

İş Sağlığı ve Güvenliğinde Davranış Değişikliği Yaratma Süreci

Handan TOPÇUOĞLU
Dr. Ph.D., İDEAL İş Sağlığı Ltd Şti.

Şenay ÖZDEMİR
Dr. Ph.D., İDEAL İş Sağlığı Ltd Şti.

ÖZET

Dünyada her gün işe bağlı 3000 ölümlü olay meydana gelmektedir. Bu vakaların % 96-98'de neden güvenli olmayan davranışlardır.

Çalışanların iş güvenliği açısından, güvenli olmayan kendi davranışlarının ve çevresinde olup bitenlerin farkında olması iş güvenliği bilincinin göstergesidir. İş güvenliği bilinci herkes tarafından öğrenilmeli ve her çalışanın işinin bir parçası haline gelmelidir.

Anahtar Kelimeler: Davranış, iş sağlığı, öğrenmek, algılama

ABSTRACT

Every day 3000 accidents results in deaths . 96-98% events are due to unsecure behaviors.

From the point of the workers safety , awareness of the worker in personally unsecure bahavior and also surrounding is pointer of his own consciousness of occupational health and safety. Consciousness of occupational health and safety has to be known by everybody and also has to be part of the routine job. Nowadays, application of the occupational health and safety focused on the "To create a modification in behaviours".

Keywords: Behavior, occupational health, safety, learn, perception

GİRİŞ

Çalışanların kurallara uymaktan bir adım öteye taşınması iş sağlığı ve iş güvenliği (İSG) çabalarının sürekliliği açısından önem taşımaktadır. Bu kapsamda Dünyada İSG uygulamalarının "Davranış Değişikliği Yaratma"ya odaklandığını izlemekteyiz.

"Davranış bazlı İSG yaklaşımı" zaman alan bir uygulamadır. En az 3 yıllık "yönetimin taahhütünü" gerektirir. Çünkü gerçekte yaratılmaya çalışılan "İSG davranışı"ndan "İSG alışkanlığı" na geçiştir. Bu güvenli davranışların her seferinde tekrarlanabiliyor olması demektir. Gerçekte zaman alan da budur. Burada çalışanların kişisel farklılıkları, gözlem çalışmalarının etkinliği, risklerin etkin tanımlanma durumu ve kuşkusuz yönetimin % 100 desteği rol oynamaktadır.

Her düzeyde çalışanlarının İSG temel eğitimlerini tamamlayan işyerleri için ikinci adım davranış değişikliği yaratmaya yönelik sürece geçmek olmalıdır.

DAVRANIŞ DEĞİŞİKLİĞİ YARATMA SÜRECİ

Öğrenme

Yaşamımızı sürdürebilmemiz için gereksinim duyulan bilgi, beceri, tutum ve davranışların büyük bir bölümünü "öğrenerek" kazanırız.

Nasıl davranacağımızı, nasıl çalışacağımızı ve nasıl düşüneceğimizi dolaylı ya da doğrudan yollarla " öğreniriz".

Öğrenmek tıpkı "düşünmek" gibi içsel bir süreçtir. Kişi kendisi öğrenir. Başkaları ise sadece onun öğrenmesini kolaylaştırır.

Bilginin yaşama geçirilmesi "beceri" gerektirir. Becerinin sürekli kılınması ise "davranış değişikliği" gerektirir.

Genellikle "öğrenme" bir beceri olarak değil de, doğuştan gelen bir yetenek olarak görülür. Oysa "öğrenme" yeni bilgi ve beceri ihtiyacı arttıkça, sonradan da geliştirebileceğimiz bir beceridir.

Neden Öğreniyoruz ?

- İhtiyaçlarımızı karşılamak için (en somut nedendir)
- Etkinliğimizi artırmak için (daha iyiye yönelme arzusu)
- Koşullara daha iyi uyum sağlayabilmek için (koşullar değişiyordur, uyum sağlamak için)
- Merak ettiğimiz için (belirsizliklere karşı)
- Rekabet edebilmek için (belli referanslar vardır, onlara ulaşabilmek için)
- Başkalarına karşı sorumluluğumuzu yerine getirebilmek için (işyerine, ailemize, çevremize karşı)
- Potansiyelimizi tümüyle kullanabilmek için (yaşam boyu öğrenme arzusu).

Bilmenin Ölçüsü, Bilme Düzeyi

1. **İhtiyaç Düzeyi:** bilgi edinmeden önce edineceğimiz bilgi ile "ne yapacağımızı" düşünmek ve amacına uygun düzeyde bilgi ve beceri kazanmak gereklidir.
2. **Etkinlik Düzeyi:** Bilginin yarattığı sonuç açısından 4 düzeye ayırarak incelenebilir:

Öğrenme Sürecinde Rehberlik

"Ne kadar bilirsen bil, söylediklerin karşındakinin anladığı kadardır." Mevlana

öğrenme sürecinin başlangıcında kişinin "gözlem ve algılaması" yer alır. Burada yanlış algılama ve önemli olanı ayırt edememe olarak 2 önemli engelle karşılaşılabilir.

Bunun nedenleri;

- Fazla bilgi verilmesi
- Yetersiz bilgi verilmesi
- Öğrenenin ihtiyacını ve öğrenme amacını bilmemesi
- Yöntemlerin uygunsuzluğu
- Konu, öğretene ve kendisiyle ilgili önyargı ve beklentiler içinde olması

Dinlemek Neden Önemli?

Minnesota üniversitesinde yapılan bir araştırmaya göre astlarına işleriyle ilgili 5 dakikalık tipik bir söylev veren amirin söylediklerinin ancak % 30'u akıllarında kalmıştır. Dinlemek zihinsel bir beceridir. Egzersiz ile geliştirilebilir.

Minnesota üniversitesinde açılan bir kursla dinleme becerisi % 25 oranında ilerleme sağlamıştır.

Algılama

Algı, duyudan farklıdır. Algılama anında beyin, bireyin içinde bulunduğu durumdan beklentilerini, geçmiş yaşantılarını, diğer duyu organlarından gelen başka duyuları, toplumsal ve kültürel etkenleri işin içine katar.

Duyu organlarının beyine ilettikleri duyular basittir. Algılama ise geçmiş öğrenme ve deneyimlerin içine girdiği daha karmaşık bir süreçtir.

Kişide "tutum" değişikliği yaratması beklenen bir sözlü iletişim şu koşulları içermelidir;

- a. iletişim kaynağı (konuşan kişi):
 1. konuştuğu konuda uzman ya da bilgili olarak algılanması
 2. güvenilir olması
- b. mesaj (konuşmanın içeriği):
 1. belirli aralıklarla tekrar edilirse,
 2. dinleyenin ilk tutumundan farklı ise,
 3. yol gösterici, ihtiyaç duyulan bilgiye sahip ise,
 4. konu istek duyacak bir heyecan yaratıyorsa,
- c. Dinleyici:
 1. konuya kişisel ilgisi varsa
 2. olumlu bir ruh hali içinde ise
 3. konuşma sırasında, dinleyici karşıt görüş geliştirmeyi düşünmekten alıkoyacak kadar meşgul edilmiş ise

İş Sağlığı ve İş Güvenliğinde Algılama

İş güvenliği bilincinin gelişmesini sağlayan önemli unsurlardan biri çalışanların algılama düzeyidir. Algılama düzeyleri geliştikçe önlem alma, kurallara uyma, teknolojiye uyum sağlama ve eğitimle kazanılan becerileri uygulamada olumlu izlenimler elde edilmektedir.

Kadereci diye nitelendirebileceğimiz algılama düzeylerinde çalışanların kurallara uymak, eğitimle aldıkları bilgileri uygulamak yerine bilinç altına dayalı güvenilir olmayan veya eksik bilgilerin etkisinde kalarak



davrandıkları, önyargılı davranarak değerlendirme hatalarına düştükleri görülmektedir.

İş güvenliğinde bilinci artırmak ve yaralanmaları önlemek kuralları ve davranışları değiştirebilmek için algılamının geliştirilmesi, insanlarda bu dönüşümün sağlanması amaçlanmalıdır.

İşletmelerde çalışanların kurallara uymalarının sağlanması, güvenli davranış geliştirebilmeleri amacına ulaşmak için kurallara gerçekten kendi isteği ile benimseyerek uyan ya da benimsemediği için uymayan ya da uymaya çalıştığını gösteren her düzeyden davranışı net olarak görebilmek gereklidir.

Çalışanlar iş güvenliği kurallarına uyma konusunda farklı davranışlar gösterebilirler; inisiyatif alıp gerçekten kurallara uyanlar; kurallara elinden geldiğince şeklen uymaya çalışanlar; kurallara uymakta gönülsüz olanlar, ilgisiz olanlar ve uymayanlar olarak sınıflandırılabilir.

İş Sağlığı ve İş Güvenliği Bilinci

Bir konuda bilgi sahibi olmak, davranış değişikliğini oluşturmak için yeterli değildir. Örneğin; "sigaranın zararları bilinerek sigara içmeye devam etmek gibi...."

Ayrıca bir konuda bilgi sahibi olup, o konuda bir takım kurallar dizisi olması da davranış değişikliği yaratmakta yeterli olmayabilir. Örneğin; "emniyet kemeri bağlamadan araç kullanmak", "sigara içilmesinin yasak olduğu yerde sigara içmek gibi..."

Davranış değişikliği üzerinde etkisi olan pek çok unsur vardır. Davranış değişikliği kişilerin pek çok aşamadan geçtiği yavaş bir süredir.

Kişi önce yeni davranış hakkında bilgi edinir. Bunu edinilen bilginin onaylanması izler. Daha sonraki aşamada kişi bu yeni davranışın yararlı olduğuna inanır ve benimsemeye karar verir. Bu süreci yeni davranışın uygulaması izler. Son aşamada kişi, artık memnun bir uygulayıcı olarak yeni davranışı arkadaşlarına ve çevresindeki diğer kişilere tanıtır ve savunucusu haline gelir.



İş güvenliği talimatlarına uyulmasındaki kişiler arasındaki farklılık çalışanların davranış değişikliği ile ilgili basamakların hangisinde olduğu ile ilgilidir.

Çalışanlar Neden Kurallara Uymazlar ?

- Güvenlik kurallarının kişinin işi yapmasını zorlaştırıcı özellikte olması,
- Kendini talimatları izlemeksizin de o işi yapacak yeterlilikte görmek,
- Güvenlik kurallarına uymayarak işi daha kısa yoldan ve daha iyi yapacağını düşünmek,
- İş planlarının konulan güvenlik kurallarını uygulamaya uygun olmaması,

- Güvenlik kurallarının çalışanın iş tecrübesi ile örtüşmemesi,
- Çalışanın güvenlik kurallarına uymayı başaramayacağı ve iş yerindeki mevcut statüsünü kaybedeceği endişesi,
- Çalışanlara güvenlik kurallarının beklentisine uygun eğitim sağlanmaması,



“DAVRANIŞ BAZLI İŞ SAĞLIĞI VE İŞ GÜVENLİĞİ YAKLAŞIMI” PROGRAMI OLUŞTURMA

Davranışlar görülebilen ve ölçülebilen aktivitelerdir. Her bir davranışın altında yatan binlerce sinirsel süreç, saniyenin binde ve hatta milyonda biri kadar ufak birimlerle ifade edilen kısa bir zaman süresinde sinir sistemi içinde gerçekleşir.

İnsanlar sonucu olumlu olan davranışları tekrar etme eğilimi gösterir. Sonucu olumsuz davranışlardan ise kaçınma eğilimindedir.

Çalışanların teşvik edilmeye ve işe başlama ve bitirme aşamalarında kendi deneyimlerini düşünmek için fırsat ve ortam yaratılmış olmasına ihtiyaçları vardır.

“Davranış bazlı İSG yaklaşımı” Dünyada temel İSG eğitimlerinin yerleştiği işyerlerinde yaygınlaşarak uygulanmaktadır. Ancak bunun çok kolay olmadığını belirtmek gerekir.

- Belirgin sonuçları görmek zaman alan bir süreçtir.
- Kaynak gerektirir.
- Riskli davranışların (yasalarla ve iş yeri talimatları ile

tanımlanmış) gözlenmesi ve kayıt altına alınması başlangıçta tartışma yaratan bir süreçtir.

Bir iş yerinde “Davranış bazlı İSG yaklaşımı” uygulamak ve yerleştirmek yaklaşık 3-5 yıl alan bir süreçtir. Ancak sonuçlar açısından baktığımızda mucizevi olduğunu söyleyebiliriz; kazalar ve sağlık sorunları azalır ve çalışanların moral ve motivasyonu yükselir. İlk 2 yılda kazalarda yaklaşık % 30-50 azalma görülürken bu oran 5 yıllık sürenin sonunda % 50-90'lara çıkar.

Bir iş yerinde “Davranış bazlı İSG yaklaşımı” uygulamak ve yerleştirmek yaklaşık 3-5 yıl alan bir süreçtir. Ancak sonuçlar açısından baktığımızda mucizevi olduğunu söyleyebiliriz; kazalar ve sağlık sorunları azalır ve çalışanların moral ve motivasyonu yükselir. İlk 2 yılda kazalarda yaklaşık % 30-50 azalma görülürken bu oran 5 yıllık sürenin sonunda % 50-90'lara çıkar.

3-4 yılın sonunda iş yerinde “iş güvenliği kültürü” değişmeye başlar, katılım artar ve gelişir. Özellikle “kritik davranışlarda” çalışanlarda belirgin şekilde duyarlılığın arttığı görülür.

Bu çalışmalarda yapılan en sık hata uzun soluk gerektiren çabalara yönelik kısa süreli programlar geliştirilmesidir. Bu süreç sonunda uygulamalar çalışanlarda bir “alışkanlık” oluşmadan sona erdirilir.

“Davranış bazlı İSG yaklaşımı” zaman alır. En az 3 yıllık “yönetimin taahhütünü” gerektirir. Çünkü gerçekte yaratılmaya çalışılan “İSG davranışı”ndan “İSG alışkanlığı”na geçiştir. Bu güvenli davranışların her seferinde tekrarlanabiliyor olması demektir. Gerçekte zaman alan da budur. Burada çalışanların kişisel farklılıkları, gözlem çalışmalarının etkinliği, risklerin etkin tanımlanma durumu ve kuşkusuz yönetimin % 100 desteği rol oynamaktadır.

Bu çabaların temelinde yer alan iş yerlerinde “pozitif İSG kültürü” oluşturmaktır. Bir iş yerinde İSG kültürü aşağıdaki temel basamakları kapsamalıdır;

1. İSG konusunda yönetimin tam taahhüdü

2. Çalışanlar arasında iletişim
3. İSG'i Yönetim biçimi olarak kabul etmek (İSG ve üretim arasında denge sağlamak; İSG 'i diğer işletme hedefleri ile aynı düzeyde tutmak.)
4. İSG politikası geliştirmek
5. İSG stratejilerini geliştirmek ve uygulamak
6. Çalışanların İSG kapasitesini geliştirmek
7. Güvenli davranışları tanımlamak
8. Risk yaklaşımını benimsemek
9. İş ortamını güvenli hale getirmek
10. Bilgi paylaşımı
11. İSG performansını ölçmek
12. Ekip çalışmasını geliştirmek
13. Değişiklikleri kabul etmek

Dikkatsiz Çalışan Tanımına Yeni Bir Yaklaşım

Çalışanlar öncelikle insandır. İnsanlar yaralanabilir. Çocukluğunuzda ne sık yaralandığınızı hatırlayın. Küçük çocuklar haftada 15-20 kez çeşitli yaralanmalar geçirirken (büyük çoğunluğu küçük yaralanmalardır.) bu daha büyük çocuklarda (5-12 yaş) haftada 4'e düşer. Böylece orta okul çağından önce kişi yaklaşık çeşitli seviyelerde 6.000 7.000 yaralanma olayı geçirir.

Bu durum çocukluk dönemindeki gibi olmamakla birlikte insanın yaşamında daha sonrada devam eder. Evde (kaç kez parmağınızı küçük de olsa kestiğinizi, elinizi yaktığınızı hatırlayın), yolda ve şüphesiz iş ortamında...

Bu durumları iş ortamında sıklıkla "dikkatsizlik" diye tanımlanır. Bu "insan faktörüdür" Kazaların sadece % 10'u ekipman hatası nedeni ile olmaktadır. Kalan kısmında rol oynayan insan faktörüdür.

Trafik kazalarının % 2-5'de neden mekanik nedenler, % 5-15'de diğer sürücüler gibi beklenmeyen durumlar iken geri kalan sürücünün kendisidir. Beklenmeyen durumu yaratan sürücünün kendisidir.

İnsan kendini yaralamak isteyebilir mi ? kesinlikle HAYIR. O halde neden "verilen yanlış bir karar, yanlış bir hesaplama vb" dir.

Bir iş yerinde yapılacak en büyük hata "dikkatsizlik" in kaza nedenleri içinde yer almasıdır. Dikkatsizlik bir kaza nedeni değildir. Dikkatsizlik içinde kişinin güvenliksiz davranışları veya ortamdaki güvenliksiz durumlardan kaynaklanan pek çok kaza nedenini barındıran bir tanımdır. Bir iş yerinde ilk yapılacak şey "dikkatsizlik" diye bir kaza nedenini kabul etmemek; altta yatan nedenleri araştırıp, onları kayıt altına almak olmalıdır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Yaşamımızı sürdürebilmemiz için gereksinim duyulan bilgi, beceri, tutum ve davranışların büyük bir bölümünü "öğrenerek" kazanırız. Kişi ihtiyaçlarını karşılamak, daha iyiye yönelmek, koşullara uyum sağlamak, merak, rekabet edebilmek, sorumluluğunu yerine getirmek, potansiyelini geliştirmek gibi nedenlerle öğrenir.

İş güvenliği bilincinin gelişmesini sağlayan önemli unsurlardan biri çalışanların algılama düzeyidir. Algılama düzeyleri geliştikçe önlem alma, kurallara uyma, teknolojiye uyum sağlama ve eğitimle kazanılan becerileri uygulamada olumlu izlenimler elde edilmektedir.

İş güvenliğinde bilinci arttırmak ve yaralanmaları önlemek için, kuralları ve davranışları değiştirebilmek için algılamanın geliştirilmesi, insanlarda bu dönüşümün sağlanması amaçlanmalıdır.

"Davranış bazlı İSG yaklaşımı" çalışanların temel İSG bilgi ve becerilerinin geliştirilmesini takiben uygulamaya konulması gerekli bir süreçtir. İşyerlerinde sıklıkla görülen uygulama çalışanlara aynı bilgilerin belli aralıklarla verilmesini sağlamak ve çalışanların kendi kendilerine değişmesini beklemek şeklindedir.

Oysa yönetim bu süreçte de yer almalı; temel İSG eğitimlerini takiben işyerinde her düzeydeki çalışanı kapsayacak "İSG Davranış Değişikliği Yaratma Süreci" uygulamalarını ve eğitimlerini hayata geçirmelidir.

Dünyadaki uygulamalara baktığımızda bir iş yerinde "Davranış bazlı İSG yaklaşımı" uygulamak ve yerleştirmek için yaklaşık 3-5 yıla ihtiyaç olduğu görülmektedir.

Bu çalışmalarda yapılan en sık hata uzun soluk gerektiren çabalara yönelik kısa süreli programlar geliştirilmesidir. Bu süreç sonunda uygulamalar çalışanlarda bir "alışkanlık" oluşmadan sona erdirilir.

Başarıya ulaşmada temel kriter tüm yönetim kademesinin (işyerlerinin organizasyon şemalarına göre iş emri veren ilk amirden genel müdüre kadar) kararlılığı ve taahhüü gereklidir.

Bu kapsamda zaman ve kaynak ayrımı planlanmalı ve sürdürülebilirliklidir.

3-4. yılın sonunda iş yerinde "iş güvenliği kültürü" değişmeye başlar, katılım artar ve gelişir. Özellikle "kritik davranışlarda" çalışanlarda belirgin şekilde duyarlılığın arttığı görülür.

Bu uygulamanın sonunda kazalar ve sağlık sorunları azalır ve çalışanların moral ve motivasyonu yükselir. İlk 2 yılda kazalarda yaklaşık % 30-50 azalma görülürken bu oran 5 yıllık sürenin sonunda % 50-90'lara çıkar.

KAYNAKÇA

1. **N.Osmay**, "İnsan Mühendisliği", 2002
2. **H.Topcuoğlu, MD. Ph.D, Ş.Özdemir MD. Ph.D.**, İdeal İş Sağlığı Ltd. Şti., "İSG'de Davranış Değişikliği Yaratma Süreci Eğitim Dokümanı", 2002, Ankara
3. **D. Cüceloğlu**, "İnsan ve Davranış", 2000
4. **Cooper, M.D.**, "A Case Study from ICI Autocolors, Stowmarket", 1999.
5. **R.Yıldırım.Dr.**, "Öğrenmeyi Öğrenmek", 1998
6. **Hudson P.T.W., Lawton R., Parker D., Reason J.T., Verschuur W.L.G.**, "Bendin the Rules II: Why do People Break Rules or Fail to Follow Procedures ? and What Can You do About it?", 1998
7. **Cooper, M.D.**, "Measuring and Improving Safety Culture", 1996
8. **Mubarika Hameed, Pavith Khemanith, Dana Michels, Lindsay Piliwas**, "A Description of Injuries and Safety Behaviour Amongst Construction Workers in Khon Kaen", Thailand, 1995
9. **Hourbury C, Dr., Wright M.S.**, "A Review of Behavioural Safety Schemes in the U.K.", 2000
10. **Somavia J, ILO**, "Facts on Safety at Work", 2003



ideal

**iş sağlığı
danışmanlık
eğitim
araştırma
laboratuvar**

- **OHSAS 18001 (TS18001)
İŞ SAĞLIĞI ve İŞ GÜVENLİĞİ
YÖNETİM SİSTEMLERİ DANIŞMANLIK HİZMETLERİ**

İLETİŞİM İÇİN

Hasemek Yapı Kooperatifi
22. Cadde 685. Sokak. No: 34
İvedik Organize Sanayi Bölgesi
Ostim - ANKARA
Tel : (0312) 395 52 52 (pbx)
Fax : (0312) 395 53 99
e-mail : info@idealisg.com
www.idealisg.com

Adana Bölge Ofisi

Tel : +90 322 235 89 47
gsm : 0533 770 15 84

- **İŞYERİ RİSK ANALİZLERİ**

- **İŞ SAĞLIĞI ve İŞ GÜVENLİĞİ EĞİTİMLERİ**

- **GAZ, GÜRÜLTÜ, AYDINLATMA ve DİĞER ORTAM
ÖLÇÜMLERİ**

- **MOBİL PERİYODİK MUAYENELER**

Konusunda deneyimli ve uzman ekip tarafından hizmet verilmektedir.
Firmamız, farklı sektörlerin önde gelen kuruluşlarına yıllardır
hizmet etmekte olup geniş referans listesine sahiptir.