

T.C.
İSTANBUL NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
SAĞLIK YÖNETİMİ (TEZLİ) YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

SAĞLIK SEKTÖRÜNDE MOBBİNG
VE
İŞ DOYUMUNA ETKİSİ

Dilek KUYUMCU

Yüksek Lisans Tezi

İSTANBUL
Temmuz 2023

SAĞLIK SEKTÖRÜNDE MOBBİNG
VE
İŞ DOYUMUNA ETKİSİ

Dilek KUYUMCU

T.C.
İstanbul Nişantaşı Üniversitesi
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı
Sağlık Yönetimi (Tezli) Yüksek Lisans Programı

Yüksek Lisans Tezi

ORCID ID:0009-0005-7090-1546

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Zafer ÖZDEMİR

İstanbul
Temmuz 2023

KABUL VE ONAY

Dilek KUYUMCU tarafından hazırlanan “Sağlık Sektöründe Mobbing ve İş Doyumuna Etkisi” başlıklı bu çalışma, 24 Temmuz 2023 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Jüri Üyesi: **Dr. Öğr. Üyesi Betül ÇOLAK** _____
İstanbul Nişantaşı Üniversitesi

Jüri Üyesi: **Dr. Öğr. Üyesi Öznur KARAOĞLU** _____
Üsküdar Üniversitesi

Tez Danışmanı: **Dr. Öğr. Üyesi Zafer ÖZDEMİR** _____
İstanbul Nişantaşı Üniversitesi

Jüri tarafından kabul edilen bu çalışmanın Yüksek Lisans Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.

Enstitü Yönetim Kurulu;

Karar Tarihi :

Karar Numarası:

Dr. Öğr. Üyesi Hazar DÖRDÜNCÜ
Enstitü Müdürü

ETİK BEYAN

Bu tezin kendi çalışmam olduğunu, yazılmasında tüm etik kurallara riayet edildiğini, başka kaynaklardan yararlanılması durumunda atıfta bulunulduğunu, patent ve telif hakkı kurallarına uygun davranıldığını, tezin tamamının ya da belli bir kısmının başka bir üniversitede tez olarak sunulmadığını beyan ederim.

24 Temmuz 2023

Dilek KUYUMCU



SAVUNMA ÖNCESİ ONAYLAR

BENZERLİK ONAYI		
Başlık	Sağlık Sektöründe Mobbing ve İş Doyumuna Etkisi	
Savunma Tarihi	24/07/2023	
Sayfa Sayısı	99	
Benzerlik Yüzdesi (%)	%19	
Benzerlik Yüzdesi (%) (Kaynakça Hariç)	%19	
Taranan Program	Turnitin	
Yukarıda başlığı/konusu gösterilen tez çalışmamın kapak sayfası, giriş, özet, ana bölümler ve sonuç kısımlarından oluşan çalışmam için şahsım ve tez danışmanım/Enstitü Sorumlusu tarafından intihal tespit programında taraması yapılmıştır. Tez Danışmanımın gözetiminde tamamladığım çalışmamın azami benzerlik oranlarına göre intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.		
Öğrenci Dilek KUYUMCU	Danışman Dr. Öğr. Üyesi Zafer ÖZDEMİR	Enstitü Sorumlusu

ETİK KURUL ONAYI		
Başlık	Sağlık Sektöründe Mobbing ve İş Doyumuna Etkisi	
Etik Kurul Toplantı Tarihi	09/06/2022	
Etik Kurul Karar No	2022/23	
	Enstitü Sekreteri	

TEZDEN ÇIKARILAN YAYIN		
Yayın Künyesi	Sağlık Sektöründe Mobbing ve İş Doyumuna Etkisi (Kongre Bildirisi, 2023)	
Yayın Türü	☐ Ulusal Hakemli Dergide Makale ☐ Uluslararası Hakemli Dergide Makale ☐ Ulusal Kongre/Sempozyumda Bildiri ☒ Uluslararası Kongre Sempozyumda Bildiri	
	Enstitü Sekreteri	

TEŞEKKÜR

Tezimin tüm aşamalarında, çalışmalarımı özenle takip eden, destekleyen, fikirlerini, bilgi ve deneyimlerini benden esirgemeyen saygıdeğer hocam ve danışmanım Dr. Öğr. Zafer ÖZDEMİR'e, hazırlamış olduğum tezi onaylayan değerli jüri üyelerine, eğitim hayatım boyunca bilgi ve tecrübeleriyle beni yetiştiren hocalarıma, tüm yaşamım boyunca koşulsuz yanımda olan ve bana güç vererek bu günlere gelmemi sağlayan en büyük destekçilerim annem Zeynep KUYUMCU ve babam Mehmet KUYUMCU'ya, canımdan çok sevdiğim kardeşlerim Şerife EGEHAN ve Ramazan KUYUMCU'ya, her zaman yanımda olan sevgili nişanlım Yusuf DİKEL'e, tez çalışmam boyunca beni motive etmekten vazgeçmeyen, tezimin ve hayatımın tüm aşamalarında desteklerini esirgemeyen Kamuran YILDIRIM'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Dilek KUYUMCU

Temmuz, 2023

ÖZET

Dilek KUYUMCU

Sağlık Sektöründe Mobbing ve İş Doyumuna Etkisi

Yüksek Lisans Tezi

İstanbul, 2023

Mobbing, son yıllarda sık sık karşımıza çıkan, çalışanda verim, performans ve iş doyumunu azaltan, örgütlerde ise ekonomik kayıplara neden olan bir olgudur. Çalışmada mobbing ve iş doyumunu ile ilgili bilgi verilmiş, mobbing ve iş doyumunu ilişkisi incelenmiştir. Araştırma İstanbul’da bulunan 3 kamu ve 3 özel hastanede yapılmıştır. Araştırmanın evreni sağlık sektörü çalışanlarından olan hemşirelerdir. Örneklemi ise, İstanbul’daki özel ve kamu hastanelerinde görev alan gönüllülük esasına göre seçilmiş 200 adet hemşiredir. Seçkisiz (rastgele) örneklem seçme tekniği kullanılmıştır. Araştırma da veri temin etmek için birincil veri toplama yöntemi olan anket kullanılmıştır. Anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm demografik özellikleri içermekte olup, ikinci bölümde mobbingin varlığını tespit etmek üzere 51 soruluk “Leymann’ın Uyarlanmış Psikolojik Yılgınlık Ölçeği (LUPYÖ)” ve üçüncü bölümde ise Weiss, Davis, England ve Lofquist tarafından geliştirilen 20 soruluk “Minnesota İş Tatmini Ölçeği” kısa formu kullanılmıştır. Verilerin analizi SPSS İstatistik 26 ile yapılmıştır. İkili grupların karşılaştırılmasında Independent Sample T testi, ikiden fazla grupların karşılaştırılmasında One Way Anova Testi, normal dağılım sergilemeyen ikili grupların karşılaştırılmasında Mann Whitney U testi, gruplar arasındaki farklılığın incelenmesinde Post Hoc testleri, Korelasyon analizinde Pearson ve Spearman testleri kullanılmıştır. Sağlık çalışanlarının mobbing algısının iş doyumuna etkisi ise basit doğrusal regresyon analizi ile incelenmiştir. Yapılan araştırmada mobbing algısı ve iş doyumunu ilişkisinin doğrusal olduğu görülmüştür. Başka bir deyişle mobbinge arttıkça iş doyumunun azaldığı görülmektedir. İş doyumunu düzeyi, mobbingten %49 oranında etkilenmektedir.

Anahtar Kelimeler

Mobbing, iş doyumunu, sağlık çalışanları

ABSTRACT

Dilek KUYUMCU

Mobbing in the Health Sector and Its Effect on Job Satisfaction

Master's Thesis

İstanbul, 2023

Mobbing is a phenomenon that has been frequently encountered in recent years, reduces employee productivity, performance and job satisfaction, and causes economic losses in organizations. In the study, information about mobbing and job satisfaction was given, and the relationship between mobbing and job satisfaction was examined. The research was conducted in 3 public and 3 private hospitals in Istanbul. The universe of the research is nurses who are health sector workers. The sample, on the other hand, is 200 nurses selected on a voluntary basis, working in private and public hospitals in Istanbul. Random sampling technique was used. Questionnaire, which is the primary data collection method, was used to obtain data in the research. The survey consists of three parts. The first part includes demographic characteristics, in the second part "Leymann's Adapted Psychological Frustration Scale (LUPYÖ)" with 51 questions to detect the presence of mobbing, and in the third part, "Minnoseto Job Satisfaction Scale" with 20 questions developed by Weiss, Davis, England and Lofquist. form has been used. Data analysis was done with SPSS Statistics 26. Independent Sample T test was used to compare paired groups, One Way Anova Test was used to compare groups of more than two, Mann Whitney U test was used to compare paired groups that did not show normal distribution, Post Hoc tests were used to examine differences between groups, and Pearson and Spearman tests were used for correlation analysis. The effect of the mobbing perception of health workers on job satisfaction was examined by simple linear regression analysis. In the study, it was seen that the relationship between mobbing perception and job satisfaction was linear. In other words, as mobbing increases, job satisfaction decreases. Job satisfaction level is affected by mobbing by 49%.

Key words

Mobbing, job satisfaction, health workers

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY.....	i
SAVUNMA ÖNCESİ ONAYLAR.....	ii
ETİK BEYAN.....	iii
TEŞEKKÜR.....	iv
ÖZET.....	v
ABSTRACT.....	vi
İÇİNDEKİLER.....	vii
TABLolar DİZİNİ.....	xii
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	xiii
KISALTMALAR DİZİNİ.....	xiv
1.BÖLÜM:MOBBİNG.....	1
1. Mobbingin Tanımı.....	1
2.Mobbingin Tarihsel Gelişimi.....	2
3. Mobbing Sürecinde Yer Alanlar.....	3
3.1.Mobbingi Uygulayanlar (Mobberlar).....	3
3.2. Mobbinge Uğrayanlar (Mağdurlar).....	5
3.3. Mobbing Seyircileri.....	5
4.Mobbinle İlgili Temel Kavramlar.....	5
4.1. Çatışma.....	6
4.2. Zorbalık.....	6
4.3. Şiddet.....	6
4.4. Cinsel Taciz.....	7
4.5. Stres.....	7
5.Mobbingin Türleri.....	7
5.1. Yukarıdan Aşağıya Doğru (Dikey)Mobbing.....	8
5.2. Eş Değerler Arasında (Yatay) Mobbing.....	8
5.3. Aşağıdan Yukarıya Doğru (Dolaylı) Mobbing.....	9
6. Mobbingin Dereceleri.....	10
6.1. Birinci Derece Mobbing.....	10
6.2. İkinci Derece Mobbing.....	10
6.3. Üçüncü Derece Mobbing.....	11
7.Mobbinge Sebep Olan Faktörler.....	11
7.1.Örgüt Yapısından Kaynaklanan Faktörler.....	12
7.2. Sosyal Yapıdan Kaynaklanan Faktörler.....	13
7.3. Kişilik Yapıdan Kaynaklanan Faktörler	14

7.3.1. Mağdurun Kişiliği.....	16
7.3.2. Mobbingcinin Kişiliği.....	16
8. Mobbingin Aşamaları.....	17
8.1. Anlaşmazlık-Çatışma Aşaması.....	17
8.2. Saldırgan Eylemler Aşaması.....	17
8.3.Yönetimin Devreye Girdiği Aşama.....	18
8.4. Dışlanma, Damgalanma Aşaması.....	18
8.5.İşine Son Verme Veya Zorunlu İstifa Aşaması.....	19
9.Mobbingin Etkileri.....	19
9.1.Mobbingin Mağdur Üzerindeki Etkileri.....	19
9.2. Mobbingin Örgüt Üzerindeki Etkileri.....	20
10.Mobbingle Mücadele Yöntemleri.....	21
10.1. Kişisel Mücadele Yöntemleri.....	21
10.2. Örgütsel Mücadele Yöntemleri.....	22
11. Hukuki Açıdan Mobbing.....	23
11.1. Dünya’da Hukuki Açıdan Mobbing.....	23
11.2. Türkiye’de Hukuki Açıdan Mobbing.....	24
12.Sağlık Sektöründe Mobbing.....	24
2.BÖLÜM: İŞ DOYUMU.....	26
2.1.İş Doyumunun Tanımı.....	26
2.2. İş Doyumunun Önemi.....	26
2.3. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler.....	27
2.3.1. Bireysel Faktörler.....	27
2.3.1.1. Yaş.....	27
2.3.1.2. Cinsiyet.....	27
2.3.1.3. Medeni Durum.....	28
2.3.1.4. Eğitim Düzeyi.....	28
2.3.1.4. Hizmet Süresi	28
2.3.2. Örgütsel Faktörler.....	29
2.3.2.1. Ücret.....	29
2.3.2.2. Çalışma Koşulları.....	29
2.3.2.3. İşin Niteliği.....	29
2.3.2.4. Terfi İmkânı.....	29
2.3.2.5. İş Arkadaşlarıyla İlişkiler.....	29
2.3.2.6. Yönetim Politikası.....	30
2.4. İş Doyumunu Açıklayan Kuramlar.....	30

2.4.1. Kapsam Kuramları.....	30
2.4.1.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı.....	30
2.4.1.2. Çift Faktör Kuramı (Herzberg).....	32
2.4.1.3. Başarma İhtiyacı Kuramı (McClelland).....	33
2.4.1.4. Varoluş, İyilik ve Büyüme Kuramı (Alderfer).....	33
2.4.2. Süreç Kuramları.....	34
2.4.2.1. Eşitlik Kuramı.....	34
2.4.2.2. Vroom'un Beklenti Kuramı.....	34
2.4.2.3. Porter Lawler Kuramı.....	34
2.4.2.4. Locke'un Amaç Kuramı.....	35
2.5. İş Doyumsuzluğunun Sonuçları.....	35
2.5.1. İş Doyumsuzluğunun Bireysel Sonuçları.....	35
2.5.1.1. Stres.....	35
2.5.1.2. İşe Gitmede İsteksizlik.....	35
2.5.1.3. Psikosomatik Rahatsızlıklar.....	36
2.5.2. İş Doyumsuzluğunun Örgütsel Sonuçları.....	36
2.5.2.1. İşe Devamsızlık.....	36
2.5.2.2. Personel Devri.....	36
2.5.2.3. Örgüte Yabancılaşma.....	36
2.5.2.4. İşte Hata Yapma (İş Kazaları).....	37
2.6. Sağlık Sektöründe İş Doyumu.....	37
3. BÖLÜM: ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	38
3.1. Araştırmanın Problemi.....	38
3.2. Araştırmanın Önemi.....	39
3.3. Araştırmanın Amacı.....	39
3.4. Araştırmanın Yeri ve Tarihi.....	40
3.5. Araştırmanın Evren ve Örneklemi.....	40
3.6. Araştırmanın Veri Toplama Aracı.....	41
3.7. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Kısıtları.....	42
3.8. Araştırmanın Modeli.....	43
4. BÖLÜM: BULGULAR.....	44
4.1. Güvenirlilik Analizi.....	44
4.2. Güç Analizi.....	44
4.3. Verilerin Analizi.....	45
4.4. Çalışmaya Katılanlara Ait Tanımlayıcı İstatistikî Bulgular.....	46
4.5. Katılımcılara Uygulanan Ölçeklere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikî Bulgular.....	48

4.6. Katılımcıların Tanımlayıcı Bilgilerine Göre Ölçek ve Alt Boyutları Puanlarının Karşılaştırılması.....	50
4.6.1. Yaşa Göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeğinin Karşılaştırılması.....	50
4.6.2. Yaşa Göre Minnesota İş Tatmin Ölçeğinin Karşılaştırılması.....	51
4.6.3. Cinsiyete Göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeğinin Karşılaştırılması.....	52
4.6.4. Cinsiyete Göre Minnesota İş Tatmin Ölçeğinin Karşılaştırılması.....	52
4.6.5. Eğitim Düzeylerine Göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeğinin Karşılaştırılması.....	53
4.6.6. Eğitim Düzeylerine Göre Minnesota İş Tatmin Ölçeğinin Karşılaştırılması.....	54
4.6.7. Medeni Durumlarına Göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeğinin Karşılaştırılması.....	55
4.6.8. Medeni Durumlarına Göre Minnesota İş Tatmin Ölçeğinin Karşılaştırılması.....	56
4.6.9. Gelir Düzeylerine Göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeğinin Karşılaştırılması.....	57
4.6.10. Gelir Düzeylerine Göre Minnesota İş Tatmin Ölçeğinin Karşılaştırılması.....	57
4.6.11. Çalıştıkları Kuruma Göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeğinin Karşılaştırılması.....	58
4.6.12. Çalıştıkları Kuruma Göre Minnesota İş Tatmin Ölçeğinin Karşılaştırılması.....	59
4.6.13. Mesleki Deneyimlerine Göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeğinin Karşılaştırılması.....	59
4.6.14. Mesleki Deneyimlere Göre Minnesota İş Tatmin Ölçeğinin Karşılaştırılması.....	64
4.6.15. Bulundukları Kurumdaki Çalışma Yıllarına Göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeğinin Karşılaştırılması.....	64
4.6.16. Bulundukları Kurumdaki Çalışma Yıllarına Göre Minnesota İş Tatmin Ölçeğinin Karşılaştırılması.....	64
4.7. Katılımcılara Uygulanan Ölçek Ve Alt Boyutları Arasındaki İlişki Düzeyleri.....	64
4.8. Sağlık Çalışanlarının İş Doyumu Düzeylerinin Psikolojik Yılgınlık Düzeyleri Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi.....	66
5.BEŞİNCİ BÖLÜM: TARTIŞMA VE SONUÇ.....	67
Kaynaklar.....	73
Ekler.....	79
EK-1: Kullanılan Ölçekler.....	79
1.1.Leymann'ın Psikolojik Yılgınlık Ölçeği.....	80

1.2. Minnesota İş Doyum Ölçeği.....	82
EK-2: Etik Kurul Onayı.....	83



TABLolar DİZİNİ

Tablo 1. Çalışmaya Katılanlara Ait Tanımlayıcı İstatistikî Bulgular.....	44
Tablo 2. Katılımcılara Uygulanan Psikolojik Yılgınlık Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikî Bulgular.....	46
Tablo 3. Katılımcılara Uygulanan Minnesota İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikî Bulgular.....	47
Tablo 4. Sağlık Çalışanlarının Yaşlarına Göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeği ve Alt Faktörlerinin Puanlarının Karşılaştırılması.....	48
Tablo 5. Sağlık Çalışanlarının Yaşlarına Göre Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve Alt Faktörlerinin Puanlarının Karşılaştırılması.....	49
Tablo 6. Sağlık Çalışanlarının Cinsiyetlerine Göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeği ve Alt Faktörlerinin Puanlarının Karşılaştırılması.....	50
Tablo 7. Sağlık Çalışanlarının Cinsiyetlerine Göre Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve Alt Faktörlerinin Puanlarının Karşılaştırılması.....	51
Tablo 8. Sağlık Çalışanlarının Eğitim Düzeylerine Göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeği ve Alt Faktörlerinin Puanlarının Karşılaştırılması.....	51
Tablo 9. Sağlık Çalışanlarının Eğitim Düzeylerine Göre Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve Alt Faktörlerinin Puanlarının Karşılaştırılması.....	52
Tablo 10. Sağlık Çalışanlarının Medeni Durumlarına Göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeği ve Alt Faktörlerinin Puanlarının Karşılaştırılması.....	52
Tablo 11. Sağlık Çalışanlarının Medeni Durumlarına Göre Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve Alt Faktörlerinin Puanlarının Karşılaştırılması.....	53
Tablo 12. Sağlık Çalışanlarının Gelir Düzeylerine Göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeği ve Alt Faktörlerinin Puanlarının Karşılaştırılması.....	54
Tablo 13. Sağlık Çalışanlarının Gelir Düzeylerine Göre Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve Alt Faktörlerinin Puanlarının Karşılaştırılması.....	55
Tablo 14. Sağlık Çalışanlarının Çalıştıkları Kuruma Göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeği ve Alt Faktörlerinin Puanlarının Karşılaştırılması.....	56
Tablo 15. Sağlık Çalışanlarının Çalıştıkları Kuruma Göre Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve Alt Faktörlerinin Puanlarının Karşılaştırılması.....	57
Tablo 16. Sağlık Çalışanlarının Mesleki Deneyimlerine Göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeği ve Alt Faktörlerinin Puanlarının Karşılaştırılması.....	57
Tablo 17. Sağlık Çalışanlarının Mesleki Deneyimlerine Göre Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve Alt Faktörlerinin Puanlarının Karşılaştırılması.....	58
Tablo 18. Sağlık Çalışanlarının Bulundukları Kurumdaki Çalışma Yıllarına Göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeği ve Alt Faktörlerinin Puanlarının Karşılaştırılması.....	60
Tablo 19. Sağlık Çalışanlarının Bulundukları Kurumdaki Çalışma Yıllarına Göre Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve Alt Faktörlerinin Puanlarının Karşılaştırılması.....	61
Tablo 20. Katılımcılara Uygulanan Ölçekler ve Alt Faktörleri Arasındaki İlişki Düzeyleri.....	62

Tablo 21. Sağlık Çalışanlarının İş Doyumu Düzeylerinin Psikolojik Yılgınlık Düzeyleri Üzerindeki Etkisinin Basit Regresyon Analizi İle İncelenmesi.....	63
---	----



ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1.	Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Piramidi.....	31
Şekil 2.	Herzberg'in Hijyen Motivasyon Teorisi.....	32



KISALTMALAR DİZİNİ

Kısaltma	Açıklama
TD	Türk dil kurumu
WHO	World health organization
Dr	Doktor
Vd	Ve diğerleri
ABD	Amerika Birleşik Devletleri
S.	Sayfa
SPSS	Statistical package for socail science (Sosyal bilim araştırmalarında statistik paket programı)
Ark.	Arkadaş
Diğ	Diğer

BİRİNCİ BÖLÜM: MOBBİNG

Bu bölümde, mobbingin tanımı, tarihsel gelişimi, mobbing sürecinde yer alanlar, mobbinge ilgili temel kavramlar, mobbingin türleri, mobbingin dereceleri, mobbinge sebep olan faktörler, mobbingin aşamaları, mobbingin etkileri, mobbinge mücadele yöntemleri, hukuki açıdan mobbing ve sağlık sektöründe mobbing konuları alınmıştır.

1.1. Mobbingin Tanımı

Mobbing kelimesi son yıllarda sık sık karşımıza çıkmakla birlikte, Latince “Mobile Vulgus” sözcüğünden türetilmiştir. Mobbing, psikolojik taciz, psikolojik terör, psikolojik yıldırma, kuşatma, saldırma, bezdiri gibi kelimelerle eş anlamlı olarak kullanılmaktadır. İngilizce’de ise “mob” eylemi bir yerde bulunmak, saldırmak, işgal etmek gibi anlamları içermektedir. İş hayatının önemli sorunlarından olan mobbing çalışanların verimliliğini ve iş doyumunu azaltmakta, örgütleri ise ekonomik kayıplara uğratmaktadır.

Mobbing kavramı uzun yıllardır var olmasına rağmen uzunca bir süre adlandırılmamıştır. Yapılan araştırmalara göre mobbingin tek bir tanımı olmamakla birlikte, bazıları şu şekildedir:

İlk olarak İsveç bilim adamı Heinz Leymann tarafından 1984 yılında yapılan tanımı: “Bir veya daha fazla bireyin tek bir bireye sistemli olarak uyguladıkları etik dışı iletişim ile düşmanca davranışlardan oluşmaktadır.” (Leymann, 1996).

Field, yıldırma kavramını bireylerin özsaygılarına ve özgüvenlerine yönelik devamlı ve acımasız bir saldırı olarak tanımlar (Tınaz, 2006).

Mobbing, bir kişinin başka bir kişi ya da kişilere devamlı olarak kötü amaçlı davranışlarda bulunması, karşısındaki kişinin toplumdaki saygınlığını düşürmesi, dalga geçmesi, saldırgan bir ortam yaratması ve bireyin istifaya mecbur bırakılması olarak nitelendirilebilir (Davenport vd., 2003).

Mobbing, Dünya Sağlık Örgütü (WHO)’ ne göre, sıradan bir anlaşmazlıktan iki yönüyle ayrılmaktadır. Birincisi çatışmanın faydaları olmasına rağmen mobbingin yalnızca zararının olması, ikincisi ise mobbingin ahlak dışı olmasıdır (WHO, 2003).

TDK (Türk Dil Kurumu)' ya göre ise mobbing belli bir bireyi hedefleyerek, o bireyi toplumda küçük düşürme, soyutlama, huzursuz etme ve bezdiri anlamına gelmektedir.

Kişiyi hedef alarak, ona yöneltilen ve o kişiyi savunmasız, çaresiz duruma getiren davranışın mobbing sayılması için, bu davranışların belli sıklıkta (haftada en az bir defa) ve belli bir zaman diliminde (en az altı ay) yapıyor olması lazımdır. Ayrıca davranış iş yerinde gerçekleşmeli, kasıtlı yapılmalı, pasifize etme, bezdirme amaçları olmalı, sistematik olmalı ve mağdurun sağlığına, mesleğine, kişiliğine zarar vermelidir. Mobbing gizli ya da alenen olabilir. Mobbing genellikle üstler tarafından altlara uygulandığı gibi aynı seviyede çalışanlar arasında da olabilir. Hatta çok sık olmamakla birlikte altların da üstlere mobbing uyguladığı görülmektedir. Mobbing davranışlarına örnek olarak kişiyle alay etmek, ortamdan soyutlamak, sürekli açığını aramak, sözünü kesmek, kendini ifade etmesine izin vermemek, taciz etmek, aşağılamak, lakap takmak, verilen işi geri almak, yerine iş vermemek, kapasitesinin altında işler yaptırmak, azarlamak, yüksek sesle konuşmak verilebilir. Verilen işi yapmamak, geç yapmak, işleri kasıtlı olarak aksatmakta altların üstlere yaptığı mobbinge örnek verilebilir.

Örgüt içerisinde yaşanan her olumsuz iletişim mobbing değildir. Günümüzde birçok çalışma ortamı çatışma halindedir. Yöneticiler de rekabeti artırmak için bu durumu desteklemektedirler. Bu gibi durumlarda başarı elde edildiğinde çatışma biter, fakat mobbingde aylarca hatta yıllarca sürebilir. Gittikçe şiddeti artar ve mağdurun fiziksel, ruhsal sağlığına ciddi zararlar verir.

1.2. Mobbingin Tarihsel Gelişimi

Mobbing kavramı ilk defa 1958 yılında, Avusturyalı Konrad Lorenz tarafından kuş gibi küçük hayvanların, kendinden güçlü fakat yalnız bir hayvana (örneğin tilki) birlik olarak saldırması; ya da aynı kuluçkadan çıkan kuşların kendilerinden daha güçsüz kuşu besinlerden uzaklaştırarak dışlaması, daha da güçsüz duruma getirmesi ve daha sonra öldürerek gruptan atmasını tanımlamak için kullanılmıştır. Mobbing ile ilgili olarak ilk defa 1972 yılında İsveç'te "Mobbing: Çocuklar Arasında Grup Şiddeti" adlı kitap basılmıştır (Davenport vd., 2003). İsveçli Dr. Peter-Paul Heinemann ise, çocukların birbirlerine yaptığı akran zorbalığı üzerinde çalışmıştır. Heinemann, zorbalık önlenmezse durumun intihara yol açabileceğini belirtmiştir (Çobanoğlu, 2005).

Ancak mobbing bilimsel anlamda ilk kez 1984 yılında Alman psikolog Heinz Leymann tarafından tanımlanmıştır. Mobbingi bir veya daha fazla birey tarafından, bir bireye sistematik olarak yapılan etik dışı iletişim olarak tanımlamıştır. İş yaşantısında mobbing ise yine ilk olarak 1984 yılında İsveç'te "İş Hayatında Güvenlik ve Sağlık" konulu bir raporun içinde Dr. Heinz Leymann tarafından kullanılmıştır. Mobbing daha öncelerden beri bilinmesine rağmen ilk defa bu toplantıda bilimsel anlamda incelenmiştir. Heinz Leymann, zorbalık kelimesinin okullarda, mobbing kelimesinin ise iş yerlerinde kullanılmasının daha uygun olduğunu ifade etmiştir. (Özdemir ve Açıköz, 2007)

1.3.Mobbing Sürecinde Yer Alanlar

Genel olarak mobbing sürecinde 3 grup yer almaktadır. Bunlar:

- Mobbingi Uygulayanlar (Mobberlar)
- Mobbing Mağdurları (Kurbanlar)
- Mobbing Seyircileri

1.3.1.Mobbingi Uygulayanlar (Mobberlar)

Leymann insanların 4 ana sebepten ötürü mobbinge başvurduklarını belirtmiştir (Ergin, 2013)

1. Düşmanlıktan keyif almak
2. Boşluktan oluşan keyif arayışı,
3. Önyargıları kanıtlamak,
4. Bireylere grup kurallarını kabul ettirmek.

1.3.1.1. Mobbingci Tipleri

Mobbing uygulayanları aşağıdaki kişilik tiplerine göre ayrılmaktadır (Tınaz, 2006):

1.1.1.1.1. Narsistik Mobbingciler

Narsistik kişilik yapısı yoğun bir şekilde beğenilme arzusundan, empati yoksunluğundan gelir. Narsistik kişiler kendi başarı ve donanımlarını olağanüstü görüp, kendilerinin çok önemli olduğuna inanırlar. Narsistik kişiler, duydukları yoğun korku nedeniyle etrafındakileri denetleme ve kontrol etmeye çalışırlar. Çalışma ortamında narsist yapıda bir

yönetici varsa, çalışanlar onlar için insan faktörü olma dışında sadece iş gören rolünü ifade etmektedir. Yönetici olarak çalışanlarından en iyi performansı göstermelerini isterler ancak çalışanın ummadığı yetenek ve becerisini fark ettiğinde durumu tehdit olarak algılar ve mobbing davranışlarını ortaya çıkarmaya başlarlar (Poussard ve Çamuroğlu,2015). Bu kişiler oldukça kıskançlardır. Başarılı olan ve tehdit olarak gördükleri çalışma arkadaşlarını, mobbingle yollarından kaldırmaya çalışmaktadırlar.

1.1.1.1.2. Hiddetli, Bağırğan Mobbingciler

Bunlar, tipik mobbingcilerdir. Bağırıp çağırarak, korkutarak çalışanları kontrol etmeye çalışırlar. Duygularını kontrol etmekte zorlanırlar. Sebep yokken bağırıp çağırırlar, sonra hiçbir şey olmamış gibi çalışmaya devam ederler. Çalışanlara sık sık amirin kendileri olduğunu hatırlatırlar.

1.1.1.1.3. İki Yüzlü Yılan Mobbingciler

İşlerini gizliden halleden tiplerdir. Kişilerin başarısını çekemezler ve alttan alta motivasyonlarını bozmaya, sabote etmeye çalışırlar. Yaptıkları şeyleri açıktan açığa değil, sosyal maske takarak yaparlar. Sürekli yeni kötülüklerin peşindedirler. Mağduru asla rahat bırakmazlar.

1.1.1.1.4. Megaloman Mobbingciler

En büyük özellikleri kendilerini büyütme ihtiyaçları ve numara yapmalarıdır. Kendilerini diğer insanlardan daha üstün görürler ve bunu bir şekilde karşı tarafa hissettirirler. Böylece kendi yetersizlik ve başarısızlıklarının üstünü örtmeye çalışırlar. Kendi istek ve ihtiyaçlarına göre yeni kurallar oluşturabilirler.

1.1.1.1.5. Eleştirici Mobbingciler

Sürekli hata ararlar, konuşurlar, şikayet ederler ve hep olumsuzdurlar. Çalışma ortamını gergin ve stresli hale getirirler. Bu tip mobbingciler, yöneticileri tarafından sevilmetedirler.

1.1.1.1.6. Hayal Kırıklığına Uğramış Mobbingciler

İş yaşantısı dışında, kişisel hayatlarındaki sorunlar, çatışmalar, problemler bu tür mobbingciyi yoğun hayal kırıklığına uğratır.

Mobbingci, özel yaşamındaki bu problemleri iş yaşamına yansıtır. Hedefleri genelde kadınlardır.

1.1.2. Mobbinge Uğrayanlar (Mağdurlar)

Mobbinge uğrayanlarla ilgili yapılan araştırmalar mağdurların genellikle çalışkan, dürüst, güvenilir, kariyer sahibi, mobbing yapan için potansiyel oluşturabilecek kişiler olduğunu göstermektedir.

Ancak her mobbinge uğrayan kişi bu tarz kişilik yapısına sahip değildir. Verilen işi yapmayan, aksatan, işe geç kalan, üst yönetime boyun eğemeyen kişiler de mobbinge uğrayabilir.

Ayrıca işe yeni başlayan, yalnız kişiler de mobbing için potansiyel elemandır.

1.1.3. Mobbing Seyircileri

Mobbing seyircileri, sürece direk karışmayan fakat farkında olan ve sürece zaman zaman dahil olan kişilerdir. Mobbing seyircileri davranışlarına göre şu şekilde sınıflandırılabilirler: (Tınaz, 2008).

Diplomatik İzleyici: Bu grup, genelde çalışma ortamında uzlaşmacı tutum sergiler ve arabuluculuk yapar. Bu tarz davranışlar kimilerinin hoşuna gitse de, kimilerini rahatsız eder. Bu nedenle, bu grubun ileride mobbinge uğrama ihtimali vardır.

Yardakçı İzleyici: Bu grup, mobbingciye karşı çok sadıktır. Mobbingcinin her isteğini yerine getirmeye çalışırlar. Fakat bunun başkaları tarafından anlaşılmasını istemezler.

Fazla ilgili İzleyici: Bu grup, başkalarının özel hayatı ve problemleriyle oldukça fazla ilgilidir. Bu kişiler potansiyel mobbingcidir.

Bir Şeye Karışmayan İzleyici: Bu grup izleyiciler, iş ortamında hiçbir şeyle ilgilenmez ve fikirlerini bildirmezler. Çok fazla göz önünde olmak istemezler. Mobbinge karşı herhangi bir tepkide bulunmaz. Tamamen ilgisizdir. Mobbing uygulayıcısına yardımda da bulunmaz.

İki Yüzlü Yılan İzleyici: Tarafsız gibi görünürler fakat alttan alta belli bir yaklaşımı savunurlar. Genellikle mobbingciden yana olurlar. Kendilerine de mobbing uygulanması korkusuyla mağdura yardım etmezler.

1.4.Mobbinle İlgili Temel Kavramlar

1.4.1. Çatışma

İki veya daha fazla bireyin arasındaki çeşitli sebeplerden kaynaklanan anlaşmazlığa çatışma denir. Çıkarların örtüşmemesinden ve farklı tutumlardan kaynaklanabilir. Bununla birlikte, çalışmaları engelleyen, değiştirilmesi ve kontrol edilmesi gereken davranışsal bir sapma olarak da ifade edilebilir. Çatışma, bireylerde baskılara sebep olarak davranış bozukluklarına yol açabilir (Yaman, 2009).

1.4.2. Zorbalık

Zorbalık mobbinge ilgili kavramlardan biridir. Aynı zamanda okullarda çocuklar arasındaki gruplaşmayı da ifade eder. Zorbalıkta mobbingden farklı olarak fiziksel şiddette vardır. Mobbingde ise daha çok sinsi planlar yer alır (Gün, 2009).

Zorbalık kavramı benzer kelimeleri ifade etmek için; “Bullying” (zorbalık), “Workplace Bullying” (iş yeri zorbalığı), “Work or Employee Abuse” (iş ya da işğören tacizi), “Emotional Abuse” (duygusal taciz), “Verbal Abuse” (sözlü taciz), “Work Harassment” (işyeri tacizi), “Horizontal Violence” (yatay şiddet), “Bullying at Work” (işyerinde zorbalık), “Mistreatment” (kötü muamele), “Intimidation” (gözdağı verme) gibi kavramlarla ifade edilmektedir (Komisyon, 2011).

Leymann (2011), zorbalık sözcüğünün kullanımını mobbingden ayırmıştır. Zorbalık kelimesi okullarda, çocuklar arasındaki şiddeti ifade ederken, mobbing işyerinde yetişkinler arasındaki olumsuz davranışları ifade etmektedir. Mobbing daha çok bir grup ya da birkaç kişi tarafından uygulanır. Zorbalık ise genellikle tek kişidir.

1.4.3. Şiddet

Şiddet, uygulayan kişi tarafından istemli olarak karşı tarafa farklı amaçlar adına çıkar sağlamak, onlara karşı üstünlük ya da hakimiyet kurmak, istenilen hal ve hareketleri elde edebilmek, imtiyaz ya da ayrıcalık sağlamak, saygınlık ya da sevgi kazanmak, kısacası maddi ve manevi çıkar ve menfaatlerin elde edilmesini sağlamak amacı ile fiziksel, sözlü, psikolojik ya da işaretler yardımı ile uygulanan hareketlerin tümüne denmektedir. Şiddet, saldırganlıkla bağlantılı bir davranıştır. Bireye yönlendirilmiş, bireyin istemediğı ve o bireyi tahrik edici, yıpratıcı olabilmekte ve zaman zaman davranıştan kaçınmayı ya da o davranışı yapmamayı

içermektedir. Bu durumda da fiziksel her davranış şiddet tanımı içinde değerlendirilirken fiziksel olmayan bazı davranışlar psikolojik şiddet tanımı içinde yer almaktadır (Tutar, 2004).

1.4.4. Cinsel Taciz

Taciz din, dil, ırk, renk, milliyet ve siyasi görüş gibi nedenlerle, bir kişinin rahatını bozma, keyfini kaçırma, tedirgin etme ve sıkıntı verme anlamına gelmektedir. Taciz; farklı şekillerde gerçekleşebilir. Cinsel taciz, cinsel imalarla kişinin moralini bozmak, huzurunu kaçırmak anlamlarına gelir. Cinsel tacizle her yerde karşılaşılabilir. Evde, okulda, sosyal alanlarda ve özellikle işyerinde karşı karşıya kalınabilir bu durumla daha çok kadınlar karşılaşmaktadır. Bu nedenle cinsiyet ayrımcılığına neden olabilir. İstenmeyen tüm davranışlar da cinsel taciz olarak değerlendirilebilir (Çobanoğlu, 2005).

1.4.5. Stres

Stres de mobbingle bağlantılı bir olgudur. Fakat mobbingin nedeni değil sonucudur. Kişileri etkileyen, davranışlarına, verimliliklerine ve insanlarla ilişkilerine zarar veren olgu stres olarak tanımlanır. Stres, sebepsiz bir şekilde ortaya çıkmaz. Kişinin yaşadığı çevredeki değişiklikler onu etkilemeye başladığında stres oluşur. Bu değişikliklerden etkilenme oranı kişilere göre değişir (Eren, 2001).

1.5. Mobbingin Türleri

Mobbing denilince akla üstler tarafından astlara uygulanan baskı gelse de, durum her zaman bu şekilde gerçekleşmez. Kimi zaman astlarda üstlerine mobbing uygulayabilmektedir. Hatta aynı statüde çalışan, aynı yetilere sahip kişilerde birbirlerine mobbing uygulayabilmektedir.

Örgütlerde ortaya çıkan mobbingin, “yukarıdan aşağıya (dikey)”, “aşağıdan yukarıya (dolaylı)” ve “eş değerler arasında (yatay)” olmak üzere üç şekilde gerçekleştiği görülmektedir. (Güngör, 2008)

5.1. Yukarıdan Aşağıya Doğru (Dikey) Mobbing

Mobbingin en sık karşımıza çıkan türüdür. Bu türde üst yönetim sahip olduğu gücü, astları ezmek, sindirmek için kullanır. Üstler; kişisel çatımlar, başarılı astların kendilerine rakip olabilmesi ve başarısız çalışanları işten uzaklaştırabilmek için mobbing yapabilmektedir. (Güngör, 2008).

Yukarıdan aşağıya mobbingin en bilinen sebepleri şunlardır (Tınaz, 2008):

- **Sosyal İmajın Tehdit Edilmesi:** Bu durum kendisinden daha fazla başarılı ve çalışkan bir astın varlığı nedeniyle oluşur. Yönetici, astın başarısını, varlığını tehdit olarak gördüğü için onu engellemeye baskı yapmaya başlar. Basit işte çalışan bir bireyi kurban olarak seçtiyse, daha çok iş talep edebilir. Daha sonra onu tembellikle ve beceriksizlikle suçlayabilir. Fakat daha güçlü bir kurban seçtiyse başka planlar kurabilir. Kurbanın yaptığı işleri kendi yapmış gibi gösterebilir, onun başarısını kendine mal edebilir.
- **Kayıрма:** Bu durumda kayırılan kişi üstse, yönetimden aldığı güçle kendi fikirlerine uyuşmayan astlarını rahatlıkla ezebilir. Kendinde her şeyi yapma, dilediği gibi davranma hakkını görür. Sürekli kendini koruyan birilerinin olduğundan emindir. Kayırılan kişi ast ise, üstün yetersiz olduğunu göstermeye çalışır.
- **Yaş Farkı:** Bu durumda üst, kendinden daha genç astın varlığını tehdit olarak görür ve korkar. Bu korkuyla birlikte iş yerinde hala vazgeçilmez ve başarılı olduğunu kanıtlamak ister. Mobbing sürecini böylelikle başlamış olur. Üst kendini genç ve başarılı hissetse bile mobbinge başvurabilir.
- **Politik Nedenler:** Politika, mobbinge zemin oluşturan etmenlerden biridir. İş yerinde politik düşünceler özellikle açıkça dile getirilmişse kayırma veya dışlanmalara sebep olabilir.

5.2. Eş Değerler Arasında (Yatay) Mobbing

Aynı kurumda ve aynı statüde çalışan bireyler arasında bazı sebeplerden dolayı ortaya çıkan, eş değerler arasında ya da yatay mobbing olarak adlandırılan mobbing türüdür. Bu mobbing türünü uygulayanlar, genellikle eşit pozisyonda çalışan kişilerdir. Yatay mobbingin birçok nedeni olabilir.

Davenport yatay psikolojik tacizin sebeplerini şöyle açıklamıştır: Kıskançlık, korku gibi sebeplerle iş görenlerin birbirlerini rakip görmesi nedeniyle kendi pozisyonunu sağlamlaştırabilmek için aynı pozisyonda bulunan iş görene yaptığı psikolojik baskının sonucu olarak tanımlanmaktadır (Davenport vd., 2003).

Aynı iş yerinde çalışan kişiler tarafından yapılan ufak tefek şakalar ve rahatsız sözlerle konuşmalarla başlayan, daha sonra kişinin etnik kökeni, kültürel yapısı, memleketi ile ilgili yapılan olumsuz konuşmalarla devam eden durum psikolojik taciz sürecini oldukça hızlandırmaktadır. Bireylerin etnik kökenini, memleketini yani özünü değiştirmesi mümkün değildir (Tutar, 2004).

Yatay mobbingin başlıca nedenlerinden bazıları şunlardır.

- İş görenlerin birbirini kıskanması,
- Sonradan gelen kişinin diğerlerinden farklı olması,
- İş görenlerin birbirlerinin kişisel özelliklerinden memnun olmaması,
- Yeni işçilerin diğerlerinden daha başarılı, azimli olması,
- İş yerinde yoğun rekabet ortamının bulunması,
- Yöneticilerin mobbinge engel olmamaları ve bu duruma zemin hazırlamaları,
- Yöneticilerin çalışanlara din, dil, ırk ayrımı yapması.

5.3. Aşağıdan Yukarıya Doğru (Dolaylı) Mobbing

Bu mobbing türünde çalışan yöneticiyi ya da otoriteyi görmezden gelir. Yönetim tarafından verilen işi erteler, öteler, yöneticinin verdiği her kararı sorgular, sürekli kusur, eksik arar ve yanlışını yakaladığından yöneticinin üzerine gidebilir (Riguzzi, 2001).

Bu mobbing türünü kullananlar genellikle yöneticinin yerinde gözü olan, yöneticinin pozisyonunu kıskanan, yöneticinin haksız yere bulunduğu makama geldiğinin düşünen kimselerdir (Akgeyik vd., 2009).

Aşağıdan yukarıya doğru yapılan mobbing genellikle iş yaşantısında çok az görülür. Ast üstüne psikolojik baskı yapar. Genelde yeni yönetici geldiğinde, kişinin yönetim biçiminden

hoşlanmama, rahatsız olma, gelen kişiyi kabullenememe gibi durumlarda ortaya çıkan mobbing türüdür. Dolaylı mobbingin bazı nedenleri şunlardır:

- Sonradan gelen yöneticinin kabullenilmemesi, yönetim biçimin beğenilmemesi,
- Yöneticinin bulunduğu pozisyonun haksız olduğunun düşünülmesi,
- Yeni yöneticinin yönetim tarzına uyum sağlamakta zorlanmak,
- Yöneticinin pozisyonunda gözlerinin olması.

1.6.1. Mobbingin Dereceleri

Mobbingten etkilenme durumu bireyin kişisel özellikleri, iş yerinin yapısı ve diğer faktörlere bağlı olduğundan mağdurların etkilenme düzeyleri farklılık gösterir. Bu durum cilt üzerindeki oluşan yanık derecelerine benzetilmektedir (Tetik, 2010). Davenport ve arkadaşları ise bu etki derecelerini aşağıdaki gibi açıklamıştır: (Davenport vd., 2014).

1.6.1. Birinci Derece Mobbing

Bu aşamada mağdur yaşadığı durumu anlamlandırmaya çalışır. Üzerindeki baskıya nedenler arar. Mobbinge karşı koymaya, duruma çözüm bulmaya çalışır. Bu aşamada mağdurun tepkileri kişisel özelliklerine göre farklılık gösterir. Mağdurların bazıları mobbinge başa çıkıp önlemeye çalışırken, bazı mağdurlar olayın başında işten uzaklaşıp yeni iş arayışına girebilirler. İşten ayrılmak istemeyen mağdurlar, mobbinge karşı koymak isterken ikinci derece mobbinge karşılaşma ihtimali yaşarlar. Bu aşamada mağdurda hafif derecede psikolojik ve fizyolojik problemler başlar. Uyku problemleri, konsantrasyon bozuklukları, işle ilgili performansın düşmesi, ağlama krizleri, mağdurun rapor alma, işe geç kalma gibi durumlarının artması, alınganlık bu aşamada görülebilecek sorunlardır. Mağdur iş ortamında mutsuz ve huzursuz olmaya başlamıştır. Yakın çevresi ve ailesiyle olan ilişkileri de etkilenmeye başlayabilir (Davenport vd., 2014).

1.6.2. İkinci Derece Mobbing

Bu aşamada mağdur mobbinge karşı koyamaz hale gelmiştir. Yoğun baskı altındadır. Yaşadığı psikolojik ve fizyolojik sorunlar artmıştır. Yaşadığı sorunlarla başa çıkamayıp,

sorunları ailesine ve yakın çevresine taşımaktadır. Mağdurda mide-bağırsak sorunları, uyku sorunları (aşırı uyuma, uykuya geçmede zorlanma, uyuyamama), depresyon, istemsiz kilo kaybı veya artışı, hipertansiyon, aşırı alkol alımı, işten uzaklaşma isteği, yalnız kalma korkusu gibi psikolojik ve fizyolojik sorunların sıklığı oldukça artmıştır. (Davenport vd., 2014)

1.6.3. Üçüncü Derece Mobbing

Bu aşamada mobbing yoğun bir şekilde devam eder ve mağdur işini yapamayacak hale gelir. Fiziksel ve psikolojik anlamda ciddi zararlar görmüştür. Bu nedenle uzun süreli tıbbi tedaviye ihtiyaç duymaktadır. Hastalıkları oldukça ilerlediğinden, özel bir tedaviye ihtiyaç duyulabilir. (Davenport vd., 2014).

Mağdur özgüvenini yitirmiştir. Tedavisi oldukça zordur. Üçüncü derece mobbingin sonunda intihar etme eğilimi görülebilmektedir. Mobbingden etkilenme durumu kişiden kişiye farklılık gösterir. Bu sebeple geçici, uzun süreli veya sık sık gibi kavramlar da kişilere göre değişebilmektedir. Mobbingin derecesini belirlemede tek ölçü kişinin öznel değerlendirmesidir (Davenport vd.,2003)

7.Mobbinge Sebep Olan Faktörler

Mobbinge sebep olan etmenleri tek bir unsura bağlayamayız. Mobbingi ortaya çıkaran oldukça fazla etmen vardır. Mobbingi uygulayanın ve mağdurun kişiliği ve örgütün yapısı mobbingin oluşmasında etkin unsurlardandır (Gündüz ve Yılmaz, 2008: 270). Örgüt içerisindeki çatışmalar, rekabet, kıskançlık, diğer çalışanlardan üstün olma isteği, yönetimle ilgili sıkıntılar, yönetimin mobbinge karşı olmaması ve ortam hazırlaması, çalışma koşullarının ağır olması, çalışanlardan kapasitelerinin üzerinde performans beklemek, görev tanımlarının olmaması mobbingin ortaya çıkmasında etkili olmaktadır. Belirtilen tüm bu nedenler mobbingin belirginleşmesine neden olmaktadır (Güngör, 2007; Reichert, 2003).

İş yerinde yanlış personel seçimi, işe alım sürecinde yapılan hatalar, çalışanlar arasında gereğinden fazla rekabete neden olmakta mobbinge neden olabilir (Tınaz, 2006).

7.1.Örgüt Yapısından Kaynaklanan Faktörler

Mobbing hem kamu kurumlarında hem de özel sektörde görülebilir. Kimi örgüt mobbinge engel olmaya çalışırken, kimi örgüt mobbingi destekler ve oluşmasına zemin hazırlar. Yönetimle ilgili sıkıntılar, işlerin belirsizliği, stres, çalışanlar arası çatışma mobbinge sebep olur (Özen, 2007). Örgütlerdeki mobbinge ilgili tutum ve davranışların farklılığı “örgütsel kültür” den kaynaklanır (Tutar, 2004).

Çalışma ortamındaki yönetimle ilgili olan sıkıntılar, yöneticilerin yetersiz ve tecrübesiz olması, işin yoğun stresli olması, çalışanlara aşırı sorumluluk ve iş yükünün verilmesi, hangi işi kimin yapacağını belli olmaması, çalışanların motive edilmemesi, yöneticilerin etik olmaması, çalışanlar arasında taraf olması, adam kayırma davranışının olması, yöneticilerin aşırı otoriter davranması ve çalışma ortamında iletişimle ilgili sorunlar yaşanması örgüt kültürünün mobbinge müsait olduğunu gösterir (Tutar, 2004).

Örgütlerde psikolojik tacizin ortaya çıkmasına sebep olan faktörler ve bunların açıklamaları aşağıda verilmiştir (Tutar, 2015):

Örgütün Yapısal ve Yönetimsel Özellikleri: Merkezi yönetim anlayışının benimsenmesi, işte yükselme ihtimalinin olmaması ve çalışanların örgütle ilgili verilen kararlarda dışlanmasıdır.

Örgütsel Politikalara İlişkin Mobbing Faktörleri: Çalışanlarının başarılarının adil olarak değerlendirilmemesi, taraf tutma, maaş dağılımının adil olmaması, katı örgüt kuralları ve çalışandan görev tanımına uygun olmayan iş beklentileridir.

Örgütsel Süreçler: çalışanlara çalışma performanslarıyla ilgili değerlendirme yapılmaması, iletişim sorunları, yöneticinin bilgisiz, yetersiz olması ve belirsizliklerdir.

Yöneticinin sahip olduğu gücü ve yetkiyi kullanarak fazla otoriter davranması, örgütteki baskıcı faaliyetleri desteklemesi mobbingin oluşmasına uygun zemin hazırlamaktadır. Örgütlerde ekonomik sıkıntıların yaşanması da mobbingi artıran faktörlerdendir. Mobbingin önlenmesi için örgüt içerisinde uygun yönetime ve örgüt dışında ise ahlaki değerlere sahip çıkılmalıdır (Mizrahi, 2013).

Leymann (1993), mobbinge maruz kalan mağdurlarla yaptığı görüşmeler neticesinde, iş yerinde mobbingin ortaya çıkmasında; çalışma planlarının yetersiz olması, yöneticilerin

alanlarında yetkin olmaması, mobbinge uğrayan kişinin korunmaması ve örgütün ahlaki yetersizliği olmak üzere dört etkenden bahsetmiştir (Yaman, 2009):

Vartia (1996), yaptığı bir araştırmanın sonucuna göre mobbinge mağdurlarının %42'sinin örgüt yönetimini sorumlu tuttuğunu ifade etmiştir. Seigne'in (1998) yaptığı çalışmada ise yine mobbingin sorumlusu olarak aşırı otoriter bir yönetim anlayışının hakim olması görülmüştür. Tüm bu araştırmalar sonucu, örgüt yöneticisi ve yönetim anlayışının mobbing üzerinde ne denli etkili olduğunu görmekteyiz. Yöneticilerin mobbing konusunda duyarlı olması, mobbinge zemin hazırlamaması oldukça önemlidir.

İskandinavya'da yapılan bir çalışmada mobbingin küçük işletmelerde ve okul, sağlık alanı gibi kar amacı gütmeyen işletmelerde daha çok ortaya çıktığı görülmüştür. Bunun sebebi kâr amacı gütmeyen küçük işletmelerin, yetersiz kişiler tarafından yönetilmesidir (Davenport vd., 2003). Aynı zaman da daha geleneksel örgütlerde mobbinge daha sık karşılaşılmaktadır (Toker, 2008).

7.2. Sosyal Yapıdan Kaynaklanan Faktörler

Teknolojinin gelişmesiyle birlikte enformasyonun ciddi oranda arttığı görülmüştür (Türkdoğan, 1988). Kitle iletişim araçlarına ulaşım kolaylaştığı için bireyler hangi bilginin doğru hangisinin yanlış olduğunu ayırt edemeyecek duruma gelmiştir. Bu nedenle medyada sıklıkla görülebilen şiddet kültürü, insanları etkileyerek örgütlerde mobbingin yaygınlaşmasına neden olmuştur (Minibaş ve Çamuroğlu, 2009). Bireylerin kitle iletişim araçlarından etkilenecek oluşturduğu yeni değerler hem mobbing oluşumunu olumsuz etkilemiş hem de bireyler fiziksel ve ruhsal zararlar vermiştir. Bu değerler şöyledir (Kök, 2006; Çobanoğlu, 2005):

Bencillik ve Egoizm: Bireyin kendinden başka kimsenin çıkarlarının düşünmemesi ve diğer insanları yok saymasıdır.

Aşırı Rekabet: Güçlü olanın, kazanma isteğiyle zayıf olanı ezmesidir.

Bireysellik: Bireyin kendisiyle bağlantısı olmayan hiçbir konuyla ilgilenmemesi, duyarsız olmasıdır.

Ahlaki İlke ve Değer Kaybı: Daha fazla maddi kazanç elde edebilmek için ahlaki değerlerin yok edilmesidir.

Aşırı Verimlilik Baskısı: İşletmenin, maddi kazançlarını artırmak için iş görenlere yüklenmesi, aşırı iş baskısı yapması ve daha çok çalışmaya zorlamasıdır.

Sınırsız Özgürlük: Yöneticilerin, maksimum performans elde edebilmek için sınırsız özgür olması ve tüm istediklerini yapabilmesidir.

Devamlı Değişim ve Yenilik: Gereksiz ve anlamsız değişiklikler, yenilikler yapılması ve bu değişikliklerin mevcut hak ve statünün kaybı için art niyetli olarak kullanılmasıdır.

Sosyal faktörler toplumsal ve ekonomik olmak üzere iki etmenden oluşur. Toplumsal faktörler, günümüzde aile yapısının bozulması, nüfus sayısının plansız ve kontrolsüz bir şekilde artması, gittikçe sayısı artan boşanmalardır. Ekonomik faktörler ise, yoksulluk, işsizlik, kazanılan gelirin yetmemesidir (Kırel, 2008).

Sosyal sebeplere bağlı psikolojik taciz oluşumu yalnızca bireyin kişisel özelliklerden değil, çevresinde oluşan olaylardan kaynaklanmaktadır.

Zonp“da (2012) psikolojik baskının ortaya çıkmasında, aşırı verimlilik baskısı, bireysellik, çevresel etmenler, ileri derecede bencillik, çalışma şartlarında sürekli olarak ortaya çıkan değişiklik ve yenilik, toplumun şiddet içeren davranışları örnek alması, ahlaki değerlerde kayıplar yaşanması, fiziksel ve ruhsal sorunlar gibi sorunlar yaşanmasının da sosyal faktörlere bağlı etkenler konusunda etkili olduğunu söylemiştir.

7.3. Kişilik Yapıdan Kaynaklanan Faktörler

Bireyin cinsiyeti, eğitimi, yaşı, mesleği, kişilik yapısı, alışkanlıkları gibi kişisel özellikleri psikolojik tacizin derecesini etkilemek konusunda oldukça önemlidir (Ferrari, 2004: 3). Yani bireylerin mobbingden etkilenme ve maruz kalma durumlarını etkileyen faktör kişisel özellikleridir. Bireyin kişilik özellikleri, sosyal çevresi ve bu çevreden destek alabiliyor olması, fizyolojik ve psikolojik yatkınlıkları, kişisel deneyimler gibi birçok etken psikolojik tacizin oluşmasında etkili olmaktadır (Tutar, 2004).

Aynı zamanda, kişiler arası çatışmalar yaşanması, iş yerinde iletişim sorunlarının olması da mobbingi etkileyen bireysel nedenler arasında sayılabilir. (Gül ve Ağıröz, 2011).

Mobbingin ortaya çıkmasında yalnızca mağdurun kişisel özellikleri etkili değildir. Mobbing uygulayanın da kişisel özellikleri oldukça etkili ve önemlidir. Bu konuyla ilgili örnek verecek olursak, mağdur; çalışkan, zeki, başarılı, iş dışında diğer olaylarla ilgilenmeyen, dürüst kişilik özelliğine sahipse bu durum mobbera zemin hazırlamaktadır (İzmir ve Fazlıoğlu, 2011).

Mobbing tacizcileri genellikle; ilgiye muhtaç, övgüye ve pohpohlanmaya ihtiyacı olan ve kişiler tarafından hoş görülmeleyen davranışlara sahip bireylerdir. Bu davranışlara, kıskançlık, saldırganlık, kişileri kendi çıkarları doğrultusunda tehdit etmek ve yine kendi çıkarları doğrultusunda davranmaya zorlamak, bağırıp çağırmak, sürekli sinirli olmak ve basit şeylere bile sinirlenmek, fazlasıyla otoriter olmak örnek verilebilir (Bilgili, 2012: 12). Mobbing tacizcisinin psikolojik rahatsızlıkları da mobbingin oluşmasına neden olabilir. Bu psikolojik rahatsızlıklara verilebilecek örnekler şunlardır (Davenport ve diğ, 2003):

Anti-Sosyal Kişilik Bozukluğu: Bu bireyler kendilerinden başka kimseye inanmazlar.

Paranoid Kişilik Bozukluğu: Her şeyden aşırı kuşku duyarlar, aşırı şüphecidirler. İnsanlarla ilişkilerinde iletişim sorunları yaşarlar. Bu bireylerle anlaşabilmek çok zordur.

Obsesif Kişilik Bozukluğu: Yaptıklarını tekrarlama ve takıntı haline getirmeye meyillidirler.

Narsistik Kişilik Bozukluğu: Bu kişiler kendilerini diğer bireylerden üstün ve özel görür. Bunun diğer insanlar tarafından kabul edilmesini beklerler. Bu insanlarla çalışmak ve anlaşmak oldukça zordur.

Makyavelist Kişilik Bozukluğu: Amaçlarına ulaşmak için her türlü yolu meşru görürler. Bu yolda insanları kolaylıkla kandırabilir, aldatabilirler.

Psikolojik rahatsızlıkları olan bireylerin mobbinge uygulamaya daha çok meyilli oldukları görülmektedir (Çobanoğlu, 2005).

Kişilik yapısından kaynaklanan faktörler de mağdurun ve mobbingcinin kişilik yapısını ayrı olarak incelemek gerekir:

7.3.1. Mağdurun Kişiliği

Çağımızda mobbing yaş, cinsiyet, eğitim farkı gözetmeksizin her kültür ve iş yerinde uygulanabilmektedir (Tınaz, 2008). Herhangi bir sektör çalışanı bir gün “mobbing mağduru” rolüne düşebilir.

Yapılan çalışmalarda mağdurların genellikle dürüst, güvenilir, çalışkan, başarılı, özverili kimseler olduğu görülmektedir (Ergun Özler ve Mercan, 2009). Bu bireyler genellikle işlerini severek yapan ve sahiplenilen kimselerdir. Bu tarz kişilik özelliklerinden dolayı kıskanılan, çekilemeyen kimseler psikolojik tacize uğramaya adaydırlar (Tınaz, 2008).

Mobbing mağdurlarının genellikle olumlu özelliklerinden bahsedilse de yapılan bazı araştırmalar mağdurların agresif, kaygılı, saldırgan, tembel, mesleki becerileri yetersiz, kendi haklarını savunamayan, iletişim sorunları yaşayan kimseler olduklarını göstermektedir (Özmir ve Fazlıoğlu, 2012; Kirel, 2008).

Leymann ise kurbanın kendisini kurban hissedene kimseler olduğunu söylemiştir. Psikolojik taciz durumunu tiyatro olarak değerlendirdiğimizde, en çok zarar gören oyuncu mağdurdur (Tınaz, 2011).

Norveç’te, 7986 kişiden alınan verilerle yapılan 13 farklı çalışmada, cinsiyetin mobbingi etkileyip etkilemediği araştırılmıştır. Yapılan araştırma sonucundan cinsiyetin mobbingi etkilemesi açısından anlamlı bir fark görülemediği görülmüştür. Yalnız erkeklerin genellikle erkekler tarafından, kadınlarınsa daha çok kadınlar tarafından mobbinge uğradığı görülmüştür (Einarsen and Skogstad, 1996).

7.3.2. Mobbingcinin Kişiliği

Mobbingin nedenlerini anlayabilmek için mobbingi uygulayan kişinin kişisel özelliklerinin incelenmesi gerekir. Bu kişiler genellikle saldırgan, kurnaz, kıskanç, fırsatçı, iletişim konusunda sorunları olan, mesleki açıdan yetersiz, narsist, bencil, şüpheli, sorumsuz, inatçı yapıya sahip kimselerdir (Toker, 2008; Baykal, 2005).

Bireylerin mobbinge yönelmesinin nedenleri arasında kişilerin geçmişte yaşadığı çocukluk travmaları, şüpheli kişilik yapısı, duygusal zekadan yoksun kimseler olmaları, farklılıklara saygı duymamaları, insani değerlere önem vermemeleri, bulunduğu makamı kaybetme

korkusu, görevde yükselme hırsı olabilmektedir (Çobanoğlu, 2005). İrlanda’da 30 adet mobbinge maruz kalan bireyle görüşülerek yapılan araştırma, mağdurlar tacizcinin zor kişilik yapısına sahip olduğunu ve kendilerinden daha iyi mevkilere gelmeye çalıştıklarını ifade etmişlerdir. Yapılan bu araştırmada, mağdurların üçte ikisi mobbing uygulayıcısının onları kışkırttığını ifade etmiştir (Toker, 2008).

8. Mobbingin Aşamaları

Mobbing mağduru başlangıçta yaşadıklarına anlam veremez, nedenler arar, kendini sorgular. Ancak süreç ilerledikçe kişi ciddi anlamda acı çekmeye, psikolojik ve fizyolojik olarak etkilenmeye başlar. Süreç çok hızlı ilerler ve kısa süre sonra geri dönülemez noktaya gelir. Mobbing Leymann tarafından aşağıdaki 5 aşamada incelenmiştir (Tetik, 2010).

8.1. Anlaşmazlık-Çatışma Aşaması

Mobbingden söz ettiğimizde, kişiler arasında mutlaka anlaşmazlık durumu olduğunu söylemek mümkündür. Bu aşama oldukça kritiktir. Çatışma yaşanıyorsa ve bu çatışmanın sürekli devam edeceği düşüncesi bile mobbingin oluşmasına neden olabilir. Saldırganlık henüz görülmediğinden bu aşamadan mobbing olarak bahsetmek mümkün değildir. Bir durumun mobbinge olarak kabul edilebilmesi için saldırganlığın açık olarak yapılıyor olması gerekir.

Bu aşamada; küçük sözlü atışmalar vardır. Kişinin sürekli sözü kesilir, azarlanır, bağırlır, özel hayatı eleştirilir, dini görüşüyle alay edilir, çalışma arkadaşlarıyla iletişim kurması engellenir, dışlanır, o geldiğinde konu değiştirilir, başarısızlıkları abartılır, başarıları önemsizlenir. Kişi bu aşamada kendini iyi savunursa mobbinge başlamayabilir.

8.2. Saldırgan Eylemler Aşaması

Mobbingci fırsat bulduğunda saldırgan eylemler aşamasına geçer. Mobbingcinin amacı, mağduru işten çıkarmaya zorlamak olmayabilir. Bazen amaç yalnızca kişiyi yalnız bırakmak, pasifize etmek ya da kendi istediği şekilde çalışmasını sağlamak olabilir. Mobbing sürecinde oluşan bazı davranışların saldırganlığa dönüşmesi mobbing dinamiklerini oluşturur (Tetik, 2010).

Saldırıların Gerçekleşme Şekilleri (Mimaroğlu ve Özgen, 2008)

- * Mağdurla ilişki kesilerek, mobberla etkileşime geçilir.
- * Mağdura destek verenler de dışlanarak, çevreyle etkileşime girmesi kısıtlanır ve yalnızlaştırılır.
- * Mağdurun şikâyet oluşturması engellenir.
- * Mağdura ortamda yokmuş gibi davranılır.
- * Mağdurla yakınlık kuranların da mobbinge uğrayabileceğiyle ilgili üstü kapalı mesajlar verilir.

8.3. Yönetimin Devreye Girdiği Aşama

Mobbing mağdura çalışma arkadaşları tarafından yapılıyorsa, bu aşamada durum yöneticilere taşınır. Amaç mağdurun yetkilerini kısıtlamak, haklarında olumsuz imaj çizilmesini sağlamaktır. İki aşamada mobbinge katılmayan yönetici, bu aşamada söylenenleri dinleyerek önyargıya sahip olur (Tetik, 2010).

Yetkileri kısıtlanan mağdur hata üstüne hata yapar. Çalışma verimi düşer, çalışma arkadaşlarıyla ilişkileri bozulur. Depresyona girebilir. Bu aşama itibara saldırılar söz konusudur.

8.4. Dışlanma, Damgalanma Aşaması

Mağdurun yaşadığı psikolojik şiddet sonucunda dengesi bozulabilir ve akıl hastası gibi damgalanabilirler. Bunun üzerinde bir de sağlık çalışanlarının yanlış tanısı eklenirse durum daha kötüye gidebilir (Yavuz, 2007).

Mağdurun haklarını ve yetkilerini istediği gibi kullanmasına izin verilmez. Bu nedenle mağdur, haklarını hukuki yollardan arayabilir. Kişinin özgüvenini düşürmek için göreviyle bağdaşmayan işler verilir.

Bu aşama kişinin yaşam kalitesini ciddi anlamda düşürür. Mağdur kendinden şüphe etmeye, çekinmeye ve korkmaya başlar. Bu durum yalnızca iş yaşantısında değil, sosyal yaşantısında da devam eder (Gökçe, 2010).

8.5. İşine Son Verme ya da Zorunlu İstifa Aşaması

İşine son verme ya da istifaya zorlama mobbingin son aşamasıdır. Kişi işten atılma ya da emeklilik yollarıyla çalışma ortamından uzaklaştırılır. Kişinin fizyolojik ve ruhsal sağlığı bozulmuştur ve artık tıbbi tedavi şarttır.

Son aşamada artık mağdur kurban konumundadır. İşten çıkmaya zorlandıysa bile, bu durum kişinin kendi tercihi gibi gösterilebilir (Tetik, 2010). Yukarıda görülen faktörlerden de anlaşılacağı üzere mobbinge din, dil, ırk, cinsiyet ayrımı gözetmeksizin başlayan ve sistematik olarak devam eden bir süreçtir. Mobbing sürecinde kişi değersizleştirilerek istifaya zorlanmaktadır (Tutar, 2004).

9.Mobbingin Etkileri

Mobbing mağdura, örgüte ve topluma, maddi ve sosyal zararlar getiren bir olgudur. Psikolojik tacize uğrayan bireylerin maruz kalanların fizyolojik ve psikolojik rahatsızlıklar yaşadığı, maddi ve manevi zararlar gördüğü, işe devam oranını azalttığı, yaratıcılığı ve verimi azalttığı araştırmalarca ortaya konulmuştur (Akça ve İrmiş, 2006).

9.1.Mobbingin Mağdur Üzerindeki Etkileri

Mobbingden hiç şüphesiz en çok zarar gören taraf mağdurdur. Ufak tefek çatışmalarla başlayıp, zamanla sistematik hale gelen mobbing zamanla mağdur üzerinde birikmiş etkiler bırakır. Mobbing bireyin özgüvenini ve özsaygısını sarsar. Mağdur yaşadığı duruma nedenler arar, kendini sorgular ve suçlar. Birey kendini güçsüz, çaresiz ve yalnız hissedebilir. Zamanla psikolojik ve fizyolojik problemler kendini gösterir.

Psikolojik etkiler; depresyon, kaygı, panik atak ve ağlama olabilir.

Fizyolojik etkiler ise; mide-bağırsak sorunları, baş ağrısı, hipertansiyon, migren, cilt rahatsızlıkları olabilir (Doğru, 2015).

Psikolojik taciz davranışları, bireyi küçük düşürme, hakkında dedikodu çıkarma, sebepsiz yere suçlama, dalga geçme gibi birçok şekilde karşımıza çıkabilmektedir. Psikolojik tacizde asıl amaç mağduru duygusal olarak yıpratmaktır (Ertürk, 2013). İşyeri zorbalığı ve travma enstitüsü tarafından, 2003 yılında mobbinge uğrayan kişilerle yapılan bir çalışmada;

a) Mağdurların %71'i uyku düzensizliği, %76'sı yoğun kaygı, %39'u post-travmatik stres bozukluğu yaşadığını ifade etmiştir.

b) Mobbing vakalarının bir kısmında mağdur vazgeçtiğinde ya da olurluna bıraktığında mobber durur (%70'i), bir kısmında ise ancak mağdurun iş yerinin başka bir bölümüne alınmasıyla durur (%17'si).

c) Mobbing vakaların yalnızca %13'ünde mobber sonuçlardan muzdarip olur (Support EERC, 2007).

9.2. Mobbingin Örgüt Üzerindeki Etkileri

Örgütlerde yöneticilerin mobbinge konusunda duyarsız olması, çalışanlara değer verilmemesi, iletişim sorunları, aşırı rekabet, kurum kültürünün zayıf olması gibi nedenler mobbingi artıracaktır. Önleyici tedbirler alınmadığı takdirde, mobbing tüm örgütte yayılacak ve herkesi olumsuz etkileyecektir. Mobbinge yaşanan bir örgütte, çalışanların örgüte güveni azalacak, çalışma verimi düşecek, iş doyumu azalacak ve örgüte bağlılığı azalacaktır (Kırel, 2007).

Örgütler, psikolojik taciz sebebiyle en iyi çalışanlarını kaybedebilirler. Mobbing örgüt içi ilişkilere de zarar verir. Mobbing, örgüt yöneticileri için oldukça büyük bir yükümlülüktür. Dr. Gary Namie tarafından yapılan araştırmalarda, mobbingin cinsel tacizden üç kat daha çok görüldüğünü açıklamıştır (Sloan vd., 2010).

Psikolojik taciz nedeniyle iş yerlerinde bazı maliyetler oluşabilir. Bunlar;

- a) İşe almak ve işe alınan kişinin eğitimiyle ilgili maliyetler
- b) Verimlilik ve karlılıkta azalma
- c) Çalışan tazminat taleplerinin artması
- d) Danışman, arabulucu maliyetleri
- e) İşe devamsızlık, hastalık izinlerinin alınması
- f) Çalışanların sadakat ve bağlılığının azalması
- g) Tazminat ve sigorta masraflarındaki artış

- h) İşletmeyle ilgili imajın zedelenmesi
- i) Güvensiz çalışma ortamı
- j) Hukuki maliyetler (Support EERC, 2007).

10.Mobbing Mücadele Yöntemleri

10.1. Kişisel Mücadele Yöntemleri

Mobbing kişilere birçok sorun yaratır. Bu sebeple mücadele edilmesi mecburi bir olgudur. Fakat mücadelesi oldukça zordur. Bunun nedeni ise kanıtlanmasının güç olmasıdır (Hirigoyen, 2000). Mobbing bireysel mücadele de mağdur öncelikle suçun kendinde olmadığını kabul etmelidir. Mobbere boyun eğmemek, mobbinge hukuki çözümler aramak, kişisel anlamda mücadele etmek ve diğer örgüt çalışan ve yöneticilerini durumdan haberdar etmek gerekir (Tutar, 2015).

Birey, mobbinge uğradığını düşünüyorsa kesinlikle sessiz kalmamalıdır. Arpacıoğlu (2003), mobbinge uğrayan kişilerin mutlaka harekete geçmelerini ve mobbera sergilediği davranışların kabul edilemez olduğunu ifade etmeleri gerektiği söylemiştir. Mobbinge uğrayanların yapmaları gerektiğini aşağıdaki gibi sıralamıştır.

- Mobberi uyarak, rahatsız edici söylem ve eylemlerini durdurmasını istemek.
- Mobbing uygulayan kişiyi yetkili birine bildirmek.
- Yaşadığı durumu, verilen anlamsız emirleri yazılı olarak kaydetmek.
- Şikayet sonucunda örgütte neler yapıldığını araştırmak.
- İhtiyaç halinde tıbbi ve psikolojik destek almak.
- Diğer örgüt çalışanları da mobbinge uğruyorsa, grupça şikayet etmek.
- Mobbing katlanılamayacak durumdaysa istifa etmek.

Tutar'a göre ise, psikolojik tacize uğrayan kişinin kendini geliştirmesi ve direncini artırması mobbinge bireysel mücadelede oldukça önemlidir. Bunu sağlayabilmek için önemli stratejiler bulunmaktadır. Bunlar (Tutar, 2015):

- İç dengeyi sağlayabilmek,
- Kişinin özsaygını artırması,
- Kendisini mesleki anlamda yetiştirmek ve geliştirmek,
- Belli stratejileri oluşturabilmek,
- Değerleri koruyabilmek,
- Ruh sağlığını koruyabilmektir.

Mobbing bireysel mücadele yöntemlerini, Tınaz ve arkadaşları (2008) ise, şöyle sıralamışlardır:

- Mağdur gerekli olmadıkça hastalık raporu alıp işe gelmemezlik yapmamalıdır. Bu durum aleyhine kullanılabilir.
- Mobbing sürecini başlatan ve bu duruma seyirci kalan örgütlerin problemler yaşayabileceği söylenebilir.
- Olaya şahit olan inandırıcı tanıklar bulunmalıdır.
- Mobbinge mağduru kendisine verilen emirleri yazılı olarak istemeli ve böylece yazılı belge toplamalıdır.
- Mobbinge dair yazılı belge toplamaya çalışmalıdır.
- Mobbinge mağduru kesinlikle içine kapanıp bir kenara çekilmemelidir.

10.2. Örgütsel Mücadele Yöntemleri

Örgüt yönetiminin mobbingden haberdar olması ve bu süreci önleyecek çözümler bulması oldukça önemlidir. Davenport, Schwartz ve Elliott (2003), mobbingi engellemek amacıyla örgüt yönetiminin uyması gereken on iki ilke önermiştir:

- 1) Örgütün iş görenlere değer veren bir yapıya sahip olması gerekmektedir.
- 2) Örgütteki görev tanımları ve sorumluluklar açıkça belirlenmiş olmalıdır.
- 3) Örgütün raporlama düzeyleri açıkça tanımlanmış olmalıdır.
- 4) Örgütün disiplin konusunda tarafsız, hızlı ve kalıcı nitelikte olmalıdır.
- 5) Örgütün personel politikalarının, kapsamlı, kalıcı ve yasal olmasına özen gösterilmelidir.

- 6) Örgütün hedef ve amaçları çalışanlar tarafından bilinmeli ve bu konuda eğitim almış olmalıdırlar.
- 7) İşe alımlarda çalışanların yalnızca mesleki yeterlilikleri değil, duygusal zekaları, sorun çözme becerileri, iletişim yeterlilikleri de değerlendirilmelidir.
- 8) Örgütte çalışanlar düşüncelerini açıkça dile getirebilmeli, yöneticiler ve çalışanlar arasında doğrudan iletişim sağlanmalıdır. Örgütün iletişimi açık, dürüst ve zamanında olmalıdır.
- 9) Çalışanlara verilen eğitimler oldukça önemlidir fakat bu eğitimlerde teknik bilgiler kadar insani ilişkilere de önem verilmelidir.
- 10) Örgüt, hedeflerine ulaşma konusunda çalışan katılımını en üst düzeye çıkarmalıdır.
- 11) Örgüt, her tür sorunu çözebilecek yeterliliğe sahip olmalı ve sorunun gerçekten çözülüp çözülmediğini takip etmelidir.
- 12) Örgütte iş görenlere destek programları olmalıdır.

Tutar (2004) ise, örgütlerde mobbingin ortaya çıkmasının asıl nedeninin duygusal zekaya sahip olmayan yöneticiler olduğunu söylemiştir. Yöneticilerin insani ilişkiler konusunda zayıf olması mobbingin başlamasında ve devam etmesinde önemli bir etken olabilir. Yönetici mobbing sürecine müdahale etmezse, durum durdurulamaz bir hal alabilir.

Arpacıoğlu (2003) da, mobbingi önlemek için tüm yöneticilere konuyla ilgili eğitim verilmesi ve örgütsel politika oluşturulması gerektiğini ifade etmiştir.

11. Hukuki Açıdan Mobbing

11.1. Dünya’da Hukuki Açıdan Mobbing

Uluslararası hukuk düzenine baktığımızda, mobbingi suç kabul eden ülkelerin başında Fransa ve İngiltere gelmektedir. İlk kez 1994’te İsveç’te mobbinge karşı cezai yaptırımlar düzenlenmiştir. Kanada’da ise 2000’li yılların başlarında belli bir kişi tarafından başka bir bireye karşı sergilenen olumsuz davranışların ve bu olumsuz davranışların kurumda veya bireyde ortaya çıkarabileceği menfi durumların karşısına geçmek için kararnamele oluşturulmuştur (Bilge, 2016)

Anglosakson Hukuk Sistemine baktığımızda ise, ABD’ de 1990’ların sonuna doğru yapılan araştırmada bireylerin dörtte birinin mobbinge maruz kaldığı ve bu durumun ülke ekonomisine oldukça zarar verdiği görülmüştür. Yine Anglosakson Hukuk Sistemine dahil olan Büyük Britanya’da yapılan araştırmalarda mobbingin milyonlara mal olan zararlara sebep olduğu anlaşılmıştır. 2001’in sonlarında “İşyerinde Saygınlık Kanunun” kabulü mobbing mağdurlarını korumaya yöneliktir. Bahsedilen kanunun birinci, dördüncü ve altıncı maddesinde psikolojik tacize maruz kalan bireyin mahkemeye başvurması halinde tazminat alabileceği belirtilmiştir (Lokmanoğlu, 2017).

11.2. Türkiye’de Hukuki Açıdan Mobbing

Türk hukuk sisteminde mobbingden sadece yeni Borçlar kanunun 417.maddesinde bahsedilirken, dolaylı olarak Medeni Kanun, İş Kanunu ve Türk Ceza Kanunda da söz edilmiştir.

Borçlar Kanunu’ nun 417. Maddesinde direk psikolojik taciz kavramına yer verilmiştir;

Madde 417

İşveren, hizmet ilişkisinde işçinin kişiliğini korumak ve saygı göstermek ve işyerinde dürüstlük ilkelerine uygun bir düzeni sağlamakla, özellikle işçilerin psikolojik ve cinsel tacize uğramamaları ve bu tür tacizlere uğramış olanların daha fazla zarar görmemeleri için gerekli önlemleri almakla yükümlüdür.

İşveren, işyerinde iş sağlığı ve güvenliğinin sağlanması için gerekli her türlü önlemi almak, araç ve gereçleri noksansız bulundurmak; işçiler de iş sağlığı ve güvenliği konusunda alınan her türlü önleme uymakla yükümlüdür.

İşverenin yukarıdaki hükümler dahil, kanuna ve sözleşmeye aykırı davranışı nedeniyle işçinin ölümü, vücut bütünlüğünün zedelenmesi veya kişilik haklarının ihlaline bağlı zararların tazmini, sözleşmeye aykırılıktan doğan sorumluluk hükümlerine tabidir.

12.Sağlık Sektöründe Mobbing

Sağlık sektörü, insan yaşamıyla direk bağlantılıdır ve sağlık sektöründe çalışan her personel insan hayatına doğrudan ya da dolaylı olarak dokunacak konumdadır. Bu nedenle sağlık

sektörü her toplumda her kesim tarafından önemli kabul edilmiştir. Sağlık sektörü personelinin çalışma performans ve iş doyumu toplum sağlığını korumak açısından önemli yer tutar.

İnsan merkezli hizmet sektörlerinde sıklıkla görülen mobbing, sağlık çalışanlarını olumsuz anlamda oldukça etkileyen bir olgudur. Yoğun stresli çalışma ortamı, mesai saatlerinin fazlalığı, fazla iş yükü, çalışma şartlarının zorluluğu, yetersiz malzeme ve ekipman ile çalışmak, personel yetersizlikleri gibi durumlar ciddi sıkıntılara yol açmaktadır (Annagür, 2010)

Mobbingin sağlık sektöründe daha çok görüldüğü, Uluslararası Çalışma Örgütü tarafından yapılan araştırmalarla saptanmıştır. Sağlık sektörü çalışanlarının psikolojik şiddete diğer sektör çalışanlarına istinaden 16 kat daha çok maruz kaldığı görülmüştür. Sağlık sektörü çalışanlarından ise hemşireler diğer gruplara göre 3 kat daha fazla mobbinge uğramıştır (Bayrak Kök, 2014). 2001 yılında bulunan Avustralya'daki kaynaklara göre sağlık personellerinin %67,2'si psikolojik ve fiziksel şiddete maruz kalmışken, Bulgaristan'da %75,8 oranında, Güney Afrika'da %61 oranında, Tayland'da %54 oranında ve Brezilya'da ise %46,7 oranında mobbinge uğradıkları görülmüştür (Karsavuran, 2014).

Sağlık alanında kadınların yoğun olarak görev alıyor olması da mobbing vakalarını artırır. Türkiye'de 1771 asistan, pratisyen ve uzman hekim ile hemşire ve ebe gibi kadın sağlık çalışanlarına yönelik, Sağlık ve Sosyal Hizmet Emekçileri Sendikası tarafından yapılan ankette kadın sağlık personelinin daha fazla psikolojik ve fiziksel şiddetten şikâyetçi oldukları görülmüştür (Karakaş, 2013).

Sağlık sektörü çalışanlarında mobbingi artıran nedenlerden bazılarını şu şekilde ifade edebiliriz (Çobanoğlu, 2005):

- Hasta sayısının fazla olması ve bu durumun iş yükünü artırması
- Hasta sayısının çokluğu nedeniyle görevlerin tam olarak yapılamaması
- Maaşların yetersiz olması, çalışanları tatmin etmemesi
- Terfi, yükselme gibi durumların torpille olması
- Hemşirelerin küçük yaşlarda göreve başlaması ve kendilerini savunamamaları
- Yöneticilere yakın olanlara karşı ayrımcılık yapılması

İKİNCİ BÖLÜM: İŞ DOYUMU

Bu bölümde, iş doyumun tanımı, iş doyumunun önemi, iş doyumunu etkileyen faktörler, iş doyumunu açıklayan kuramlar, iş doyumsuzluğunun sonuçları ve sağlık sektöründe iş doyumunu konuları ele alınmıştır.

2.1.İş Doyumunun Tanımı

İş doyum kavramı, Latince “satis” kelimesinden türemiştir ve “yeterli” anlamını içermektedir. İş tatmini olarak da bilinmektedir. Doyum, öznel bir durumdur. Yalnızca ilgili kişi tarafından hissedilip tanımlanabilir (Şencan, 2011).

İş doyum alanındaki araştırmalar ilk kez F.Taylor tarafından, Birinci Dünya Savaşı yıllarında yapılmıştır. Taylor, daha az yoran ve daha fazla maaşlı işlerin, çalışanın performansını yükselttiğini söylemiştir (Çarıkçı ve Oksay, 2004).

İş doyum, kişinin çalışma yaşantısıyla ilgili mutlu olması, olumlu duygular yaşaması ve işinden memnun olmasıdır.

2.2. İş Doyumunun Önemi

İş doyum kişi önemi açısından oldukça önemlidir. İş doyumunun yüksek olması bireyin çalışma hayatında ve genel yaşantısında memnuniyet sağlar. Düşük olması ise bireyin çalışma hayatına karşı ilgisiz, memnuniyetsiz ve uyumsuz olmasına neden olabilir. İş doyumsuzluğunun önemli sorunlar yaratabileceği söylenilebilir (Erdoğan, 1996).

İş doyum yöneticiler açısından da oldukça önemlidir. İş doyumunun yüksek olması verimliliğin yüksek olmasını, bireyin işe karşı bağlılığının artması sağlar. Böylelikle performans artar ve bu da yöneticiler açısından oldukça önemlidir (Çetinkanat, 2000). Kişi iş doyum yaşıyorsa çalıştıkları işte mutlu olma, tatmin olma ihtimalleri yüksektir. Çünkü iş doyum kavramıyla motivasyon, performans gibi kavramlar yakından ilişkilidir. İşinden tatmin olan kişinin çalışma performansının yüksek olması işletmeye birçok artı sağlayacaktır. İşletme, rakiplerine karşı rekabet üstünlüğü sağlayabilecektir (Telman ve Ünsal, 2004).

2.3. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

Literatürde yapılan çalışmalarda, iş doyumunu etkileyen faktörler iki ayrı grupta incelenmiştir. Bunlar bireysel ve örgütsel faktörlerdir.

2.3.1. Bireysel Faktörler

İş doyumunu etkileyen başlıca bireysel faktörler yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi ve hizmet süresidir.

2.3.1.1. Yaş

Yaş, iş doyumunu etkileyen en önemli faktörlerden biridir (Sığrı & Basım, 2006). Yaşın, kişinin verdiği kararlar, olaylara karşı bakış açısı, değer, tutum ve davranışlarında oldukça fazla etkisi vardır. Herzberg (1957) iş doyumunu ve yaş arasındaki bağlantıyı “U” harfi şekline benzetmiştir. Bu ilişkiye göre iş doyumunu daha genç yaşlarda yüksek, orta yaşlara gelindiğinde düşük ve ileri yaşa doğru yeniden bir yükselişe geçer. Herzberg’e göre birey işe yeni girdiğinde, başladığında, işe başlamaktan kaynaklı pozitif duygularla iş doyum düzeyleri yüksek olmaktadır. Zamanla işin monotonlaşması, beklentilerin karşılanmaması gibi durumlardan dolayı iş doyum düzeyleri azalabilmektedir. Daha sonra bireyin yaşının ilerlemesiyle birlikte gelecek kaygısı ve iş kaybetme duygusunun azalması, mevcut duruma alışması ve kabullenmesiyle birlikte iş doyum düzeyleri tekrar yükselmektedir (Solmuş, 2004).

2.3.1.2. Cinsiyet

İş doyumunu etkileyen en önemli faktörlerden biri de cinsiyettir. Her iki cinsiyetin de toplumda üstlendikleri rol ve sorumluluklar vardır. Bu durum beklentileri de etkilemekle birlikte bu konuda farklılıklara sebep olmaktadır. Maaş, bağımsızlık, statü, kendini geliştirebilme her iki cinsiyette de iş doyumunu belirleyen önemli faktörlerdendir. İş doyumunu ve cinsiyet ilişkisiyle ilgili yapılan birçok araştırmada, sonuçların farklı olduğu görülmüştür. İş yaşantısında erkekler bağımsız karar verebilme, maaş, özerklik gibi durumları önemserken, kadınlar genellikle iletişim kurma, sosyal ilişkilere önem verirler (Lee vd., 2004). Yapılan araştırmalara göre kadınların iş doyum düzeyleri erkeklere göre daha

düşüktür ve bunun nedeni kadınların aile yaşamına çalışma yaşamından daha fazla önem vermesidir (Kocabıyık, 2008; Kuzulugil, 2012; Erşan vd., 2013). Erkeklerin iş doyum düzeylerinin kadınlardan daha yüksek olmasının sebebi erkeklerin daha çok yönetimsel alanda görev almalarından kaynaklanabilir (Çimen & Şahin, 2000).

2.3.1.3. Medeni Durum

Medeni durum, bireyin işinden beklentisini etkileyen faktörlerden biridir. Evliliğin toplumsal olarak yüklediği roller ve ekonomik sorumlulukları vardır. Evli bireylerin, özellikle çocukluların öncelikleri ve beklentileri farklı olabilmektedir. Evli kadınların iş yaşantısından beklentileri toplumsal roller sebebiyle bekar olanlara göre değişmektedir (Bayram, 2014). Evli kadınların esnek mesailerini saatleri olan yerlerde çalışmaları, evlerine daha çok vakit ayırabildikleri iş doyumlarını artırmıştır. Bu durum iş görenlerin işletmeye olan bağlılıklarını artırmıştır (Scandura & Lankau, 1997).

Yapılan araştırmalar doğrultusunda evli bireylerin daha düzenli bir hayatının olması sonucu olarak daha yüksek iş doyumunu yaşadıkları görülmektedir (Akşit Aşık, 2010).

2.3.1.4. Eğitim Düzeyi

Eğitim düzeyi kişilerin yaşantısında genel anlamda önemli bir yer tutan, sosyal çevresini belirleyen ve çalıştığı kurumda iş doyum düzeyini etkileyen bir faktördür. Kendini kültürel ve sosyal anlamda yetiştirmiş, eleştirel bakış açısına sahip, eğitim düzeyi ve bilgi birikimi yüksek, kararlarda etkin rol alan bireylerin mesleki beklenti ve isteklerinin yüksek olduğu belirtilmektedir (Sümeli, 2011; Şahin, 2011). Kişinin eğitim seviyesine uygun işlerde çalışması iş doyumunun artmasını sağlar. Eğitim düzeyi düşük olan kişiler ise beklentileri karşılandığı sürece iş doyumunu sağlar (Sönmez, 2014; Bayageldi & Tel, 2017).

2.3.1.4. Hizmet Süresi

Bireyin mesleki olarak çalışma yılı arttıkça iş doyum düzeylerinin de arttığı görülmüştür. Bireyin kıdemi arttıkça iş ve örgüte karşı bağlılığı ve başarıma duygusu artmakta, birey daha fazla iş doyumunu sağlayabilmektedir.

2.3.2. Örgütsel Faktörler

2.3.2.1. Ücret

Kişinin elde ettiği gelir direkt hayat kalitesine etki ettiği için çalışma hayatına giren kişiler için en önemli unsurlardan biri ücrettir (Keser ve Güler, 2016). Ücret çalışanın geleceğini garanti altına almasını sağlayıp, ekonomisini güçlendirirken, kişinin toplumda itibarlı olmasını sağlayarak iş tatmin düzeyini artırır (Sabuncuoğlu, 1987). (Eren, 1998)'e göre ücretin adil olarak verilmesi de oldukça önemlidir. Alınan ücret yapılan işin ölçüsü ve kalitesiyle uygun olmalıdır.

2.3.2.2. Çalışma Koşulları

Çalışanlar günlük yaşantılarının büyük bir bölümünü işte geçirmektedirler. Bu nedenle, çalışma ortamının fiziksel şartlarının uygun ve güvenli olması oldukça önemlidir. Çalışma şartları iyi olan işletmeler rakiplerine göre daha çok tercih edilmektedir. Aynı zamanda, çalışma şartlarının iyi olması iş doyumunu da artırmaktadır.

2.3.2.3. İşin Niteliği

Kişi aldığı eğitim ve yeteneklerine uygun bir işte çalışıyorsa iş doyum düzeyi artar. Yapılan iş kişinin yeni şeyler öğrenmesine, kendisini geliştirmesine açık olmalıdır.

2.3.2.4. Terfi İmkânı

İş yaşantısında yükselebilmek ihtimali, çalışanlarda çalışma azmini artırır. İş yerinde terfi ihtimali beraberinde ücret artışını da getirir. Ücret konusu da çalışanlar için oldukça önemli olduğundan, kişinin çalışma azmi artar. Böylelikle terfi imkanı başarı ve sorumluluk duygusunu artırırken, kişinin sosyal statüsünü de yükseltir (Şencan, 2011).

2.3.2.5. İş Arkadaşlarıyla İlişkiler

Bireyin iş yerinde geçirmiş olduğu vakit günlük hayatının büyük bir kısmını kaplar. Çalışanlar vakitlerinin çoğunu iş arkadaşlarıyla geçirirler. Bu sebeple iş arkadaşlarıyla olan ilişkiler iş doyumunu oldukça etkilemektedir. İlişkilerin olumlu olması iş doyumunu pozitif yönde etkiler (Keser ve Güler, 2016).

İş yerinde, çalışma arkadaşlarıyla olumlu ilişkiler kurulursa iş doyum düzeyi artar. Aynı zamanda yöneticilerin de herkese eşit ve adil davranması, kimseyi kayırmaması iş doyum düzeyini artırır (Telman ve Ünsal, 2004).

2.3.2.6. Yönetim Politikası

İş doyumunu konusu birçok sebepten ötürü yöneticilerin ilgisini çekmektedir. Bunun en önemli nedenlerinden biri iş doyumunun verimliliği artırması ve bu durumunda işletmeleri pozitif anlamla etkilemesidir. İş doyumunu yüksek bireylerin işletmeye daha çok katkısının olacağına inanırlar. Aynı zamanda bazı yöneticiler iş doyum düzeyinin fazla olmasının, işe devamsızlık, işten ayrılma gibi durumların önüne geçtiğini düşünürler (Çetinkanat, 2000).

Yöneticilerin çalışanlara karşı tutum ve davranışları iş doyumunun sağlanması bakımından oldukça önemlidir. Yöneticilerin çalışanlarına adil ve hoşgörülü davranması çalışanların iş doyum düzeyinin artırır (Eğimli, 2009).

2.4. İş Doyumunu Açıklayan Kuramlar

İş doyumunu açıklayan kuramların ikiye ayrıldığı görüşmüştür. Bunlar; kapsam ve süreç kuramlarıdır.

2.4.1. Kapsam Kuramları

Bu kuramda, kişide davranışı harekete geçiren, yönlendiren, sürdüren ve durduran faktörlere odaklanır. İnsanların doyum düzeyini etkileyen özel ihtiyaçları belirlemeye çalışırlar. İş doyumuna yönelik dört önemli kapsam yaklaşımı şunlardır: (Ivanchevich, Matterson & Konopaske, 1990).

2.4.1.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı

Abraham Maslow kişilerin ihtiyaçlarının sıralanmasında hiyerarşik bir düzen olduğunu öne sürmüştür. Maslow'un öne sürdüğü hiyerarşik sistemde bireylerin alt seviyedeki ihtiyaçları karşılandıkça daha yüksek seviyede bulunan ihtiyaçlarla değişirler. Maslow alt seviyedeki ihtiyaçların giderilmeden yüksek seviyedeki ihtiyaçların giderilemeyeceğini savunmaktadır (Gülner, 2007). Bu ihtiyaçlar:

- Fizyolojik ihtiyaçlar: En temel ihtiyaçlarımız olan, yeme, içme, barınma gibi ihtiyaçları içerir.
- Güvenlik İhtiyaçları: Fiziksel korunma, psikolojik güvenlik, tehlike, yoksulluk gibi durumlardan kaynaklanan ihtiyaçlar. Bu ihtiyaçların giderilmemesi bireylerde fizyolojik zarar ve psikolojik sebeplerden ötürü kaygı ve korku yaratmaktadır.
- Aidiyet, sosyallik ve sevgi ihtiyaı: İnsan ilişkileri kurabilme, toplumda yer edinme, dostluk, arkadaşlık, duygusal ilişkiler her bireyin ihtiyaıdır.
- Saygı ihtiyaı: Bu ihtiyaç düşük ve yüksek saygınlık olarak ikiye ayrılmaktadır. Düşük saygınlık; insanların saygısını kazanma, mevki, tanınma, dikkat çekme, n kazanma ve prestij gibi ihtiyaçlardır. Yüksek saygınlık; başarı elde etme, çalışma hayatında yeterlilik, zgven ve özgürlük gibi ihtiyaçlardır.
- Kendini gerçekleştirme ihtiyaı: Kişinin beceri ve yeteneklerini en yüksek düzeyde kullanarak kendini gerçekleştirme ihtiyaıdır.



Şekil 1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Piramidi

Kurama göre iş doyumu, hiyerarşik bir yapı izleyen bu ihtiyaçların karşılanması ile ilgilidir (Izgar, 2011).

2.4.1.2. Çift Faktör Kuramı (Herzberg)

Herzberg'in çift faktörler kuramında, hijyen ve motivasyon terimleri iki farklı kümede birleştirilmiştir (Koçel, 1998). Motive Edici Faktörler kümesi birinci kümedir ve işin kendisiyle ilgili durumları içerir. Bunlar terfi ihtimalleri, işin yüklediği sorumluluk, kazanma ve başarıma gibi faktörlerdir. Bu faktörler kişiye başarıma hissi vererek motivasyonunu artıracaktır. Hijyen faktörler ise ikinci grupta yer alır. Çalışma ortamının şartları, maaş, güvenlik gibi faktörleri içerir. Kişiye bireysel başarabilme hissi veren bu faktörler, bireyi güdüleyecektir. Bu faktörler tek başına kişiyi güdüleyemeye yetmez, fakat bu faktörler yoksa kişide güdülenme gerçekleşmez.

Bu kuramda, iş doyumunu artıran faktörler, iş doyumsuzluğuna neden olan faktörlerden ayrıdır. Doyumu sağlayan ve motive eden etkenlerin olmaması doyumsuzluğa neden olmaz fakat iş doyumunu yükseltir. İş doyumunun karşı noktası iş doyumsuzluğu değildir. İş doyumunu veya doyumsuzluğunun başlangıç noktasını sıfır veya nötr olarak kabul edebiliriz (Çetinkanat, 2000).

HERZBERG'İN ÇİFT FAKTÖR TEORİSİ

Hijyen Faktörleri	Motivasyonel Faktörler
• Denetimin Niteliği • Ücret • Kurum Politikaları • Çalışma Koşulları • Diğerleriyle İlişkiler • İş Güvencesi	• Yükselme • Kişisel Gelişim • Takdir Edilme • Sorumluluk Alma • Başarı

← Yüksek İş Doyumsuzluğu 0 İş Doyumu Yüksek →

Şekil 2. Herzberg'in Hijyen Motivasyon Teorisi

2.4.1.3. Başarma İhtiyacı Kuramı (McClelland)

Bu kurama göre insanlar yaşadıkları toplumun geleneklerinden, kültüründen etkilenerek birçok ihtiyaçlar öğrenirler. Bu öğrenilmiş ihtiyaçların etkisiyle de kişisel davranışlarda bulunurlar. Bu ihtiyaçlar bireyde ne kadar güçlü ise davranışlarda isteklilik de o kadar fazladır (Şimşek vd., 2011).

McClelland 3 tür ihtiyacın üstünde durmuştur. Bu ihtiyaçlar:

1. Başarma İhtiyacı: Başarıyı sağlayabilmek için emek verme durumudur. Sorunları çözmek, sorumluluklarını yerine getirmek, zor işlerle başa çıkmak olarak örneklendirilebilir.
2. İlişki Kurma İhtiyacı: Etrafındaki insanlarla ilişki kurma ihtiyacıdır. Kişinin diğer insanlarla iletişim halinde olmak istemesi, sıcak ve dostane ilişkiler kurmak istemesi, bir gruba girmek istemesi örnek olarak verilebilir.
3. Güç İhtiyacı: Diğer insanlar üzerinde etkili olabildiğini görmeyi isteme ihtiyacıdır. İnsanları ve onların davranışlarını kontrol etmek, davranışlarını etkilemek ve onlar üzerinde otorite kurmak gibi tutumları içerir (Altuğ, 1997).

2.4.1.4. Varoluş, İyilik ve Büyüme Kuramı (Alderfer)

Alderfer, bireysel ihtiyaçların bir hiyerarşi içinde düzenlendiği konusunda Maslow ile aynı fikirdedir ancak önerilen ihtiyaç hiyerarşisi yalnızca üç ihtiyaç grubunu içerir (Ivanchevich, Matterson & Konopaske, 1990);

- Var olma İhtiyacı (Existence): Temel ihtiyaçlar olan yeme, içme, barınma gibi faktörleri içerir.
- İlişki İhtiyacı (Relatedness): Bu ihtiyaçlar, anlamlı sosyal ve kişilerarası ilişkilerle karşılanır.
- Büyüme İhtiyacı (Growth): Yaratıcı veya üretken katkılarda bulunarak kişi bu ihtiyacını karşılar.

2.4.2. Süreç Kuramları

Süreç kuramları kişisel farklılıkların motivasyondaki önemi ve bu motivasyonların nasıl oluştuğuyla ilgilenirler. Bu kuramlara göre farklı bireyler aynı motivasyon sürecine sahip olabilirler (Tan, 2012). Süreç kuramları şunlardır:

2.4.2.1. Eşitlik Kuramı

Bu kuramının temelinde, bireylerin kendilerine eşit davranılması istediği düşüncesi vardır. İnsanlar, gösterdikleri çabaların sonucunda kendi elde ettikleriyle, diğer kişilerin çabaları ve elde ettiklerini karşılaştırır. Kişilerin eşitlik ya da eşitsizlik düşüncesi tarafsız kriterlere değil, bireyin örgüte katkısı ve aldığı ödülleri algılayışıyla ilişkilidir. Bu algıyı ise kişinin kendini karşılaştırdığı bireyler belirler (Özkalp ve Kirel, 2010).

2.4.2.2. Vroom'un Beklenti Kuramı

Kuramın ana düşüncesi; yapılan iş sonucu ortaya çıkan beklenti ile işe verilen önemin çarpımı, kişinin hissettiği motivasyonu meydana getirmektedir (Yavuzkurt, 2017). Yaptığı işi önemsemeyen, beklentisi olmayan çalışanların işten aldığı doyum bu kurama göre oldukça azdır. Tan (2012), yaptığı çalışmada beklentiyi; önce çaba göstermek ve sonucunda bu çabanın mükafatlandırılacağına inanmakla bağdaştırmıştır. Sonraki adımda ise kişi bu ödüllenenmeyi istemeli ve önemsemelidir. Son aşamada ise kişi beklentisindeki başarıyı yakalayacağına karşı inançlı olmalıdır. Vroom'un Beklenti Kuramının temelinde; uygulamanın kişi için uygun olup olmadığı ve başarmak için gerekli yeterliliği sahip olup olmadığı sorularına cevap bulmaya çalışılmalıdır (Segal vd., 2005).

2.4.2.3. Porter Lawler Kuramı

Bu kuram Vroom'un Beklenti kuramından yola çıkarak, bilgi, beceri, çaba ve rol algılamasının ödülleriyle bağlantılı olacağı düşüncesini içermektedir (Tecer, 2011). Porter Lawler Kuramında, beklentilerle ödüllendirme arasında bir denge olması ve adil davranılması durumu esastır. Çünkü kişi aldığı ödülü diğerler bireylerle kıyaslar ve bu durum iş doyumunu etkiler. Bu sebeple örgüt yapısının yaklaşımı ve olumlu planlamalar motivasyonu artırabilir (Yavuzkurt, 2017).

2.4.2.4. Locke'un Amaç Kuramı

1960'lı yıllarda Edwin Locke tarafından geliştirilmiştir. 'Amaç Saptama Kuramı' bireysel hedeflerin oluşturulmasının motivasyona olumlu bir katkısı olduğunu fikrine dayanmaktadır. Başka bir deyişle iş doyumunu artırmak için bireysel hedeflerin olması şarttır (Luthans, 1992). Locke'a göre hedeflerin yüksek olması ile performans ve iş doyumunun fazlalığı doğru orantılıdır (Tecer, 2011)

2.5. İş Doyumsuzluğunun Sonuçları

Bireyler iş doyumumsuzluğunun sonuçlarını, süreç kişiler arası farklılık gösterdiğinden farklı şekillerde yaşayabilmektedir. İş doyumumsuzluğu sonuçları bireysel ve örgütsel sonuçlar olmak üzere iki ayrı grupta incelenebilir (Canpolat, 2019).

2.5.1. İş Doyumsuzluğunun Bireysel Sonuçları

İş doyumumsuzluğunun birey üzerinde fizyolojik ve psikolojik olmak üzere birçok sonucu vardır. Stres, işe gitmede isteksizlik, psikosomatik rahatsızlıklar bunlardan bazılarıdır.

2.5.1.1. Stres

Çalışma koşulları bireylerin en önemli stres kaynaklarından biridir. İş görene yüklenen rol ve sorumlulukların kişinin yetenekleri, tecrübesi ve işiyle ilgili yeterli bilgi birikimine sahip olması stresi azaltır. Bu yönler bireyde eksik olduğunda iş doyumumsuzluğu yaşayacak ve stres hali görülecektir. Stresin sonucunda da bireyin ruhsal ve fiziksel rahatsızlıkları baş gösterecektir. Sonuç olarak hem bireyde hem de örgütte iş verimi azalacaktır (Kaya,2013).

2.5.1.2. İşe Gitmede İsteksizlik

Kişi olumsuz durumlar yaşadığı ortamdan uzaklaşmak isteyebilir. İş yerinde doyumumsuzluğa yol açan durumlar çalışanda, işe gitme konusunda isteksizliğe sebep olabilir (Türk,2007).

2.5.1.3. Psikosomatik Rahatsızlıklar

Kaliteli bir yaşam sürmenin yolu ancak sağlıklı bir ruhsal yapıyla mümkündür. İş doyumsuzluğu kişilerde, ruhsal rahatsızlıklara yol açabilir. Bu durum kişinin yaşam kalitesini oldukça etkiler. Kişide kaygı bozuklukları, sürekli öfke hali, korku, bunalım, kabuğuna çekilme gibi sorunlar oluşabilir (Türk, 2007, Baştemur, 2006).

2.5.2. İş Doyumsuzluğunun Örgütsel Sonuçları

İş doyumsuzluğu örgütün yapısını bozarak, verimliliği düşürebilmektedir. İş kazaları, istifa etme, işe devamsızlık gibi durumlara da sebep olarak örgütü zor durumda bırakmaktadır (Baştemur, 2006). Aynı zamansa örgütsel bağlılık arttıkça iş doyumu da artmaktadır (Kök, 2006).

2.5.2.1. İşe Devamsızlık

Kişi iş doyumsuzluğu yaşıyorsa, hastalığını bahane etme, rapor alma gibi yöntemlerle işinden uzaklaşmaya çalışabilir. Bu durumda çalışma arkadaşlarına ekstra yük bindireceği için dışlanma gibi durumlar meydana gelebilir. Yöneticilerin iş doyumsuzluğu sonucu işe devamsızlık durumlarına dikkat etmesi gerekir (Özgenel, 2014).

2.5.2.2. Personel Devri

Personel devri, belli zaman diliminde işten ayrılan personeller ve bu zaman diliminde burada çalışanların birbirine oranına denir (Şangar, 2016). İş doyumsuzluğu yaşayan birey işten ayrılabilir. Bu durum örgüt açısından hem verim hem maliyet açısından oldukça olumsuz bir durumdur. Personellerin işten ayrılması sonucu diğer çalışanların da yükü artmakta, bu durumdan olumsuz etkilenmektedirler. Bu durum iş yerindeki huzuru bozabilir, yeni iş doyumsuzluklarına ve işten ayrılmalara neden olabilir (Şangar,2016; Severinsson & Hummelvoll, 2001).

2.5.2.3. Örgüte Yabancılaşma

Kişi iş doyumsuzluğu yaşıyorsa işini yalnızca yapılması gereken bir görev olarak görür. Çalıştığı kuruma çok fazla katkısı olmaz. İş yeri onun için yalnızca yaşamını devam

ettirebilmesi için gerekli bir alandır. Bu durumu örgüte yabancılaşma olarak tanımlayabiliriz. Kişi bu durumda, başka bir işte çalışma imkanı bulduğunda işten istifa edebilir (Akıncı, 2002; Erdoğan, 1996).

2.5.2.4. İşte Hata Yapma (İş Kazaları)

İş kazası, iş görenin iş yerinde veya iş yeri dışındaki alanlarda yaptığı çalışma sırasında yaralanmasına, ölümüne veya psikolojik yönden zarara uğramasına neden olan olaylara denir. İş doyumsuzluğunun olduğu bir işyerinde birey kendisini tam olarak işine verememekte, dikkatsiz ve özensiz davranabilir ve bunun sonucunda iş kazaları ortaya çıkabilir (Türk, 2007).

2.6. Sağlık Sektöründe İş Doyumu

Çalışan insanlar vakitlerinin çoğunu iş yerlerinde geçirirler. Bu sebeple ki iş doyumuna ulaşmaları oldukça önemlidir. Özellikle sağlık çalışanları, insanların hayatlarıyla ilgili kritik noktalarda çalıştıkları için ulaştıkları iş doyumunu çok daha önemlidir.

Sağlık sektöründe ortaya çıkabilecek herhangi bir aksama hem hasta hem örgüt açısından geri dönüşü olmayan zararlara neden olabilir. İş doyum düzeyi fazla olan sağlık sektörü personelleri, daha nitelikli ve kaliteli hizmet verir. İş yerine bağlılıkları da daha fazladır. Bu nedenlerle de sağlık çalışanlarında iş doyumunu önemlidir. Sağlık personelinin memnuniyeti hastalara da olumlu şekilde yansımaktadır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu bölümde, araştırmanın problemi, araştırmanın önemi, araştırmanın amacı, araştırmanın yeri ve tarihi, araştırmanın evren ve örnekleme, araştırmanın veri toplama aracı, araştırmanın sınırlılıkları ve kısıtlılıkları ve araştırmanın modeli konuları ele alınmıştır.

3.1.Araştırmanın Problemi

Çalışanlar vaktinin büyük çoğunluğunu iş yerinde geçirdiklerinden, çalışma ortamlarının rahat hissedebilecekleri ve verimli olabilecekleri şekilde olmasını isterler. Ancak çalışma ortamı her zaman bu şekilde olmayabilir ve çeşitli sorunlar ortaya çıkabilir. İş yerlerinde rekabet, hırs, kıskançlık ve bencillik gibi durumlar arttıkça, çalışanların birbirine ya da yönetimin çalışanlarına karşı psikolojik şiddet uygulama ihtimali artabilir.

Mobbing kelimesi literatürde çok yeni bir kelimedir. Psikolojik şiddet ve yıldırma anlamına gelmektedir. Mobbing, maruz kalınan kişilere aşırı huzursuzluk vermekle birlikte pek çok yönde olumsuz etkileyebilmektedir. Mobbing, işyerlerinde işverenler tarafından çalışanlara uygulanabildiği gibi zaman zaman çalışanlar arasında da uygulanabilmektedir. Ayrıca mobbing tek bir kişiye yapılmış gibi görünse de örgütün tamamı üzerinde olumsuz etkiler oluşturabilmektedir. Mobbing hem kişide hem de örgütte çözümü zor ve zaman alan büyük hasarlar ortaya çıkarabilir. Son yılların en önemli sorunlarından biri olmasıyla birlikte daha sık karşımıza çıkmaya başlamıştır.

İş doyumu ise kişinin çalışanların işlerinden hoşlanma, iş doyumsuzluğu da işten hoşlanmama derecesi olarak nitelendirilebilir. Çalışanlar gündelik hayatının büyük bir bölümünü işte geçirdiği için işinden duyduğu haz diğer yaşantılarından duyduğu haza etki edecektir. Bu nedenle kişileri iş doyumu sağlamaları çok önemlidir. İş doyumu kişinin fizik ve ruh sağlığını doğrudan etkilemektedir. İş doyumu sağlayamayan kişiler mutsuz olurlar. Örgütlerde ise, mutsuz insanlar üretmek istemeyecek ve verim düşecektir. Kısacası bir örgütte iş doyumunu sağlamak hem örgütün ayakta kalması için bir zorunluluk, hem de toplum ve bireylerin sağlığı için örgütün görevidir. Mobbing iş doyumunu azaltan bir olgu olduğu için, mobbing ve iş doyumu arasındaki ilişkinin incelenmesi hem örgütler hem çalışanlar için faydalı olacaktır

3.2. Araştırmanın Önemi

Mobbing yeterince bilinmediğinde ve geç fark edildiğinde mobbing mağdurları ve örgütler üzerinde birçok olumsuz etkiye neden olmaktadır. İş yaşantısında sık sık karşılaşılan fakat adlandırılmayan mobbingin sağlık çalışanlarındaki iş doyumuna etkilerinin hem örgütlerin fark etmelerini sağlamak, iş doyumunda oluşabilecek azalmadan kaynaklanan maddi ve manevi kayıpları önlemeye yardımcı olacaktır.

Ayrıca kişilerin sadece iş yaşantılarının değil, özel yaşantılarının da negatif yönde etkilenmesini önlenebilecek, karşılaştığı kötü davranışlara bir anlam veremeyen, herhangi bir yerden yardım alamayan mobbing mağdurlarına mobbing olgusu hakkında bilgi aktarılabilir. Mobbingin en fazla karşılaşıldığı kurumlardan biri olan sağlık kurumlarının insan hayatına doğrudan etkisi söz konusu olduğu için, çalışmanın bulgularının, ilgili kurum ve kuruluşlar tarafından değerlendirilebilmesinin sağlamak, örgütlerin sağlık personelinin iyi tanıyıp, personelin bilgi ve becerilerini tam anlamıyla kullanabilmesi sağlanacaktır. Böylece sağlık hizmeti kalitesini artırılabilir, sağlık örgütlerine mobbing olaylarına karşı önlem almaları ve uygun çözümler bulmaları konusunda yol gösterilebilecek ve mobbing ve iş doyumunu ile ilgili çalışmalara katkı sağlanabilecektir.

3.3. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, sağlık çalışanlarına uygulanan mobbing ile sağlık çalışanlarının iş doyumunu arasında ilişkiyi incelemektir. Alt araştırma soruları ise;

1. Sağlık çalışanlarına uygulanan mobbing düzeyi nedir?
2. Sağlık çalışanlarına uygulanan mobbing algısı;
 - 2.1. Yaşa göre farklılık göstermekte midir?
 - 2.2. Eğitim durumuna göre farklılık göstermekte midir?
 - 2.3. Cinsiyete göre farklılık göstermekte midir?
 - 2.4. Medeni duruma göre farklılık göstermekte midir?
 - 2.5. Çalıştığı kuruma göre farklılık göstermekte midir?
 - 2.6. Gelir durumuna göre farklılık göstermekte midir?

- 2.7. Mesleki deneyimlerine göre farklılık göstermekte midir?
- 2.8. Bulundukları kurumdaki çalışma yıllarına göre farklılık göstermekte midir?
3. Sağlık çalışanlarının iş doyumu düzeyi nedir?
4. Sağlık çalışanlarının iş doyumu;
- 4.1. Yaşa göre farklılık göstermekte midir?
- 4.2. Eğitim durumuna göre farklılık göstermekte midir?
- 4.3. Cinsiyete göre farklılık göstermekte midir?
- 4.4. Medeni duruma göre farklılık göstermekte midir?
- 4.5. Çalıştığı kuruma göre farklılık göstermekte midir?
- 4.6. Gelir durumuna göre farklılık göstermekte midir?
- 4.7. Mesleki deneyimlerine göre farklılık göstermekte midir?
- 4.8. Bulundukları kurumdaki çalışma yıllarına göre farklılık göstermekte midir?
5. Sağlık çalışanlarına uygulanan mobbing ile sağlık çalışanlarının iş doyumu arasında ilişki var mıdır?

3.4. Araştırmanın Yeri ve Tarihi

Araştırma İstanbul'da bulunan 3 kamu ve 3 özel hastanede yapılmıştır. Araştırma çalışmalarına 2022 yılı şubat ayından başlanılmış olup, araştırmanın verileri 2022 yılı mayıs ayında toplanılmıştır. Çalışma 2022 yılı ekim ayında tamamlanmıştır.

3.5. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Mobbing, tüm meslek grupları ve organizasyonlar için önemli bir risk olmasına rağmen, yapılan araştırmalar ışığında en sık sağlık sektöründe görüldüğü bir gerçektir. Basın ve medyada mobbing ile ilgili çıkan haberlerin çoğunluğunun sağlık sektöründe meydana gelmiş olması ise bu gerçeği destekler niteliktedir. Bu nedenle araştırmanın evreni sağlık sektörü çalışanlarından olan hemşirelerdir.

Araştırmanın örnekleme ise, İstanbul'daki özel ve kamu hastanelerinde görev alan gönüllülük esasına göre seçilmiş 200 adet hemşiredir. Seçkisiz (rastgele) örneklem seçme tekniği kullanılmıştır.

3.6. Araştırmanın Veri Toplama Aracı

Araştırma da veri temin etmek için birincil veri toplama yöntemi olan anket kullanılmıştır. Araştırma çalışmalarına başlamadan önce tüm etik kurul izinleri alınmıştır. Anketlerde başlangıç aşamasında, Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Ulusal Tez Merkezi internet sitesi taranarak, literatürdeki diğer yüksek lisans ve doktora tezleri incelenerek içerik analizi yöntemi de kullanılacaktır. Anket ve içerik analizi yöntemleriyle yapılan araştırma da mobbinge ilgili özgün çalışmalara ulaşma ve araştırma yapan kişilere sağlık sektöründe uygulanmış tezlerin özeti niteliğinde bilgi elde etme imkanı sağlanabilmektedir.

Anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm 8 sorudan oluşan demografik özellikleri içermekte olup, ikinci bölümde mobbingin varlığını tespit etmek üzere 51 soruluk "Leymann'ın Uyarlanmış Psikolojik Yılgınlık Ölçeği (LUPYÖ)" ve üçüncü bölümde ise Weiss, Davis, England ve Lofquist tarafından geliştirilen 20 soruluk "Minnesota İş Tatmini Ölçeği" kısa formu kullanılacaktır. Belirtilen anketleri düzenleyen kişilerden gerekli izinler mail yoluyla alınmıştır.

Leymann'ın Uyarlanmış Psikolojik Yılgınlık Ölçeği (LUPYÖ)

Alan yazında sık sık kullanılan Psikolojik Terör Ölçeği (LIPT) 1990 yılında Heinz Leymann tarafından oluşturulmuştur. Ölçek 45 soru ve 5 alt boyuttan oluşmaktadır. Çalışmada ise geçerlilik ve güvenirlik çalışması 2014 yılında Öznur KORUKCU, Okan BULUT, Ayla TUZCU, Zeliha BAYRAM ve Hafize ÖZTÜRK TÜRKMEN tarafından yapılan LIPT ölçeğinin, 51 madde 6 alt boyuttan oluşan formu olan Leymann'ın Uyarlanmış Psikolojik Yılgınlık Ölçeği (LUPYO) kullanılmıştır.

Ölçeğin 1. Alt boyutu Kendini Sunma ve iletişim (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10), 2. Alt boyutu Sosyal ilişkiler (11, 12, 13, 14, 15), 3. Alt boyutu Haysiyet (16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 30), 4. Alt boyutu Yaşam kalitesi (28, 29, 31, 32, 33, 34, 35, 36), 5. Alt boyutu Sağlık (37, 38, 39, 40), 6. Alt boyutu Duygular (41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51) dir.

Her bir maddenin 1-5 arası puanlandığı ve beşli Likert tipte olan ölçekte sıklıklar “(1) Hiçbir Zaman, (2) Nadiren, (3) Bazen, (4) Genellikle, (5) Her Zaman” şeklindedir. Ölçekten alınan minimal puan 51, maksimum puan 255’tir. Ölçek puanı 51’e yaklaştıkça, yani azaldıkça bireylerin yaşadığı psikolojik yılgınlık düzeyi artmaktadır.

Minnesota İş Tatmini Ölçeği (MITÖ)

Minnesota iş tatmini ölçeği, 1967 yılında Weiss Dawis, England ve Lofquist tarafından geliştirilmiştir ve 100 sorudan oluşmaktadır. Fakat çalışmada, geçerlilik ve güvenirlik çalışması Osman Akkamış tarafından yapılan ölçeğin, 20 sorudan oluşan kısa formu kullanılmıştır.

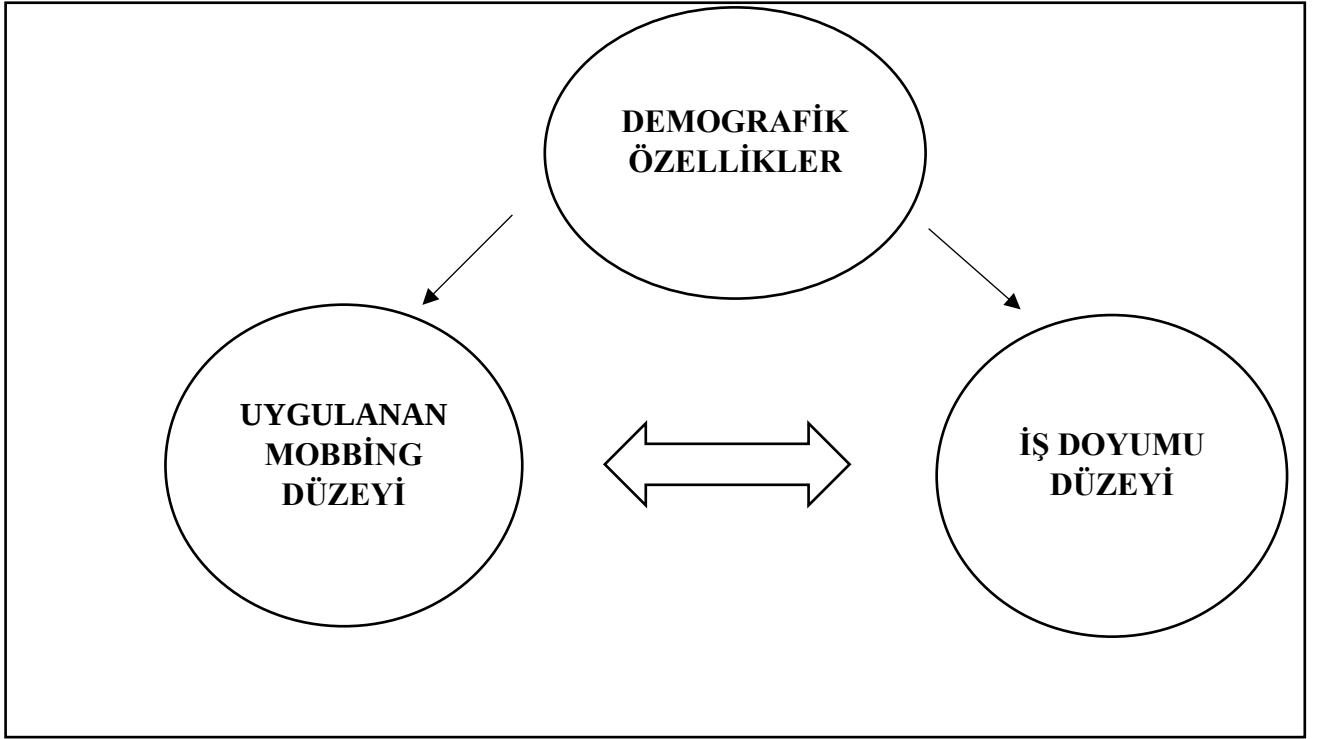
Ölçek, İçsel Doyum (1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 20) ve Dışsal Doyum (5, 6, 12, 13, 14, 17, 18) olmak üzere iki alt boyuttan oluşmaktadır. Her bir maddenin 1-5 arası puanlandığı ve beşli Likert tipte olan ölçekte sıklıklar “(1) Hiç Memnun Değilim, (2) Memnun Değilim, (3) Karasızım, (4) Memnunum, (5) Çok Memnunum” şeklindedir. Ölçekten alınan minimal puan 20, maksimum puan 100’dür. Ölçek puanı 20’ye yaklaştıkça, yani azaldıkça bireylerin iş doyumunu düzeyi azalmaktadır.

3.7. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Kısıtları

Araştırmanın alanını, İstanbul’daki hastanelerde görev alan 200 adet sağlık çalışanıyla sınırlandırılmıştır.

Araştırmanın sadece İstanbul ilini kapsamaması, katılımcıların isteksiz katılması, sağlık sektörü mesailerinin yoğun olması nedeniyle ankete vakit ayıramama durumlarının olması, sorulara doğru cevap vermeme ihtimallerinin olması, katılımcıların verdiği ifadelerle ve araştırma için hazırlanan sorularla sınırlı olması, iş yerlerinin sonucun olumsuz çıkma çekinceleriyle, anket için izin vermek istememeleri başlıca kısıtlarındandır.

3.8. Araştırmanın Modeli



Kişilerin mobbing algısı ve iş doyum düzeyi demografik özelliklere göre ölçülmüş ve mobbing ve iş doyum ilişkisi incelenmiştir. Nicel bir araştırmadır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM: BULGULAR

4.1.Güvenirlilik Analizi

Araştırmada, Leymann'ın Uyarlanmış Psikolojik Yılgınlık Ölçeği (LUPYÖ), Minnesota İş Tatmini Ölçeği (MİTÖ) ve alt boyutlarına ilişkin güvenirlilik analizi yapılmış olup, cronbach's alpha değerleri Tablo x'de gösterilmiştir.

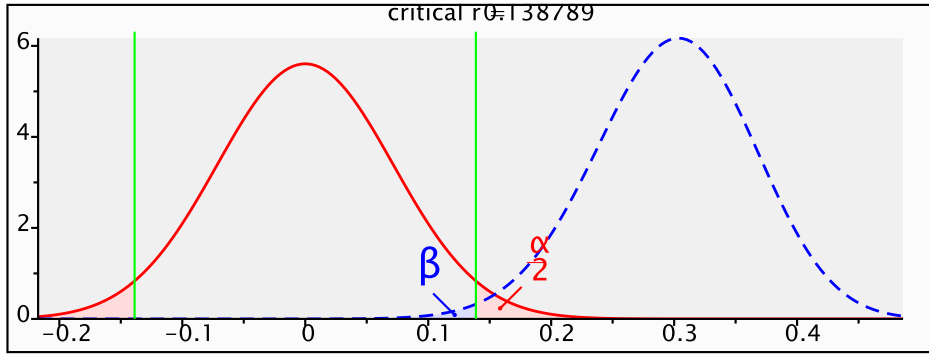
Güvenirlilik analizi, bir ankette bütün soruların birbirleriyle tutarlılığını, ele alınan oluşumu ölçmede türdeşliğini ortaya koyan bir kavramdır. Yapılan güvenirlilik analizlerinde α katsayısının 0,70 üzeri olması beklenmektedir (Pallant, 2020). Buna göre araştırmada kullanılan tüm ölçek ve alt boyutlarının güvenirliliklerinin yeterli olduğu görülmüştür.

Tablo 1. Çalışmada Kullanılan Ölçek ve Alt Boyutlarının Cronbach's Alpha Değerleri

Ölçek ve alt boyutları	Cronbach's Alpha	N
Yılgınlık Ölçeği Genel (LUPYO)	0,980	51
Kendini Sunma ve iletişim	0,930	10
Sosyal ilişkiler	0,833	5
Haysiyet	0,954	13
Yaşam kalitesi	0,927	8
Sağlık	0,932	4
Duygular	0,945	11
Minesota İş Tatmini Ölçeği Genel (MİTÖ)	0,955	20
İçsel Doyum	0,926	12
Dışsal Doyum	0,915	8

4.2.Güç Analizi

Çalışmanın test gücünü hesaplamak için G Power 3.1.9.4 programından yararlanılmıştır. Çalışmada yer alan 200 kişi üzerinde araştırmanın test gücü hesaplandığında %95 güven, etki büyüklüğü 0,3 ve α yanılma payı 0,05 alınarak hesaplanan test gücü %99,2 olarak saptanmıştır.



Test family		Statistical test	
Exact		Correlation: Bivariate normal model	
Type of power analysis			
Post hoc: Compute achieved power - given α , sample size, and effect size			
Input Parameters		Output Parameters	
	Tail(s)	Two	
Determine =>	Correlation ρ H1	0.3	Lower critical r
	α err prob	0.05	Upper critical r
	Total sample size	200	Power (1 - β err prob)
	Correlation ρ H0	0	
			-0.1387889
			0.1387889
			0.9916184

4.3.Verilerin Analizi

Verilerin analizi SPSS İstatistik 26 versiyonu ile gerçekleştirilmiştir. Kategorik değişkenler sayı ve yüzde olarak hesaplanmıştır. Sayısal değişkenlerde normal dağılım çarpıklık ve basıklık değerleri hesaplanarak bulunmuş olup Tablo X'de gösterilmiştir. Normal dağılımın kurallarına göre çarpıklık değerlerinin $\pm 1,5$ arasında ve basıklık değerlerinin (istatistik değerinin standart hataya bölünmesiyle elde edilen değer) ± 7 arasında olması gerekmektedir (Tabachnick ve Fidel, 2013).

Bu kapsamda Tablo x'deki Leymann'ın Uyarlanmış Psikolojik Yılgınlık Ölçeği (LUPYÖ), Minnesota İş Tatmini Ölçeği (MİTÖ) ve alt boyutlarının Leymann'ın Uyarlanmış Psikolojik

Yılgınlık Ölçeğinin Sağlığa Karşı Zorbalık Boyutu hariç normal dağılıma uyduğu görülmüştür.

Tablo 2. Çarpıklık ve basıklık değerleri

Ölçek ve alt boyutları	Skewness (Çarpıklık)		Kurtosis (Basıklık)	
	İstatistik	Std. Hata	İstatistik	Std. Hata
Psikolojik Yılgınlık Ölçeği Genel (LUPYO)	-0,649	0,172	-0,062	0,342
Kendini Sunma ve iletişim	-0,532	0,172	-0,380	0,342
Sosyal ilişkiler	-0,685	0,172	-0,083	0,342
Haysiyet	-1,032	0,172	1,074	0,342
Yaşam kalitesi	-0,753	0,172	-0,089	0,342
Sağlık	-1,560	0,172	3,084	0,342
Duygular	-0,541	0,172	-0,534	0,342
Minesota İş Tatmini Ölçeği Genel (MİTÖ)	-0,365	0,172	0,121	0,342
İçsel Doyum	-0,534	0,172	-0,122	0,342
Dışsal Doyum	-0,164	0,172	-0,610	0,342

Araştırmada normal dağılım sergileyen ikili grupların karşılaştırılmasında Independent Sample T testi, ikiden fazla grupların karşılaştırılmasında One Way Anova Testi kullanılmıştır. Normal dağılım sergilemeyen ikili grupların karşılaştırılmasında Mann Whitney U testi, ikiden fazla grupların karşılaştırılmasında Kruskal Wallis H Testi kullanılmıştır. Gruplar arasındaki farklılığın karşılaştırılmasında Post Hoc testleri kullanılmıştır. Korelasyon analizinde Pearson ve Spearman testleri kullanılmıştır. Sağlık Çalışanlarının İş Doyumu Düzeylerinin Psikolojik Yılgınlık Düzeyleri üzerindeki Etkisi ise basit doğrusal regresyon analizi ile incelenmiştir. Tüm çalışmada anlamlılık düzeyleri 0,05 ve 0,01 değerleri dikkate alınarak gerçekleştirilmiştir.

4.4. Çalışmaya Katılanlara Ait Tanımlayıcı İstatistikî Bulgular

Çalışmaya katılanlara ait tanımlayıcı istatistikî bulgular Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 3. Çalışmaya Katılanlara Ait Tanımlayıcı İstatistikî Bulgular

Değişken	Kategori	Frekans (N)	Yüzde (%)
Yaş	18-25 yaş	65	32,5
	26-30 yaş	87	43,5
	31-40 yaş	23	11,5
	41-60 yaş	25	12,5
Cinsiyet	Kadın	153	76,5
	Erkek	47	23,5
Eğitim Durumu	Lise	33	16,5
	Önlisans	68	34
	Lisans	77	38,5
	Yüksek Lisans ve üstü	22	11
Medeni Durum	Evli	70	35
	Bekar	123	61,5
	Ayrı	7	3,5
Aylık Gelir	4000-6000 TL	74	37
	6000-8000 TL	54	27
	8000-10000 TL	60	30
	10000 TL ve üstü	12	6
Çalışılan Kurum	Kamu	100	50
	Özel	100	50
Meslekteki Çalışma Yılı	1 Yıldan az	35	17,5
	1-3 yıl arası	36	18
	3-5 yıl arası	28	14
	5-10 yıl arası	56	28
	10 yıldan fazla	45	22,5
Kurumdaki Çalışma Yılı	1 Yıldan az	61	30,5
	1-3 yıl arası	56	28
	3-5 yıl arası	22	11
	5-10 yıl arası	44	22
	10 yıldan fazla	17	8,5
Katılımcıların İş Doyumu Düzeyleri	Düşük	3	1,5
	Orta	132	66,3
	Yüksek	64	33,2
Toplam		200	100

Çalışmaya katılanların Yaş dağılımları incelendiğinde; %32,5'i 18-25 yaş ve arası, %43,5'i 26-30 yaş ve arası %11,5'i 31-40 yaş arası, %11,5'i 41-60 yaş arasındadır
Katılımcıların Cinsiyetleri incelendiğinde; %76,5'i Kadın, %23,5'i erkektir.

Katılımcıların Eğitim durumları incelendiğinde %16,5'i Lise, %34'ü Ön lisans ve %38,5'i Lisans ve %11'i Yüksek Lisans ve üstü mezundur.

Katılımcıların Medeni Durumları incelendiğinde %35'i evli, %61,5'i bekar ve %3,5'i ayrı durumdadır.

Katılımcıların Aylık Gelirleri incelendiğinde %37'si 4000-6000 tl arası, %27'si 6000-8000 tl arası, %30'u 8000-10000 tl arası ve %6'sı 10000 tl ve üstü gelire sahiptir.

Katılımcıların çalıştıkları kurumlar incelendiğinde; %50'si Kamu, %50'si Özel Sektör çalışanıdır.

Katılımcıların Mesleklerindeki çalışma yılları incelendiğinde %17,5'i 1 yıldan az, %18'i 1-3 yıl, %14'ü 3-5 yıl, %28'i 5-10 yıl, %22,5'i 10 yıldan fazla deneyime sahiptir.

Katılımcıların çalıştıkları kurumdaki çalışma yılları incelendiğinde %30,5'i 1 yıldan az, %28'i 1-3 yıl, %11'i 3-5 yıl, %22'si 5-10 yıl, %8,5'i 10 yıldan fazla deneyime sahiptir.

Katılımcıların İş Doyumu Düzeyleri incelendiğinde; %1,5'i düşük, %66,3'ü orta ve; %1,5'i düşük; %33,2'si yüksek iş doyumuna sahiptir.

4.2. Katılımcılara Uygulanan Ölçeklere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikî Bulgular

Katılımcılara uygulanan ölçeklere ilişkin tanımlayıcı istatistikî bulgular incelenmiş olup, Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 4. Katılımcılara Uygulanan Psikolojik Yılgınlık Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikî Bulgular

Ölçek ve alt boyutları	N	Min.	Max.	Ort.	S.S
Psikolojik Yılgınlık Ölçeği Genel	200	90	255	202,34	38,61
Kendini Sunma ve İletişim	200	10	50	36,72	9,26
Sosyal İlişkiler	200	9	25	20,66	3,82
Haysiyet	200	17	65	54,83	9,72
Yaşam Kalitesi	200	8	40	32,45	6,82
Sağlık	200	7	20	18,14	2,53
Duygular	200	11	55	39,56	11,51

Min.: Minimum, Max.: Maximum, Ort.: Ortalama, S.S: Standart sapma

Araştırmaya katılan 200 katılımcıdan alınan verilere göre örneklem grubunun Psikolojik Yılgınlık Ölçeği Genel ortalama puanı 202,34, standart sapma değeri 38,61, hesaplanan en küçük değer 90 ve en büyük değer 255 olarak bulunmuştur.

Katılımcıların Kendini Sunma ve iletişime Karşı Zorbalık Faktörü ortalama puanı 36,72 standart sapma değeri 9,26 hesaplanan en küçük değer 10 ve en büyük değer 50'dir. Sosyal İlişkilere Karşı Zorbalık Faktörü ortalama puanı 20,66, standart sapma değeri 3,82 hesaplanan en küçük değer 9 ve en büyük değer 25'dir. Haysiyete Karşı Zorbalık Faktörü ortalama puanı 54,83, standart sapma değeri 9,72, hesaplanan en küçük değer 17 ve en büyük değer 65'dir. Yaşam Kalitesine Karşı Zorbalık Faktörü ortalama puanı 32,45 standart sapma değeri 6,82, hesaplanan en küçük değer 8 ve en büyük değer 40'dır. Sağlığa Karşı Zorbalık Faktörü ortalama puanı 18,14 standart sapma değeri 2,53, hesaplanan en küçük değer 7 ve en büyük değer 20'dir. Duygulara Karşı Zorbalık Faktörü ortalama puanı 39,56 standart sapma değeri 11,51, hesaplanan en küçük değer 11 ve en büyük değer 55'dir.

Tablo 5. Katılımcılara Uygulanan Minnesota İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikî Bulgular

Ölçek ve alt boyutları	N	Min.	Max.	Ort.	S.S
Genel Doyum	200	20	100	65,32	17,62
İçsel Doyum	200	12	60	40,79	10,29
Dışsal Doyum	200	8	40	24,52	8,05

Min.: Minimum, Max.: Maximum, Ort.: Ortalama, S.S: Standart sapma

Araştırmaya katılan 200 katılımcıdan alınan verilere göre örneklem grubunun Minnesota İş Tatmini Ölçeği Genel ortalama puanı 65,32, standart sapma değeri 17,62, hesaplanan en küçük değer 20 ve en büyük değer 100 olarak bulunmuştur.

Katılımcıların İçsel Doyum Faktörü ortalama puanı 40,79 standart sapma değeri 10,29 hesaplanan en küçük değer 12 ve en büyük değer 60'dır. Katılımcıların Dışsal Doyum Faktörü ortalama puanı 24,52 standart sapma değeri 8,05 hesaplanan en küçük değer 8 ve en büyük değer 40'dır.

4.6. Katılımcıların Tanımlayıcı Bilgilerine Göre Ölçek Ve Alt Boyutları Puanlarının Karşılaştırılması

4.6.1. Yaşa Göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeğinin Karşılaştırılması

Sağlık Çalışanlarının yaşlarına göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeği ve Alt Faktörlerinin puanlarının karşılaştırılması yapılmış olup, Tablo 4'te gösterilmiştir.

Tablo 6. Sağlık Çalışanlarının Yaşlarına Göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeği ve Alt Faktörlerinin Puanlarının Karşılaştırılması

Ölçek ve alt boyutları		Yaş								F ve χ^2 p	
		18-25 yaş ^(A) n:65 ($\bar{X} \pm SS$)		26-30 yaş ^(B) n:87 ($\bar{X} \pm SS$)		31-40 yaş ^(C) n:23 ($\bar{X} \pm SS$)		41-60 yaş ^(D) n:25 ($\bar{X} \pm SS$)			
Psikolojik Ölçeği	Yılgınlık	205,48	40,35	203,26	38,29	197,35	33,55	195,6	40,4	0,538	0,657
Kendini İletişim	Sunma ve	38,05	9,24	36,46	9,61	35,04	8,29	35,72	8,99	0,813	0,488
Sosyal İlişkiler		20,95	3,86	21,14	3,63	19,7	3,35	19,08	4,38	2,557	0,056
Haysiyet		53,97	10,93	55,43	9,59	55,48	7,21	54,36	9,13	0,329	0,804
Yaşam Kalitesi		33,14	6,69	32,72	7,01	31,52	6,3	30,52	6,87	1,089	0,359
Sağlık		18,2520	2,97(10-25)	18,26	2,31(10-25)	17,83	2,12(12-25)	17,72	2,46(9-25)	4,667	0,198
Duygular		41,12	11,31	39,25	10,97	37,78	13	38,21	12,61	0,717	0,543

*p<0,05, **p<0,01, F: One Way Anova Testi χ^2 : Kruskal-Wallis H Testi, Fark testi: Post Hoc Testleri

Sağlık Çalışanlarının yaşlarına göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeği ve Alt Faktörlerinin puanları arasında anlamlı farklılık görülmemiştir (p>0,05).

4.6.2. Yaşa Göre Minnesota İş Tatmin Ölçeğinin Karşılaştırılması

Sağlık Çalışanlarının yaşlarına göre Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve Alt Faktörlerinin puanlarının karşılaştırılması yapılmış olup, Tablo 5'te gösterilmiştir.

Tablo 7. Sağlık Çalışanlarının Yaşlarına Göre Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve Alt Faktörlerinin Puanlarının Karşılaştırılması

Ölçek ve alt boyutları	Yaş								F	p
	18-25 yaş ^(A)		26-30 yaş ^(B)		31-40 yaş ^(C)		41-60 yaş ^(D)			
	n:65 ($\bar{X} \pm SS$)		n:87 ($\bar{X} \pm SS$)		n:23 ($\bar{X} \pm SS$)		n:25 ($\bar{X} \pm SS$)			
Genel Doyum	69,14	17,12	64,24	17,53	59,13	21,05	64,96	14,3	2,095	0,102
İçsel Doyum	42,42	10	40,26	10,18	37,13	12,13	41,84	9,07	1,686	0,171
Dışsal Doyum	26,72	7,88	23,98	8,03	22	9,5	23,12	6,02	2,798	0,041

*p<0,05, **p<0,01, F: One Way Anova Testi, Fark testi: Post Hoc Testleri

Sağlık Çalışanlarının yaşlarına göre Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve Alt Faktörlerinin puanları arasında anlamlı farklılık görülmemiştir (p>0,05).

4.6.3. Cinsiyete Göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeğinin Karşılaştırılması

Sağlık Çalışanlarının cinsiyetlerine göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeği ve Alt Faktörlerinin puanlarının karşılaştırılması yapılmış olup, Tablo 6'da gösterilmiştir.

Tablo 8. Sağlık Çalışanlarının Cinsiyetlerine Göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeği ve Alt Faktörlerinin Puanlarının Karşılaştırılması

Ölçek ve alt boyutları	Cinsiyet				t veya U	p değeri
	Kadın n:153 ($\bar{X} \pm SS$)		Erkek n:47 ($\bar{X} \pm SS$)			
Psikolojik Yılgınlık Ölçeği	204,16	37,07	196,45	43,16	1,199	0,232
Kendini Sunma ve İletişim	37,1	8,97	35,49	10,16	1,042	0,299
Sosyal İlişkiler	20,93	3,74	19,74	3,98	1,881	0,061
Haysiyet	55,47	9,21	52,72	11,06	1,703	0,090
Yaşam Kalitesi	32,8	6,43	31,3	7,92	1,322	0,188
Sağlık	18,35	2,39	17,47	2,88	2,979	0,050
	21	(9-25)	20	(10-25)		
Duygular	39,51	11,43	39,72	11,87	-0,111	0,912

*p<0,05, **p<0,01, t: Independent Sample T veya Mann-Whitney U testi

Sağlık Çalışanlarının cinsiyetlerine göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeği ve Alt Faktörlerinin puanları arasında anlamlı farklılık görülmemiştir (p>0,05).

4.6.4. Cinsiyete Göre Minnesota İş Tatmin Ölçeğinin Karşılaştırılması

Sağlık Çalışanlarının cinsiyetlerine göre Minnesota İş Tatmini ve Alt Faktörlerinin puanlarının karşılaştırılması yapılmış olup, Tablo 7’de gösterilmiştir.

Tablo 9. Sağlık Çalışanlarının Cinsiyetlerine Göre Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve Alt Faktörlerinin Puanlarının Karşılaştırılması

Ölçek ve alt boyutları	Cinsiyet				t	p değeri
	Kadın n:153 ($\bar{X} \pm SS$)		Erkek n:47 ($\bar{X} \pm SS$)			
Genel Doyum	65,79	17,21	63,79	19,02	0,680	0,497
İçsel Doyum	41,28	9,96	39,21	11,25	1,207	0,229
Dışsal Doyum	24,51	7,98	24,57	8,37	-0,050	0,960

*p<0,05, **p<0,01, t: Independent Sample T Testi

Sağlık Çalışanlarının cinsiyetlerine göre Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve Alt Faktörlerinin puanları arasında anlamlı farklılık görülmemiştir (p>0,05).

4.6.5. Eğitim Düzeylerine Göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeğinin Karşılaştırılması

Sağlık Çalışanlarının Eğitim Düzeylerine göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeği ve Alt Faktörlerinin puanlarının karşılaştırılması yapılmış olup, Tablo 8’te gösterilmiştir.

Tablo 10. Sağlık Çalışanlarının Eğitim Düzeylerine Göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeği ve Alt Faktörlerinin Puanlarının Karşılaştırılması

Ölçek ve alt boyutları	Eğitim								F ve χ^2	P	Fark
	Lise ^(A)		Ön lisans ^(B)		Lisans ^(C)		Y. Lisans ve üstü ^(D)				
	n:33 ($\bar{X} \pm SS$)		n:68 ($\bar{X} \pm SS$)		n:77 ($\bar{X} \pm SS$)		n:22 ($\bar{X} \pm SS$)				
Psikolojik Yılgınlık Ölçeği	221,91	31,07	201,1	35,97	197,96	40,07	192,18	44	3,844	0,011*	A>C, D
Kendini Sunma ve İletişim	42,27	7,13	36,46	8,92	35,1	9,39	34,86	10,02	5,383	0,001**	A>B, C, D
Sosyal İlişkiler	22,09	2,99	20,38	3,84	20,55	3,87	19,73	4,32	2,163	0,094	
Haysiyet	57,52	8,52	54,87	8,9	54,13	10,39	53,09	11,16	1,212	0,307	
Yaşam Kalitesi	35,18	5,39	32,47	6,52	32,08	6,86	29,55	8,33	3,285	0,022*	A>D

Sağlık	18,5 2 24	2,14 (14- 25)	18,2 2 20,5	2,63 (12- 25)	17,9 7 20	2,59 (10- 25)	17,9 1 20,5	2,67 (9- 25)	1,75 9	0,624	
Duygular	46,3 3	7,75	38,7 1	11,57	38,1 3	11,92	37,0 5	11,5 8	4,96 1	0,002 **	A>B, C, D

*p<0,05, **p<0,01, F: One Way Anova Testi χ^2 : Kruskal-Wallis H Testi, Fark testi: Post Hoc Testleri

Sağlık Çalışanlarının Eğitim Düzeylerine göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeğinin Sosyal İlişkilere Karşı Zorbalık, Haysiyete Karşı Zorbalık ve Sağlığa Karşı Zorbalık Alt Faktörlerinin puanları arasında anlamlı farklılık görülmemiştir (p>0,05). Ancak Sağlık Çalışanlarının Eğitim Düzeylerine göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeği ve Alt Faktörlerinden Kendini Sunma ve İletişime Karşı Zorbalık, Yaşam Kalitesine Karşı Zorbalık ve Duygulara Karşı Zorbalık Alt Faktörlerinin puanları arasında anlamlı farklılık görülmüştür. (p<0,05).

Lise mezunu Sağlık Çalışanlarının, Lisans ve Yüksek Lisans ve üstü Sağlık Çalışanlarından Psikolojik Yılgınlık Ölçeği puanları yüksektir. Ayrıca Lise mezunu Sağlık Çalışanlarının, Ön Lisans, Lisans ve Yüksek Lisans ve üstü Sağlık Çalışanlarından Kendini Sunma ve İletişime Karşı Zorbalık ve Duygulara Karşı Zorbalık puanları yüksektir. Yine Lise mezunu Sağlık Çalışanlarının Yaşam Kalitesine Karşı Zorbalık puanları Yüksek Lisans ve üstü Sağlık Çalışanlarının puanlarından yüksektir. Ancak Lise mezunun Sağlık Çalışanlarının puanlarının yüksekliği Psikolojik Yılgınlık seviyelerinin düşük olduğu şeklinde ölçek yorumu ile birlikte değerlendirilmelidir. Yani Lise Mezunları Sağlık Çalışanlarının söz konusu karşılaştırmalarda daha düşük Psikolojik Yılgınlık Düzeylerine sahip olduğu değerlendirilmektedir

4.6.6. Eğitim Düzeylerine Göre Minnesota İş Tatmin Ölçeğinin Karşılaştırılması

Sağlık Çalışanlarının Eğitim Düzeylerine göre Minnesota İş Tatmini ve Alt Faktörlerinin puanlarının karşılaştırılması yapılmış olup, Tablo 9’da gösterilmiştir.

Tablo 11. Sağlık Çalışanlarının Eğitim Düzeylerine Göre Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve Alt Faktörlerinin Puanlarının Karşılaştırılması

Ölçek ve alt boyutları	Eğitim								F	P	Fark
	Lise ^(A)		Ön lisans ^(B)		Lisans ^(C)		Y. Lisans ve üstü ^(D)				
	n:33		n:68		n:77		n:22				
	$(\bar{X} \pm SS)$		$(\bar{X} \pm SS)$		$(\bar{X} \pm SS)$		$(\bar{X} \pm SS)$				
Genel Doyum	74,5	17,02	64,26	16,71	64,0	16,2	59,5	21,8	2,09	0,10	
İçsel Doyum	44,9				6	9	9	4	5	2	
	1	10,37	39,9	9,64	40,7	9,4	37,9	13,6	1,68	0,17	
Dışsal Doyum	29,5				23,3		21,6		2,79	0,04	A>B, C,
	9	7,33	24,37	7,5	6	7,83	8	8,85	8	1*	D

*p<0,05, **p<0,01, F: One Way Anova Testi, Fark testi: Post Hoc Testleri

Sağlık Çalışanlarının Eğitim Düzeylerine göre Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve Alt Faktörlerinde İçsel Doyum Faktörü puanları arasında anlamlı farklılık görülmemiştir (p>0,05). Ancak Sağlık Çalışanlarının Eğitim Düzeylerine göre Minnesota İş Tatmini Ölçeğinin Alt Faktörlerinden Dışsal Doyum puanları arasında anlamlı farklılık görülmüştür. (p<0,05).

Lise mezunu Sağlık Çalışanlarının, Ön Lisans, Lisans ve Yüksek Lisans ve üstü Sağlık Çalışanlarından Minnesota İş Tatmini Ölçeğinin Alt Faktörlerinden Dışsal Doyum puanları yüksektir.

4.6.7. Medeni Durumlarına Göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeğinin Karşılaştırılması

Sağlık Çalışanlarının Medeni Durumlarına göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeği ve Alt Faktörlerinin puanlarının karşılaştırılması yapılmış olup, Tablo 10'da gösterilmiştir.

Tablo 12. Sağlık Çalışanlarının Medeni Durumlarına Göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeği ve Alt Faktörlerinin Puanlarının Karşılaştırılması

Ölçek ve alt boyutları			Eğitim						F ve χ^2	p
			Evli ^(A)		Bekar ^(B)		Ayrı ^(C)			
			n:70 ($\bar{X} \pm SS$)		n:123 ($\bar{X} \pm SS$)		n:7 ($\bar{X} \pm SS$)			
Psikolojik Ölçeği	Yılgınlık		202,1 9	35,1	203,1 3	40,2	190,1 4	47,29	0,373	0,689
Kendini İletişim	Sunma ve		36,8	8,17	36,91	9,75	32,57	11,09	0,729	0,484
Sosyal İlişkiler			20,3	3,89	20,92	3,74	19,57	4,54	0,877	0,418
Haysiyet			55,49	8,76	54,49	10,25	54,14	10,22	0,251	0,778

Yaşam Kalitesi	32,01	6,74	32,81	6,79	30,29	8,42	0,668	0,514
Sağlık	18,14	2,27	18,12	2,72	18,43	1,81	0,692	0,708
Duygular	19	(8-20)	20	(7-20)	19	(16-20)	0,564	0,570

*p<0,05, **p<0,01, F: One Way Anova Testi χ^2 : Kruskal-Wallis H Testi, Fark testi: Post Hoc Testleri

Sağlık Çalışanlarının Medeni Durumlarına göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeği ve Alt Faktörlerinin puanları arasında anlamlı farklılık görülmemiştir (p>0,05)

4.6.8. Medeni Durumlarına Göre Minnesota İş Tatmin Ölçeğinin Karşılaştırılması

Sağlık Çalışanlarının Medeni Durumlarına göre Minnesota İş Tatmini ve Alt Faktörlerinin puanlarının karşılaştırılması yapılmış olup, Tablo 11’de gösterilmiştir.

Tablo 13. Sağlık Çalışanlarının Medeni Durumlarına Göre Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve Alt Faktörlerinin Puanlarının Karşılaştırılması

Ölçek ve alt boyutları	Eğitim						F	p
	Evli ^(A)		Bekar ^(B)		Ayrı ^(C)			
	n:70		n:123		n:7			
	$(\bar{X} \pm SS)$		$(\bar{X} \pm SS)$		$(\bar{X} \pm SS)$			
Genel Doyum	39,44	11	39,88	11,74	35,14	13,2	0,207	0,813
İçsel Doyum	64,41	15,76	65,94	18,61	63,43	19,49	0,044	0,957
Dışsal Doyum	41,09	9,41	40,65	10,85	40,43	10,03	1,462	0,234

*p<0,05, **p<0,01, F: One Way Anova Testi χ^2 : Kruskal-Wallis H Testi, Fark testi: Post Hoc Testleri

Sağlık Çalışanlarının Medeni Durumlarına göre Minesota İş Tatmini Ölçeği ve Alt Faktörlerinin puanları arasında anlamlı farklılık görülmemiştir (p>0,05).

4.6.9. Gelir Düzeylerine Göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeğinin Karşılaştırılması

Sağlık Çalışanlarının Gelir Düzeylerine göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeği ve Alt Faktörlerinin puanlarının karşılaştırılması yapılmış olup, Tablo 12’de gösterilmiştir.

Tablo 14. Sağlık Çalışanlarının Gelir Düzeylerine Göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeği ve Alt Faktörlerinin Puanlarının Karşılaştırılması

Ölçek ve alt boyutları	Gelir Düzeyi								F ve χ^2	p	Fark
	4000-6000 Tl (A)		6000-8000 Tl (B)		8000-10000 Tl (C)		10000 Tl ve üstü (D)				
	n:74 ($\bar{X} \pm SS$)		n:64 ($\bar{X} \pm SS$)		n:60 ($\bar{X} \pm SS$)		n:12 ($\bar{X} \pm SS$)				
Psikolojik Yılgınlık Ölçeği	212,42	37,24	192,37	37,32	199,03	37,96	201,67	45,86	3,125	0,027*	B<A
Kendini Sunma ve İletişim	39,47	8,95	34,67	8,67	35,28	8,95	36,17	12,04	3,705	0,013*	B<A
Sosyal İlişkiler	21,31	3,74	20,28	3,82	20,2	3,8	20,58	4,29	1,192	0,314	
Haysiyet	56,01	9,33	53,2	10,25	54,65	9,28	55,67	11,78	0,905	0,440	
Yaşam Kalitesi	33,85	6,35	31,2	6,49	32,02	6,81	31,5	9,9	1,825	0,144	
Sağlık	18,26	2,54 (7-20)	17,74	3,03 (8-20)	18,23	2,1 (12-20)	18,75	2,01 (14-20)	1,524	0,677	
Duygular	43,51	10,47	35,28	11,21	38,65	11,78	39	10,91	5,951	0,001**	B<A

*p<0,05, **p<0,01, F: One Way Anova Testi χ^2 : Kruskal-Wallis H Testi, Fark testi: Post Hoc Testleri

Sağlık Çalışanlarının Gelir Düzeylerine göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeğinin Sosyal İlişkilere Karşı Zorbalık, Haysiyete Karşı Zorbalık, Yaşam Kalitesine Karşı Zorbalık ve Sağlığa Karşı Zorbalık Alt Faktörlerinin puanları arasında anlamlı farklılık görülmemiştir (p>0,05). Ancak Sağlık Çalışanlarının Gelir Düzeylerine göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeği ve Alt Faktörlerinden Kendini Sunma ve İletişime Karşı Zorbalık ve Duygulara Karşı Zorbalık Alt Faktörlerinin puanları arasında anlamlı farklılık görülmüştür. (p<0,05).

Aylık ortalama gelirleri 4000-6000 Tl arası olan Sağlık Çalışanlarının aylık ortalama gelirleri 6000-8000 Tl arası olan Sağlık Çalışanlarından Psikolojik Yılgınlık Ölçeği ve Alt Faktörlerinden

Kendini Sunma ve İletişime Karşı Zorbalık ve Duygulara Karşı Zorbalık Alt Faktörlerinin puanları yüksektir dolayısıyla psikolojik yılgınlık düzeyleri düşüktür.

4.6.10. Gelir Düzeylerine Göre Minnesota İş Tatmin Ölçeğinin Karşılaştırılması

Sağlık Çalışanlarının Gelir Düzeylerine göre Minnesota İş Tatmini ve Alt Faktörlerinin puanlarının karşılaştırılması yapılmış olup, Tablo 13'te gösterilmiştir.

Tablo 15. Sağlık Çalışanlarının Gelir Düzeylerine Göre Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve Alt Faktörlerinin Puanlarının Karşılaştırılması

Ölçek ve alt boyutları	Eğitim								F	p	Fark
	4000-6000 Tl ^(A)		6000-8000 Tl ^(B)		8000-10000 Tl ^(C)		10000 Tl ve üstü ^(D)				
	n:74		n:64		n:60		n:12				
	$(\bar{X} \pm SS)$		$(\bar{X} \pm SS)$		$(\bar{X} \pm SS)$		$(\bar{X} \pm SS)$				
Genel Doyum	72,4 8	15,14	58,67	17,71	63,2 2	17,9 1	62,1 7	16,2 6	7,70 6	0,000 **	A>B, C
İçsel Doyum	44,0 5	8,75	36,7	10,88	40,6 7	10,3 2	40	10,4 5	5,69 3	0,001 **	A>B
Dışsal Doyum	28,4 2	6,86	21,96	7,87	22,5 5	8,17	22,1 7	6,51	10,3 58	0,000 **	A>B, C

*p<0,05, **p<0,01, F: One Way Anova Testi, Fark testi: Post Hoc Testleri

Sağlık Çalışanlarının Gelir Düzeylerine göre Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve Alt Faktörleri puanları arasında anlamlı farklılık görülmüştür. (p<0,05).

Aylık ortalama geliri 4000- 6000 TL olan Sağlık Çalışanlarının, Aylık geliri ortalama 6000-8000 TL ve 8000-10000 TL arası olan Sağlık Çalışanlarından Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve Alt Faktörlerinden Dışsal Doyum puanları yüksektir. Ayrıca Aylık ortalama geliri 4000- 6000 TL olan Sağlık Çalışanlarının, Aylık geliri ortalama 6000-8000 TL olan Sağlık Çalışanlarından Minnesota İş Tatmini Ölçeğinin Alt Faktörlerinden İçsel Doyum puanları yüksektir.

4.6.11. Çalıştıkları Kuruma Göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeğinin Karşılaştırılması

Sağlık Çalışanlarının Çalıştıkları Kuruma göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeği ve Alt Faktörlerinin puanlarının karşılaştırılması yapılmış olup, Tablo 14'te gösterilmiştir.

Tablo 16. Sağlık Çalışanlarının Çalıştıkları Kuruma Göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeği ve Alt Faktörlerinin Puanlarının Karşılaştırılması

Ölçek ve alt boyutları	Çalışılan Kurum
------------------------	-----------------

	Kamu n:100 ($\bar{X} \pm SS$)		Özel n:100 ($\bar{X} \pm SS$)		t veya U	p değeri
Psikolojik Yılgınlık Ölçeği	192,34	40,41	212,35	34,08	-3,785	0,000**
Kendini Sunma ve İletişim	34,44	9,45	39	8,52	-3,584	0,000**
Sosyal İlişkiler	19,75	3,76	21,56	3,68	-3,442	0,001**
Haysiyet	52,74	10,52	56,91	8,39	-3,099	0,002**
Yaşam Kalitesi	30,83	7,36	34,06	5,83	-3,441	0,001**
Sağlık	17,68	2,86	18,6	2,07	4092,5	0,014**
	19	(7-20)	20	(12-20)		
Duygular	36,9	11,74	42,22	10,68	-3,352	0,001**

*p<0,05, **p<0,01, t: Independent Sample T veya Mann-Whitney U testi

Sağlık Çalışanlarının Çalıştıkları Kuruma göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeği ve Alt Faktörlerinin puanları arasında anlamlı farklılık görülmüştür (p<0,05).

Kamuda çalışan Sağlık çalışanlarının Psikolojik yılgınlık ölçeği ve tüm alt ölçeklerinin puanları Özel Sektörde çalışanlardan düşüktür. Yani Kamu da çalışan Sağlık çalışanlarının Psikolojik yılgınlık düzeyleri Özel Sektör çalışanlarından daha yüksektir.

4.6.12. Çalıştıkları Kuruma Göre Minnesota İş Tatmin Ölçeğinin Karşılaştırılması

Sağlık Çalışanlarının Çalıştıkları Kurumlara göre Minnesota İş Tatmini ve Alt Faktörlerinin puanlarının karşılaştırılması yapılmış olup, Tablo 15’de gösterilmiştir.

Tablo 17. Sağlık Çalışanlarının Çalıştıkları Kuruma Göre Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve Alt Faktörlerinin Puanlarının Karşılaştırılması

Ölçek ve alt boyutları	Çalışılan Kurum				t	p değeri
	Kamu		Özel			
	n:100 ($\bar{X} \pm SS$)		n:100 ($\bar{X} \pm SS$)			
Genel Doyum	60,15	18,7	70,54	14,82	-4,340	0,000**
İçsel Doyum	38,57	11,38	43,04	8,54	-3,132	0,002**
Dışsal Doyum	21,58	8,11	27,49	6,85	-5,557	0,000**

*p<0,05, **p<0,01, t: Independent Sample T Testi

Sağlık Çalışanlarının Çalıştıkları Kurumlara göre Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve Alt Faktörlerinin puanları arasında anlamlı farklılık görülmüştür (p<0,05).

Özel Sektörde Sağlık Çalışanlarının Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve Alt Faktörlerinden aldıkları puanlar Kamuda Çalışan Sağlık Çalışanlarından daha yüksektir. Bir başka ifade ile Özel Sektör Sağlık Çalışanlarının mesleki tatmin düzeyleri Kamuda çalışanlara göre yüksektir.

4.6.13. Mesleki Deneyimlerine Göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeğinin Karşılaştırılması

Sağlık Çalışanlarının Mesleki Deneyimlerine göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeği ve Alt Faktörlerinin puanlarının karşılaştırılması yapılmış olup, Tablo 16'da gösterilmiştir.

Sağlık Çalışanlarının Mesleki Deneyimlerine göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeği, Haysiyete Karşı Zorbalık, Sağlığa Karşı Zorbalık ve Duygulara Karşı Zorbalık Alt Faktörlerinin puanları arasında anlamlı farklılık görülmemiştir ($p>0,05$). Ancak Psikolojik Yılgınlık Ölçeğinin Alt Faktörlerinden Kendini Sunma ve İletişime Karşı Zorbalık, Sosyal İlişkilere Karşı Zorbalık ve Yaşam Kalitesine Karşı Zorbalık puanları arasında anlamlı farklılık görülmüştür ($p<0,05$).

Mesleki Deneyimleri 10 yıl ve üstünde olan Sağlık Çalışanlarının Kendini Sunma ve İletişime Karşı Zorbalık, Sosyal İlişkilere Karşı Zorbalık Faktörü Puanları 1 yıldan az mesleki deneyime sahip Sağlık Çalışanlarından düşüktür. Ayrıca Mesleki Deneyimleri 10 yıl ve üstünde olan Sağlık Çalışanlarının Yaşam Kalitesine Karşı Zorbalık Faktörü Puanları Mesleki Deneyimleri 1 yıldan az, 1-3 yıl arası ve 3-5 yıl arası olan katılımcılardan düşüktür. Yani mesleki deneyimi 10 yıl ve üzeri olan katılımcılar Kendini Sunma ve İletişim, Sosyal İlişkiler ve Yaşam Kalitesine Karşı Zorbalığa daha fazla maruz kaldıklarını düşünmektedirler.

4.6.14. Mesleki Deneyimlere Göre Minnesota İş Tatmini Ölçeğinin Karşılaştırılması

Sağlık Çalışanlarının Mesleki Deneyimlerine göre Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve Alt Faktörlerinin puanlarının karşılaştırılması yapılmış olup, Tablo 17'de gösterilmiştir.

Sağlık Çalışanlarının Mesleki Deneyimlerine göre Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve Alt Faktörleri puanları arasında anlamlı farklılık görülmüştür. ($p<0,05$).

Mesleki Deneyimleri 1 yıldan az olan Sağlık Çalışanlarının Genel Doyum puanları Mesleki Deneyimi 5-10 yıl arası ve 10 yıl ve üstü olan Sağlık Çalışanlarının Puanlarından yüksektir. Ayrıca Mesleki Deneyimleri 1 yıldan az olan Sağlık Çalışanlarının Dışsal Doyum puanları Mesleki Deneyimi 3-5 yıl arası, 5-10 yıl arası ve 10 yıl ve üstü olan Sağlık Çalışanlarının Puanlarından yüksektir. Yine Mesleki Deneyimleri 1 yıldan az olan Sağlık Çalışanlarının İçsel Doyum puanları Mesleki Deneyimi 5-10 yıl arası olan Sağlık Çalışanlarının Puanlarından yüksektir.

Tablo 18. Sağlık Çalışanlarının Mesleki Deneyimlerine Göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeği ve Alt Faktörlerinin Puanlarının Karşılaştırılması

Ölçek ve alt boyutları		Meslekte Çalışma Yılı										F ve χ^2	p	Fark
		1 yıldan az ^(A)		1-3 yıl ^(B)		3-5 yıl ^(C)		5-10 yıl ^(D)		10 yıl ve üstü ^(E)				
		n:35 ($\bar{X} \pm SS$)		n:36 ($\bar{X} \pm SS$)		n:28 ($\bar{X} \pm SS$)		n:56 ($\bar{X} \pm SS$)		n:45 ($\bar{X} \pm SS$)				
Psikolojik Ölçeği	Yılgınlık	211,83	37,78	209,58	40,43	195,11	36,69	202,95	36,25	192,93	40,41	1,790	0,132	
Kendini İletişim	Sunma ve	40,66	7,83	38,22	9,62	34,43	9	36,04	9,03	34,73	9,65	2,952	0,021*	E<A
Sosyal İlişkiler		21,69	3,14	21,17	4,31	20,25	4,01	21,02	3,25	19,24	4,14	2,623	0,036*	E<A
Haysiyet		55,29	10,02	54,86	11,69	53,93	8,88	55,52	8,9	54,13	9,57	0,204	0,936	
Yaşam Kalitesi		33,69	6,4	34,19	6,71	31,46	6,58	33,04	6,22	29,96	7,53	2,725	0,031*	E<A,B,D
Sağlık		18,31	2,82	18,39	2,77	18,520	1,93(15-20)	18,07	2,62(8-20)	17,67	2,35(12-20)	6,470	0,167	
Duygular		42,2	11,15	42,75	10,64	36,54	12,01	39,27	10,83	37,2	12,34	2,167	0,074	

*p<0,05, **p<0,01, F: One Way Anova Testi χ^2 : Kruskal-Wallis H Testi, Fark testi: Post Hoc Testleri

Tablo 19. Sağlık Çalışanlarının Mesleki Deneyimlerine Göre Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve Alt Faktörlerinin Puanlarının Karşılaştırılması

Ölçek ve alt boyutları	Meslekte Çalışma Yılı										F	P	Fark
	1 yıldan az ^(A)		1-3 yıl ^(B)		3-5 yıl ^(C)		5-10 yıl ^(D)		10 yıl ve üstü ^(E)				
	n:35 ($\bar{X} \pm SS$)		n:36 ($\bar{X} \pm SS$)		n:28 ($\bar{X} \pm SS$)		n:56 ($\bar{X} \pm SS$)		n:45 ($\bar{X} \pm SS$)				
Genel Doyum	75	13,31	68,06	17,03	62,89	17,56	61,89	17,34	61,58	18,9	4,207	0,003* *	A>D, E
İçsel Doyum	45,15	7,54	42,22	10,08	39,71	10,16	38,68	10,35	39,67	11,47	2,578	0,039* *	A>D
Dışsal Doyum	29,85	6,12	25,83	7,97	23,18	7,89	23,21	7,82	21,91	8,06	6,322	0,000* *	A>C, D, E

*p<0,05, **p<0,01, F: One Way Anova Testi, Fark testi: Post Hoc Testleri

Tablo 20. Sağlık Çalışanlarının Bulundukları Kurumdaki Çalışma Yıllarına Göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeği ve Alt Faktörlerinin Puanlarının Karşılaştırılması

Ölçek ve alt boyutları		Bulundukları Kurumdaki Çalışma Yılı										F	ve	p
		1 yıldan az ^(A)		1-3 yıl ^(B)		3-5 yıl ^(C)		5-10 yıl ^(D)		10 yıl ve üstü ^(E)				
		n:61		n:56		n:22		n:44		n:17				
		$(\bar{X} \pm SS)$		$(\bar{X} \pm SS)$		$(\bar{X} \pm SS)$		$(\bar{X} \pm SS)$		$(\bar{X} \pm SS)$				
Psikolojik Ölçeği	Yılgınlık	208,26	37,14	201,87	40,18	204	40,36	193,73	41,42	202,82	27,07	0,917	0,455	
Kendini İletişim	Sunma ve	39,1	8,26	35,7	9,73	36,73	9,36	34,7	9,77	36,76	8,84	1,722	0,147	
Sosyal İlişkiler		21,03	3,65	20,82	4,02	21,55	3,96	19,61	3,89	20,29	3,1	1,340	0,256	
Haysiyet		54,89	9,7	54,71	10,82	56,32	9,33	53,32	9,71	56,94	6,17	0,593	0,668	
Yaşam Kalitesi		33,28	6,42	32,8	6,75	32,5	7,18	30,95	7,83	32,06	4,98	0,804	0,524	
Sağlık		18,2	2,75	18,29	2,46	18,27	2,99	17,73	2,37	18,35	1,77	3,859	0,425	
Duygular		20	(7-20)	20	(8-20)	20	(8-20)	18	(12-20)	19	(16-20)			
		41,77	10,68	39,55	11,93	38,64	11,69	37,41	11,91	38,41	11,64	1,025	0,395	

*p<0,05, **p<0,01, F: One Way Anova Testi χ^2 : Kruskal-Wallis H Testi, Fark testi: Post Hoc Testleri

Tablo 21. Sağlık Çalışanlarının Bulundukları Kurumdaki Çalışma Yıllarına Göre Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve Alt Faktörlerinin Puanlarının Karşılaştırılması

Ölçek ve alt boyutları	Mesleki Çalışma Yılı										F	P	Fark
	1 yıldan az ^(A)		1-3 yıl ^(B)		3-5 yıl ^(C)		5-10 yıl ^(D)		10 yıl ve üstü ^(E)				
	n:61		n:56		n:22		n:44		n:17				
	($\bar{X} \pm SS$)		($\bar{X} \pm SS$)		($\bar{X} \pm SS$)		($\bar{X} \pm SS$)		($\bar{X} \pm SS$)				
Genel Doyum	72,62	14,09	63,36	18,73	66,27	16,33	59,57	18,8	59,65	16,32	4,701	0,001*	A>B, D
İçsel Doyum	43,95	8,25	39,7	10,83	42,82	9,41	37,55	11,69	39,06	9,64	3,129	0,016*	A>D
Dışsal Doyum	28,67	6,36	23,66	8,61	23,45	7,7	22,02	7,69	20,59	7,74	7,076	0,000*	A>B, D, E

*p<0,05, **p<0,01, F: One Way Anova Testi, Fark testi: Post Hoc Testle

4.6.15. Bulundukları Kurumdaki Çalışma Yıllarına Göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeğinin Karşılaştırılması

Sağlık Çalışanlarının Bulundukları Kurumdaki Çalışma Yıllarına göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeği ve Alt Faktörlerinin puanlarının karşılaştırılması yapılmış olup, Tablo 18’de gösterilmiştir.

Sağlık Çalışanlarının Bulundukları Kurumdaki Çalışma Yıllarına göre Psikolojik Yılgınlık Ölçeği ve Alt Faktörlerinin puanları arasında anlamlı farklılık görülmemiştir ($p>0,05$).

4.6.16. Bulundukları Kurumdaki Çalışma Yıllarına Göre Minnesota İş Tatmin Ölçeğinin Karşılaştırılması

Sağlık Çalışanlarının Bulundukları Kurumdaki Çalışma Yıllarına göre Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve Alt Faktörlerinin puanlarının karşılaştırılması yapılmış olup, Tablo 18’de gösterilmiştir.

Sağlık Çalışanlarının Bulundukları Kurumdaki Çalışma Yıllarına göre Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve Alt Faktörlerinin puanları arasında anlamlı farklılık görülmüştür ($p<0,05$).

Bulundukları Kurumdaki Çalışma Yılları 1 yıldan az olan Sağlık Çalışanlarının Genel Doyum puanları Bulundukları Kurumdaki Çalışma Yılları 1-3 yıl arası ve 5-10 yıl arası olan Sağlık Çalışanlarının Puanlarından yüksektir. Ayrıca Bulundukları Kurumdaki Çalışma Yılları 1 yıldan az olan Sağlık Çalışanlarının Dışsal Doyum puanları Bulundukları Kurumdaki Çalışma Yılları 1-3 yıl arası, 5-10 yıl arası ve 10 yıl ve üstü olan Sağlık Çalışanlarının Puanlarından yüksektir. Yine Bulundukları Kurumdaki Çalışma Yılları 1 yıldan az olan Sağlık Çalışanlarının İçsel Doyum puanları Bulundukları Kurumdaki Çalışma Yılları 5-10 yıl arası olan Sağlık Çalışanlarının Puanlarından yüksektir.

4.7. Katılımcılara Uygulanan Ölçek Ve Alt Boyutları Arasındaki İlişki Düzeyleri

Katılımcılara uygulanan ölçek ve alt boyutları arasındaki ilişki düzeyleri incelenmiş olup, Tablo 20’de gösterilmiştir.

Tablo 22. Katılımcılara Uygulanan Ölçekler ve Alt Faktörleri Arasındaki İlişki Düzeyleri

Değişkenler		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Psikolojik Yılgınlık Ölçeği (LUPYO)	r	1									
	p										
2. Kendini Sunma ve iletişim	r	,895*	1								
	p	0,000									
3. Sosyal ilişkiler	r	,828*	,710*	1							
	p	0,000	0,000								
4. Haysiyet	r	,915*	,736*	,811*	1						
	p	0,000	0,000	0,000							
5. Yaşam kalitesi	r	,927*	,770*	,760*	,856*	1					
	p	0,000	0,000	0,000	0,000						
6. Sağlık	r	,676*	,547*	,679*	,681*	,644*	1				
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000					
7. Duygular	r	,889*	,771*	,592*	,708*	,781*	,474*	1			
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000				
8. Minnesota İş Tatmini Ölçeği Genel (MITÖ)	r	,700*	,693*	,416*	,529*	,647*	,326*	,751*	1		
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000			
9. İçsel Doyum	r	,676*	,665*	,396*	,516*	,636*	,343*	,713*	,969*	1	
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		
10. Dışsal Doyum	r	,669*	,666*	,405*	,498*	,603*	,276*	,732*	,949*	,843*	1
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	

**, Correlation at 0.01(2-tailed), *, Correlation at 0.05(2-tailed), r: Korelasyon katsayısı

Sağlık Çalışanlarının Psikolojik Yılgınlık ölçeği puanlarının kendi içerisinde korelasyon analizleri incelendiğinde; katılımcıların Genel Psikolojik Yılgınlık puanları ile Kendini Sunma ve iletişime Karşı Zorbalık, Sosyal İlişkilere Karşı Zorbalık, Haysiyete Karşı Zorbalık, Yaşam Kalitesine ve Duygulara Karşı Zorbalık puanları arasında yüksek düzeyde pozitif ilişki tespit edilmiştir ($p<0,05$). Sağlık Çalışanlarının Psikolojik Yılgınlık ölçeği puanları ile Sağlığa Karşı Zorbalık puanları arasında ise orta düzeyde pozitif ilişki tespit edilmiştir ($p<0,05$).

Sağlık Çalışanlarının İş Doyumu puanları ile Psikolojik Yılgınlık puanları ve alt faktörleri puanları ile arasında orta düzeyde pozitif bir ilişki tespit edilmiştir ($p<0,05$).

Sağlık Çalışanlarının Minnesota İş Tatmini ölçeği puanlarının kendi içerisinde korelasyon analizleri incelendiğinde; katılımcıların Genel İş Doyumu puanları ile İçsel ve Dışsal Doyum puanları arasında yüksek düzeyde pozitif ilişki tespit edilmiştir ($p<0,05$).

4.8. Sağlık Çalışanlarının İş Doyumu Düzeylerinin Psikolojik Yılgınlık Düzeyleri Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi

Bu çalışmada Sağlık Çalışanlarının İş Doyumu Düzeylerinin Psikolojik Yılgınlık Düzeyleri üzerindeki etkisi incelenecektir. Modelde İş doyumu bağımsız değişken olarak belirlenmiştir. Bu bağımsız değişkenin Psikolojik Yılgınlık Ölçeği bağımlı değişkeni üzerine etkisi basit regresyon analizi ile incelenmiş olup, Tablo 21’de gösterilmiştir. Bağımlı değişken ile bağımsız değişken arasındaki ilişkinin doğrusal olduğu görülmüştür. Bu modeldeki basit regresyon analizinde modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür $F(1,197) = 189,677, p < 0,01$. Bağımsız değişken İş Doyumu Düzeylerinin Psikolojik Yılgınlık Düzeylerindeki değişimin %49’unu açıklamaktadır.

Tablo 23. Sağlık Çalışanlarının İş Doyumu Düzeylerinin Psikolojik Yılgınlık Düzeyleri üzerindeki etkisinin Basit Regresyon Analizi ile İncelenmesi

Değişken	B	Std. hata _B	β (Beta)	T	P
Sabit	102,057	7,521		13,570	,000
İş doyumu	1,531	,111	,700	13,772	,000
R=0,700	$R^2=0,491$		$F(1,197) = 189,677, p < 0,01$		

Basit regresyon analizine göre;

Psikolojik Yılgınlık= 102,057+1,531 İş Doyumu

BEŞİNCİ BÖLÜM: TARTIŞMA VE SONUÇ

Mobbing son yıllarda sık sık duyduğumuz, hem bireyleri hem de örgütleri oldukça etkileyen bir olgudur. Her sektörde görülmesine rağmen sağlık sektöründe daha fazla karşımıza çıkmaktadır. Mobbingi görmezden gelmek, çalışanlar ve örgütler üzerindeki olumsuz etkisini artıracaktır. Bu nedenle son yıllarda mobbinge ilgili birçok akademik çalışma yapılmaktadır.

Mobbinge genel olarak mobbingcinin ve mağdurun psikolojik yapısından kaynaklanmaktadır. Bununla birlikte mobbingden en çok etkilenen taraf mağdurdur. Mobbinge maruz kalan bireyde yavaş yavaş olumsuz etkiler görülmeye başlanır. Mağduru hem ekonomik hem sosyal yönden etkiler.

Fiziksel ve ruhsal sağlığına zarar vermeye başlar. Bireyin önce sosyal imajı zedelenir. İş yerinde dışlanmaya ve saygınlığı azalmaya başlar. Buna bağlı olarak sosyal çevresinde ve aile içerisinde de sorunlar yaşamaya başlar. Kendini daha çok yalnız hissetmeye ve suçlamaya başlar. Daha sonra ruhsal ve fiziksel sağlığında sorunlar yaşamaya başlar. Depresyon, panik atak, taşikardi, hipertansiyon, uyku sorunları, ellerde titreme, mide sorunları, baş ağrıları, iştahsızlık bunlardan bazılarıdır. Birey tüm bunların tedavisi için maddi harcamalar yaparak ekonomik anlamda zarara uğrar. Mobbingin düzeyi arttıkça, bireyin işten ayrılması durumu da ekonomik zararı artırır.

Mobbing, örgütleri ise daha çok ekonomik anlamda etkiler. Mobbinge uğrayan bireyin işe geç kalması, işe gelmemesi, hastalık izni alması, çalışma veriminin düşmesi örgütü ekonomik zarara uğratır. Mağdurun işten ayrılması nedeniyle ödenen tazminat, yeni işçiye verilen eğitimler, mağdurun örgüte dava açması da ekonomik kaybı artırır.

Mobbing, örgütleri sosyal anlamda da olumsuz etkilemektedir. Mağdurun yaşadıklarını başkalarına anlatması örgütün saygınlığını ve imajını zedeleyebilir. Diğer çalışanların da mobbinge şahit olması iş yeri huzurunu olumsuz yönde etkiler ve çalışma verimini düşürebilir. Örgüt önemli elemanlarını kaybedebilir.

İş doyumu da birey ve örgüt açısından oldukça önemlidir. Bunun nedeni iş doyumunun yaşam doyumuyla bağlantılı olması ve bireyleri fiziksel, ruhsal ve sosyal yönden etkilemesidir. İş doyumu çağdaş yönetim anlayışının olmazsa olmazı, sosyal bir sorumluluk, ahlaki bir gerekliliktir. Çalışmak kişiler için kuşkusuz bir gereksinimdir. İş

yerinde büyük bir vaktini geçiren bireyinde, çalışma ortamını sorunsuz hale getirmek, koşulları iyileştirmek, motive edici davranmak örgütlerin sorumluluğudur. Sağlık nasıl kişinin fiziksel durumunu gösteriyorsa, iş doyumunu da çalışanın genel durumunu gösteren bir unsurdur. Örgütlerin başarısı yalnızca maddi açıdan değerlendirilmemelidir. Çalışanın iş doyumunu da örgütün önemli bir başarısıdır.

Sağlık sektöründe mobbinge ve iş doyumuna etkisi üzerine 200 adet hemşireyle yapılan araştırmada aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

Sağlık Çalışanlarına Uygulanan Mobbinge İlgili Sonuçlar:

1. Sağlık Sektöründe Mobbing ve Yaş İlişkisi: Çalışanlara uygulanan mobbing ve yaş arasında anlamlı bir fark bulunamamış olup, yaş faktörünün mobbing algısını etkilemediği görülmüştür.
2. Sağlık Sektöründe Mobbing ve Cinsiyet İlişkisi: Çalışanlara uygulanan mobbing ve cinsiyet arasında anlamlı bir fark bulunamamış olup, cinsiyet faktörünün mobbing algısını etkilemediği görülmüştür.
3. Sağlık Sektöründe Mobbing ve Eğitim Durumu İlişkisi: Çalışanlara uygulanan mobbing ve eğitim durumu arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. Lise mezunun sağlık çalışanlarının, önlisans, lisans ve yüksek lisans mezunlarına göre Psikolojik Yılgınlık ölçeği puanları daha yüksektir. Yani mobbing düzeyleri daha düşüktür. Eğitim düzeyi düştükçe mobbing algısının azaldığı görülmüştür.
4. Sağlık Sektöründe Mobbing ve Medeni Durum İlişkisi: Çalışanlara uygulanan mobbing ve medeni durum arasında anlamlı bir fark bulunamamış olup, medeni durum faktörünün mobbing algısını etkilemediği görülmüştür.
5. Sağlık Sektöründe Mobbing ve Gelir Düzeyleri İlişkisi: Çalışanlara uygulanan mobbing ve gelir düzeyi ilişkisi arasında, sosyal ilişkilere karşı zorbalık, haysiyete karşı zorbalık, yaşam kalitesine karşı zorbalık ve sağlığa karşı zorbalık alt faktörleri açısından anlamlı farklılık görülmemiştir. Ancak kendini sunma ve iletişime karşı zorbalık ve duygulara karşı zorbalık alt faktörlerinin puanları arasında anlamlı farklılık görülmüştür. Aylık ortalama gelirleri 4000-6000 TL arası olan sağlık çalışanlarının kendini sunma ve iletişime karşı zorbalık ve duygulara karşı zorbalık alt faktörlerinin puanları aylık ortalama gelirleri 6000-8000 TL, 8000-10000 TL ve 10000 TL üstü olan sağlık

çalışanlarından Psikolojik Yılgınlık ölçeği puanlarının yüksektir dolayısıyla psikolojik yılgınlık düzeyleri daha düşüktür. Gelir düzeyi azaldıkça mobbing algısının azaldığı görülmüştür.

6. Sağlık Sektöründe Mobbing ve Çalıştıkları Kurum (Kamu Kurumu-Özel Sektör) İlişkisi: Çalışanlara uygulanan mobbing ve çalıştıkları kurum ilişkisi arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. Özel sektörde bulunan sağlık çalışanlarının Psikolojik Yılgınlık ölçeği puanları kamu kurumunda bulunan sağlık çalışanlarından daha yüksektir. Dolayısıyla özel sektör çalışanlarının mobbing algıları daha düşüktür.

7. Sağlık Sektöründe Mobbing ve Mesleki Deneyim İlişkisi: Çalışanlara uygulanan mobbing ve Mesleki Deneyim ilişkisi arasında, haysiyete karşı zorbalık, sağlığa karşı zorbalık ve duygulara karşı zorbalık alt faktörleri açısından anlamlı farklılık görülmemiştir. Ancak Psikolojik Yılgınlık Ölçeğinin alt faktörlerinden kendini sunma ve iletişime karşı zorbalık, sosyal ilişkilere karşı zorbalık ve yaşam kalitesine karşı zorbalık puanları arasında anlamlı farklılık görülmüştür.

Mesleki Deneyimleri 10 yıl ve üstünde olan Sağlık Çalışanlarının, Kendini Sunma ve İletişim, Sosyal İlişkiler ve Yaşam Kalitesine Karşı Zorbalık alt boyutu puanları Mesleki Deneyimleri 1 yıldan az, 1-3 yıl arası ve 3-5 yıl arası olan katılımcılardan düşüktür. Yani mobbinge daha fazla maruz kaldıklarını düşünmektedirler. Mesleki deneyim arttıkça mobbing algısının arttığı görülmüştür.

8. Sağlık Sektöründe Mobbing ve Bulundukları Kurumdaki Çalışma Yılı İlişkisi: Çalışanlara uygulanan mobbing ve bulundukları kurumdaki çalışma yılı arasında anlamlı bir fark bulunamamış olup, bulundukları kurumdaki çalışma yılı faktörünün mobbing algısını etkilemediği görülmüştür.

Sağlık Çalışanlarının İş Doyum Düzeyleriyle İlgili Sonuçlar:

1. İş Doyum Düzeyi ve Yaş İlişkisi: İş doyum düzeyi ve yaş arasında anlamlı bir fark bulunamamış olup, yaş faktörünün iş doyumun düzeyinin etkilemediği görülmüştür.

2. İş Doyum Düzeyi ve Cinsiyet İlişkisi: İş doyum düzeyi ve cinsiyet arasında anlamlı bir fark bulunamamış olup, cinsiyet faktörünün iş doyumun düzeyinin etkilemediği görülmüştür.

3. İş Doyum Düzeyi ve Eğitim Düzeyi İlişkisi: İş doyum düzeyi ve eğitim düzeyi arasında minnesota iş tatmini ölçeği ve alt faktörlerinde içsel doyum faktörü arasında anlamlı farklılık görülmemiştir. Ancak sağlık çalışanlarının eğitim düzeylerine göre minnesota iş tatmini ölçeğinin alt faktörlerinden dışsal doyum puanları arasında anlamlı farklılık görülmüştür.

Lise mezunu sağlık çalışanlarının, dışsal doyum puanları ön lisans, lisans ve yüksek lisans ve üstü sağlık çalışanlarından yüksektir. Dolayısıyla iş doyum düzeyleri daha yüksektir. Eğitim düzeyi azaldıkça iş doyumunun yükseldiği görülmüştür.

4. İş Doyum Düzeyi ve Medeni Durum İlişkisi: İş doyum düzeyi ve medeni durum arasında anlamlı bir fark bulunamamış olup, medeni durum faktörünün iş doyum düzeyini etkilemediği görülmüştür.

5. İş Doyum Düzeyi ve Gelir Düzeyi İlişkisi: İş doyum düzeyi ve gelir düzeyi arasında Minnesota iş tatmini ölçeği ve alt faktörleri arasında anlamlı farklılık bulunmuştur.

Geliri 4000-6000 TL olan sağlık çalışanlarının, minnesota iş tatmini ölçeğinin içsel ve dışsal doyum alt puanları, geliri 6000-8000 TL, 8000-1000 TL ve 10000 TL olan çalışanlardan yüksektir. Dolayısıyla iş doyum düzeyleri daha fazladır. Gelir düzeyi azaldıkça iş doyumunun arttığı görülmüştür.

6. İş Doyum Düzeyi ve Çalıştıkları Kurum (Kamu Kurumu-Özel Sektör) İlişkisi: İş doyum düzeyi ve çalışılan kurum arasında Minnesota iş tatmini ölçeği ve alt faktörleri arasında anlamlı farklılık bulunmuştur.

Özel sektör çalışanlarının Minnesota iş tatmini ölçeği puanları kamu kurumundakilere göre daha yüksektir. Yani iş doyum düzeyleri daha fazladır.

7. İş Doyum Düzeyi ve Mesleki Deneyim İlişkisi: İş doyum düzeyi ve mesleki deneyim arasında minnesota iş tatmini ölçeği ve alt faktörleri puanları arasında anlamlı farklılık görülmüştür.

Mesleki deneyimleri 1 yıldan az olan sağlık çalışanlarının, genel doyum ve içsel ve dışsal doyum alt boyutu puanları deneyimi 3-5 yıl, 5-10 yıl ve 10 yıl üstü olan çalışanlardan

yüksektir. Dolayısıyla iş doyum düzeyleri daha yüksektir. Mesleki deneyim azaldıkça iş doyum düzeyinin arttığı görülmüştür.

8. İş Doyum Düzeyi ve Bulundukları Kurumdaki Çalışma Yılı İlişkisi: İş doyum düzeyi ve bulundukları kurumdaki çalışma yılı arasında minnesota iş tatmini ölçeği ve alt faktörleri puanları arasında anlamlı farklılık görülmüştür.

Bulundukları kurumdaki çalışma yılı 1 yıldan az olan sağlık çalışanlarının, genel doyum ve içsel ve dışsal doyum alt boyutu puanları deneyimi 3-5 yıl, 5-10 yıl ve 10 yıl üstü olan çalışanlardan yüksektir. Dolayısıyla iş doyum düzeyleri daha yüksektir. Bulundukları kurumdaki çalışma yılı azaldıkça iş doyum düzeyinin arttığı görülmüştür.

Sağlık Çalışanlarının İş Doyumu Düzeylerinin Psikolojik Yılgınlık Düzeyleri Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi: Yapılan araştırmada mobbing algısı ve iş doyum ilişkisinin doğrusal olduğu görülmüştür. Başka bir deyişle mobbinge arttıkça iş doyumunun azaldığı görülmektedir. İş doyum düzeyi, mobbingden %49 oranında etkilenmektedir.

ÖNERİLER

Sağlık çalışanlarına uygulanan mobbing ve iş doyumuna etkisi üzerine yapılan araştırmada, elde edilen sonuçlara göre aşağıdaki öneriler sunulmuştur:

1. Yapılan araştırmada elde edilen sonuçlara göre mobbingin iş doyumunu olumsuz anlamda etkilediği görüşmüştür. Çalışanların iş doyum düzeyini artırmak için mobbingi önlemek şarttır.
2. Çalışanlara mobbingi tanımaları ve anlamlandırabilmeleri için konuyla ilgili eğitimler verilmelidir. Böylelikle çalışanlar uğradıkları mobbingi fark edecek ve olumsuz etkilerinden kurtulabilecektir.
3. Örgütler devamlılığını sürdürmek ve büyüebilmek için mobbingi önlemek zorundadır.
4. Mobbingi önlemek çalışanların birbirlerine saygılı, nazik, hoşgörülü ve anlayışlı davranmasıyla mümkündür.
5. Mobbingin en çok üstler tarafından uygulandığı görülmektedir.
6. Çalışma daha farklı ve fazla sayıda sağlık çalışanıyla yeniden yapılabilir.

Çalışanların mobbinge baş edebilmek için haklarını çok iyi bilmeleri ve haklarını aramaktan çekinmemeleri gerekmektedir. Özgüvenlerini geliştirmelidirler.

KAYNAKLAR

- Akça, B., ve A. İrmis (2006). Yıldırma Davranışının Algılama Boyutu: Üniversite Öğrenciler Üzerine Bir Araştırma. 14. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, Erzurum: Atatürk Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, s.181.
- Akıncı, Z. (2002). Turizm sektöründe işgören iş tatminini etkileyen faktörler: beş yıldızlı konaklama işletmelerinde bir uygulama. *Akdeniz İİBF Dergisi*, 2(4), 1-25.
- Altuğ, D. (1997). *Örgütsel davranış: Toplam kalite anlayışı içinde*. Ankara: Haberal Eğitim Vakfı Yayınları.
- Arpacıoğlu, G. (2003). *Mobbing-işyerinde zorbalık*. Erişim adresi: <http://www.insankaynaklari.com>. Erişim tarihi: 10 Aralık 2007
- Baştemur, Y. (2006). *İş tatmini ile yaşam tatmini arasındaki ilişkiler: Emniyet Müdürlüğünde bir araştırma*. Yüksek lisans tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme A.B.D, Kayseri.
- Bilgili, A. (2012), *İş hukuku açısından işyerinde cinsel taciz*, Adana: Karahan Yayınları.
- Crawford, N. (1997). *Bullying at work: A psychoanalytic perspective*. Erişim adresi: <http://www3.interscience.wiley.com/cgi-bin/fulltext/14388/PDFSTART>. Erişim tarihi: 09 Ekim 2009
- Çetinkanat, A.C. (1988). *Örgütsel iklim ve iş doyumu*. Yayımlanmamış doktora tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Çobanoğlu, Ş. (2005). *İşyerinde duygusal saldırı ve mücadele yöntemleri*. İstanbul: Timaş Yayınları, Birinci Baskı.
- Davenport N.Z., G.E. Elliot & R.D. Schwartz, (2014). *Mobbing (İşyerinde psikolojik taciz)*. İstanbul: Ray Yayıncılık.
- Davenport, N., R.D. Schwartz & G. P. Elliott, (2003). *Mobbing: İşyerinde duygusal Taciz*. Çev: Osman Cem Öneroy, İstanbul: xxxxxxSistem Yayıncılık, 2. Baskı.
- Davenport, N., R.D. Schwartz & G.P. Elliot, (2003). *Mobbing İşyerinde Duygusal Taciz*, Çev: . Osman Cem Öneroy. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Davenport, N., R.D. Schwartz & G.P. Elliot, (2014). *Mobbing: İşyerinde psikolojik taciz*. Çev: Osman Cem Öneroy, İstanbul: Ray Yayıncılık, 1. Baskı.
- Doğru, M., (2015). *Psikolojik yıldırma ve örgütsel adaletsizliğin çalışanların stres ve*

- performansına etkisi üzerine bir araştırma*. Yüksek lisans tezi, Gebze: Gebze Teknik Üniversitesi SBE.
- Eğnli, A.T. (2009). Çalışanlarda iş doyumunu: Kamu ve özel sektör çalışanlarının iş doyumuna yönelik bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*.
- Einarsen S., B.I. Raknes & S.B. Matthiesen, (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: An exploratory study. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 4(1), ss.35-47.
- Erdoğan, İ. (1996). *İşletme yönetiminde örgütsel davranış*. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını, ss. 266.
- Eren, E. (2001). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım, 7. Baskı.
- Ergin, H. (2013). *1. Çalışma hayatında psikolojik taciz (mobbing) panel ve çalıştay bildiriler kitabı, Avrupa Hukukunda işyerinde psikolojik taciz bölümü*. Ankara: Özyurt Matbaacılık, ss.62.
- Ergun, Ö., D. ve M. Nuray, (2009). *Yönetimsel ve örgütsel açıdan psikolojik terör Mobbing*. İstanbul: Detay Yayıncılık.
- Ertürk, A., (2013). Yıldırma davranışları, nedenleri ve sonuçları, *Bartın Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(1), ss. 146 – 169.
- Ferrari, E. (2004). *Raising Awareness on Mobbing AN EU Perspective*. Daphne Programme, European Commission.
- Gökçe, A.T. (2008). *Mobbing: İşyerinde yıldırma nedenleri ve başa çıkma yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- Gül, H. ve A. Ağıröz (2011). Mobbing ve örgütsel sinizm arasındaki ilişkiler: Hemşireler üzerinde bir uygulama”. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2), ss.27-47.
- Gülner, B. (2007). *Örgütlerde iletişim ve iş doyumunu*. İstanbul: Çınar Ofset.
- Gün, H. (2009). *Çalışma ortamında psikolojik taciz iş yeri sendromu (Mobbing/bullying)*. Ankara: Lazer Yayıncılık.
- Güngör, M. (2007). *Çalışma hayatında psikolojik taciz olgusu: Türkiye’de hizmet sektörüne ilişkin bir araştırma*. Doktora tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Güngör, M., (2008). *Çalışma hayatında psikolojik taciz*. İstanbul: Derin Yayınları.
- Hirigoyen, M. F. (2000). *Manevi taciz: Günümüzde sapkın şiddet*. Çev. : H. Bucak, İstanbul: Güncel Yayıncılık.
- Ivancevich, J. M., , M. T., Matteson& R. Konopaske (1990). *Organizational behavior and 143 management*. New York: NY: McGraw-Hill.
- İzmir, G. ve A. Fazlıoğlu (2011). *İşyerinde Psikolojik Taciz ve Çözüm Önerileri Komisyon Raporu*. Ankara: TBMM Basınevi.
- Kaya, N. (2013). *İş tatmini ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki: bir uygulama*. Yüksek lisans tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Keser, A. ve B. K., Güler (2016). *Çalışma psikolojisi*. Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- Kırel Ç., (2008). Örgütlerde psikolojik taciz ve yönetimi. *Eskişehir: Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı: 1806, ss.47-65.
- Koçel, T. (1998). *İşletme yöneticiliği: Yönetim ve organizasyonlarda davranış klasik modern çağdaş yaklaşımlar*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Komisyon Raporu, (2011). *İşyerinde psikolojik taciz(mobbing) ve çözüm önerileri*. TBMM Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu Yayınları.
- Kök, B.S., (2006). *İş Yaşamında Psiko-Çiddet Sarmalı Olarak Yıldırma xxxxxxOlgusu ve Nedenleri*. Erzurum: Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi 14. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirimi.
- Kök, B.S., (2006). İş tatmini ve örgütsel bağlılığın incelenmesine yönelik bir araştırma. *Erzurum: Atatürk Üniversitesi, İ.İ.B.Dergisi*, 20 (1)
- Leymann, H., (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, pp.165-184
- Minibaş, J.P. ve M. İ. Çamuroğlu (2009). *Psikolojik taciz: İş yerindeki kâbus*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Mizrahi, R. (2013). Çalışma hayatında mobbing ile mücadele yöntemleri. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 5(2), ss. 443-452.
- Özdemir, M. ve B. Açıkgöz (2007). *Mobbing'e Maruz Kalanların Tepki Seviyelerinin Ölçümü*. Sakarya: Sakarya Üniversitesi XV. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirileri.
- Özen, S. (2007), İşyerinde psikolojik şiddet ve nedenleri, *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 9(3), 2-24.

- Özgenel, F. İ. (2014). *Edirne merkez ilçedeki kamu ve özel hastanelerde çalışan hekim ve hemşirelerde iş doyumu ve etkileyen faktörler*. Yüksek lisans tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Özkalp, E. ve Ç. Kirel (2010). *Örgütsel davranış*. Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Poussard, J. M., ve M. İ. Çamuroğlu (2015). *Psikolojik taciz iş yaşamında gerilim*. Ankara: Akılçelen Kitaplar.
- Reichert, E. (2003). Workplace mobbing: A new frontier for the social work profession. professional development. *The International Journal of Continuing Social Work Education*, 5(3), ss.4-12.
- Riguzzi, S. (2001). *Mobbing: Violeuze morali e persecuzioni psicologiche sullavoro*. Roma: Edizioni Cierre.
- Akgeyik T., M. Güngör ve Ş. Uşen (2009). İş yerinde psikolojik taciz olgusu: niteliği, yaygınlığı ve mücadele stratejileri. *İstanbul: İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi ÇEEİ Bölümü Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 56, 92-128.
- Sabuncuoğlu, Z. (1987). *Çalışma psikolojisi*. Bursa: Uludağ Üniversitesi Yayınları.
- Severinsson, E., & J. K. Hummelvoll (2001). *Factors influencing job satisfaction and ethical dilemmas in acute psychiatric care*. *Nursing & Health Sciences*, 3(2), 81-90.
- Sloan, L.M., T. Matyok, C.L.Schmitz, F. Glenda & L.Short (2010). A story to tell: bullying and mobbing in the workplace. *International Journal of Business and Social Science*. 1, (3), ss. 87-97.
- Support EERC, (2007). *Bullying and monning in the workplace*. Erişim adresi: www.organizedmobbing.com. 1-25.
- Şangar, Z. (2016). *İş doyumu ve yaşam kalitesi: akademik personel üzerinde bir çalışma*. Yüksek lisans tezi, Eskişehir: Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Şimşek Ş., T.Akgemci Tahir ve A. Çelik (2011). *Davranış bilimlerine giriş ve örgütlerde davranış*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Tan, Ç. (2012). *İlköğretim okul yöneticilerinin takım liderlik davranışlarının, öğretmenlerin iş doyumu, örgütsel adanmışlık ve örgütsel vatandaşlık düzeylerine etkisi*. Doktora tezi, Elazığ: Fırat Üniversitesi.
- Tecer, O. (2011). *İlköğretim müfettişlerince yapılan okul denetimlerinin öğretmenlerin*

- içsel motivasyon ve iş tatmini düzeylerine etkisi*. Yüksek lisans tezi, Kırşehir: Ahi Evran Üniversitesi.
- Tetik, S. (2010). Mobbing kavramı: birey ve örgütler açısından önemi, *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12(18), 81-89.
- Tınaz, P., F. Bayram ve H. Ergin (2008). *Çalışma psikolojisi ve hukukî boyutlarıyla iş yerinde psikolojik taciz (mobbing)*, İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Tınaz, P. (2006). “İş yerinde psikolojik taciz (Mobbing)”. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, Sayı 4, ss.13-28.
- Tınaz, P. (2011). *İşyerinde psikolojik taciz (Mobbing)*. İstanbul: Beta Yayıncılık, Üçüncü Baskı.
- Tınaz, P. (2006), *Çalışma yaşamında psikolojik bir dram: Mobbing*. Erişim adresi: <http://www.toprakisveren.org.tr/2006-71-pinartinaaz.pdf>. Erişim tarihi: 28 Şubat 2011
- Tınaz, P. (2008). *İşyerinde psikolojik taciz (Mobbing)*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., 2. Baskı.
- Tınaz, P. (2006). *İşyerinde psikolojik taciz (Mobbing)*. İstanbul: Beta basım A.Ş.
- Toker, G. A. (2008). *Mobbing: İş yerinde yıldırma eğitim örneği*. Ankara: Öğreti Yayınları.
- Toker G. A. (2008), *Mobbing: İşyerinde yıldırma nedenleri ve başa çıkma yöntemleri*, Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- Tutar, H. (2004). *İşyerinde psikolojik şiddet*, Ankara: Barış Kitapevi, 3. Baskı.
- Tutar, H. (2015). *Mobbing nedenleri ve başa çıkma stratejileri: Kuramsal Yaklaşım*. Ankara: Detay Yayıncılık, 1. Baskı.
- Türk, M. S. (2007). *Örgüt kültürü ve iş tatmini*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Türdoğan, O. (1988). *Değişme kültür ve sosyal çözülme*. İstanbul: Türk Dünyası Araştırmaları Vakfı.
- World Health Organization (WHO). (2003). *Occupational and Environmental Health Programme, Geneva: Raising Awareness of Psychological Harassment at Work, Protecting Workers' Health Series, No.4*.
- Yaman, E. (2009). *Yönetim psikolojisi açısından iş yerinde psikolojik şiddet mobbing*. Ankara: Nobel Yayıncılık, 1. Baskı.
- Yavuzkurt, T. (2017). *Ortaöğretim öğretmenlerinin iş yeri arkadaşlık algısı ve iş doyumunu ile ilişkisi*. Yüksek lisans tezi, Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi.

Zonp, Z. (2012), *Psikiyatri kliniklerinde çalışan hemşirelerin mobbing algıları ve ilişkili faktörler*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.



EKLER

EK-1: KULLANILAN ÖLÇEKLER

Sayın Katılımcı;

Bu araştırmanın amacı, İstanbul ili hastanelerinde görev alan sağlık çalışanlarının mobbinge maruz kalma durumları ve iş doyumuna etkisini araştırmaktır. Lütfen ilgili maddelerden size uygun olanı (x) işareti koyarak işaretleyiniz. Çalışmaya katılmanız sizin izninize bağlıdır ve bu konuda hiçbir zorunluluğunuz bulunmamaktadır. Araştırma sonuçları bilimsel amaçla ve sadece bu çalışma için kullanılacaktır ve bireysel veriler gizli tutulacaktır. Araştırmanın herhangi bir aşamasında isterseniz geri çekilebilirsiniz.

Yapacağınız destek ve yardımlar için teşekkür ederiz.

Yüksek Lisans Öğrencisi

Sorumlu Araştırmacı(Danışman)

İmza

İmza

A.Kişisel Bilgiler Formu

1- Cinsiyetiniz

a) Kadın b) Erkek

2- Yaşınız.....

3- Medeni Durumunuz

a) Evli b) Bekâr

4- Eğitim Durumunuz

a) Lise b) Ön Lisans c) Lisans d) Yüksek Lisans ve üstü

5- Mesleğiniz.....

6- İş Tecrübeniz.....Ay/Yıl

7- Meslekteki Çalışma Yılıınız:

a) 1 yıldan az b) 1-3 c) 3-5 yıl d) 5-10 yıl e) 10 yıldan fazla

8- Bulunduğunuz Kurumdaki Çalışma Yılıınız:

a) 1 yıldan az b) 1-3 c) 3-5 yıl d) 5-10 yıl e) 10 yıldan fazla

B. Leymann Psikolojik Terör Ölçeği

İfadeler	Kesinlikle katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
1. Kurumumda bilgi ve becerilerimi gösterme olanaklarım kısıtlanır.					
2. Toplantılarda sözüm sürekli kesilir.					
3. Kurumumda başarılarım görmezlikten gelinir ve başarısızlıklarım abartılır.					
4. Zaman zaman yüksek sesle azarlanırım ve bana bağırılır.					
5. Yaptığım iş gereksiz yere eleştirilir.					
6. Özel yaşamım eleştirilir.					
7. Telefonla rahatsız edilirim.					
8. Sözlü tehditler alırım.					
9. Yazılı tehditler alırım.					
10. Rahatsız edici jest ve bakışlara maruz kalırım.					
11. Kurumumdaki birçok insan benimle konuşmaz.					
12. Kimi insanlarla konuştuğum için eleştirilirim.					
13. Birilerinin adamı olduğum düşünülür.					
14. İş arkadaşlarımdan benimle konuşması engellenir.					
15. Bana sanki orada değilmişim gibi davranılır.					
16. Kurumumdaki insanlar arkamdan olumsuz konuşur.					
17. Kurumumda hakkımda asılsız söylentiler çıkarılır.					
18. Kurumumda gülünç durumlara düşürülürüm.					
19. Kurumumda bana akıl hastasıymışım gibi davranılır.					
20. Psikolojik tedavi görmem için baskı yapılır.					
21. Herhangi bir kusurumla alay edilir.					
22. Benimle alay etmek için mimiklerim taklit edilir.					
23. Beni gülünç düşürmek için vücut hareketlerim taklit edilir.					
24. Beni küçük düşürmek için sesim taklit edilir.					
25. Dinsel ya da siyasal görüşümle alay edilir.					
26. Etnik kökenimle alay edilir.					
27. Öz güvenimi olumsuz etkileyen bir iş yapmaya zorlanırım.					
28. Çabalarım yanlış ve küçültücü bir şekilde değerlendirilir.					

29. Davranışlarım sorgulanır.					
30. Bana alçaltıcı isimlerle hitap edilir.					
31. Bana hiçbir özel görev verilmez.					
32. Bana verilen işler geri alınır, kendime yeni bir iş olanağı bulamam.					
33. Yapmam için bana anlamsız işler verilir.					
34. Bana sahip olduğumdan daha az yetenek gerektiren işler verilir.					
35. Bana itibarımı düşürecek şekilde, niteliklerimin dışındaki işler verilir.					
36. Evime ya da işyerime zarar verilir.					
37. Bana fiziksel şiddet tehditleri yapılır.					
38. Gözümü korkutmak için hafif şiddet uygulanır.					
39. Bana fiziksel zarar verilir.					
40. Bana doğrudan cinsel tacizde bulunulur.					
41. Kurumumda kendimi yalnız hissedirim.					
42. Kurumumda işlerime yoğunlaşma güçlüğü çekerim.					
43. Kurumumda kendimi değersiz hissedirim.					
44. Sabahları işe gitmek istemem.					
45. Kurumumda huzursuzluk yaşarım.					
46. Uyku bozukluğu yaşarım.					
47. Çalışma güç ve verimimde düşüş yaşamaktayım.					
48. Kurumumda kendimi yetersiz hissedirim.					
49. Kurumumda yoğun kaygı yaşarım.					
50. Baş ya da mide ağrısı gibi fiziksel sıkıntılar yaşarım.					
51. Mümkün olsa isimi hemen değiştirirdim.					

C. Minnesota İş Doyum Ölçeği

	Tamamen katılıyorum	Katılıyorum	Fikrim yok	Katılmıyorum	Kısmen katılmıyorum
1) Yaptığım işten her zaman memnuniyet duyuyorum.					
2) İşimde bağımsız çalışma imkanlarının olduğunu düşünüyorum.					
3) İşimde arada sırada tekdüzelikten uzaklaşarak değişik şeyler yapma şansım oluyor.					
4) Toplum içerisinde 'saygın kişi' olma şansını bana verdiğini düşünüyorum.					
5) İş ortamındaki yöneticilerin yönetim tarzından memnunum.					
6) Yöneticilerin karar verme yeteneklerini memnun edici buluyorum.					
7) İş yerinde bana verilen sorumluluğu memnun edici buluyorum.					
8) İşimi, bana garantili bir gelecek sağlaması bakımından yeterli buluyorum.					
9) Yaptığım işi başkaları için bir şeyler yapabilme hissi açısından yeterli buluyorum.					
10) Diğer çalışanların yönlendirilmesinde aldığım yetkiden memnunum.					
11) Kendi bilgi ve yeteneklerime uygun bir iş yapmaktayım.					
12) İşle ilgili alınan kararların uygulamaya konması açısından memnun edici buluyorum.					
13) Aldığım ücretin yaptığım işin karşılığı olduğunu düşünüyorum.					
14) Yaptığım işle ileride terfi şansı elde edeceğimi düşünüyorum.					
15) Kendi fikir ve kanaatlerimi kullanabildiğim bir işte çalışmaktayım.					
16) İşim bana kendi yöntemlerimi kullanma serbestliği tanıyor.					
17) Çalışma şartları ve saatlerini uygun buluyorum.					
18) İş ortamındaki arkadaşlık ilişkilerinin işimden duyduğum memnuniyeti etkileyeceğini düşünüyorum.					
19) Yapılan işin takdiri açısından memnun edici olduğunu düşünüyorum.					
20) Bugün işe girecek olsam çalıştığım kuruma tekrar başvuruda bulunurum.					

**T.C.
NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ
ETİK KURULU KARAR SURETİ**

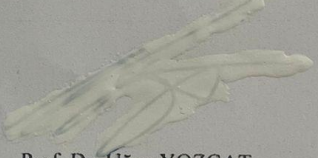
Toplantı Tarihi : 09.06.2022
Toplantının Yeri: Nişantaşı Üniversitesi Toplantı Odası
Toplantı Sayı : 2022/23
Toplantı Saati : 14:00

Gündem:

Gündem21. Üniversitemiz Lisansüstü Eğitim Enstitüsü öğrencisi Dilek Kuyumcu'nun "Sağlık Sektöründe Mobbing ve İş Doyumuna Etkisi" adlı çalışmasının görüşülmesi.

Kararlar:

Karar21. Üniversitemiz Lisansüstü Eğitim Enstitüsü öğrencisi Dilek Kuyumcu'nun "Sağlık Sektöründe Mobbing ve İş Doyumuna Etkisi" adlı çalışması görüşüldü. Yapılan görüşmede çalışmanın Telif haklarına ilişkin gerekli izinler araştırmacının sorumluluğunda olmak şartıyla uygunluğuna karar verildi.


Prof. Dr. Uğur YOZGAT
Başkan