



T.C.
GAZİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

YÜKSEK
LİSANS
TEZİ

PSİKOLOJİK ŞİDDETİN İŞ DOYUMU ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

ESİN ŞAKACI

İŞLETME ANABİLİM DALI
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

MART 2019



PSİKOLOJİK ŞİDDETİN İŞ DOYUMU ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Esin ŞAKACI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

İŞLETME ANABİLİM DALI

İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

GAZİ ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

MART 2019

Esin ŞAKACI tarafından hazırlanan “Psikolojik Şiddetin İş Doyumu Üzerindeki Etkisi” adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından OY BİRLİĞİ / OY-ÇOKLUĞU ile Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi İşletme Anabilim Dalında İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Danışman: Doç. Dr. Hakan KOÇ

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum

Başkan : Prof. Dr. Belgin AYDINTAN

İşletme Anabilim Dalı, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum

Üye : Dr. Öğr. Üyesi Menekşe ÖZTOPRAK

İşletme Anabilim Dalı, Başkent Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum

Tez Savunma Tarihi: 15/032019

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

Prof. Dr. Figen Zaif

Enstitü Müdürü

ETİK BEYAN

Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmasında; tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, tez çalışmasında yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi, kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı, bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.



Esin ŞAKACI

15.03.2019

PSİKOLOJİK ŞİDDETİN İŞ DOYUMU ÜZERİNDEKİ ETKİSİ
(Yüksek Lisans Tezi)

Esin ŞAKACI

GAZİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
Mart 2019

ÖZET

Araştırmada psikolojik şiddetin (mobbing), çalışanların verimliliğini etkileyen iş doyumundaki etkisinin ne düzeyde olduğu ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Araştırmada problemi açıklamaya yönelik Ankara’da kamu ve özel sektör çalışanlarından oluşan 515 çalışan örneklem grubuna uygulanan psikolojik şiddet ve iş doyum algıları arasındaki ilişki, anket sorularına verilen cevaplardan elde edilen verilerle analiz edilerek saptanmaya çalışılmıştır. Araştırmada Heinz Leymann (1993) tarafından belirlenen ve 5 gruptan oluşan psikolojik şiddet tipolojisinden faydalanılarak geliştirilen psikolojik şiddet davranışları, nedenleri, etkileri ve tepkileri belirlemeye yönelik olarak hazırlanan 45 ifadeli psikolojik şiddet ölçeği kullanılmıştır. İkinci ölçek olarak çalışanların iş doyum algılarını ölçmek için Minnesota iş doyum ölçeği kullanılmıştır. Minnesota iş doyum ölçeği Weiss, Dawis, England ve Lofquist (1967) tarafından gerçekleştirilmiştir. Minnesota iş doyum ölçeği 1-5 arasında puanların beşli likert tipi bir ölçektir. İçsel, dışsal ve genel doyum düzeyi belirleyici özelliklere sahip 20 maddeden oluşmaktadır. Araştırmanın sonucunda psikolojik şiddet ile iş doyum arasında negatif bir ilişkinin olduğu, psikolojik şiddete maruz kalındığı ölçüde çalışanların iş doyum algılarının azaldığı dolayısıyla da verimliliklerinin azaldığı görülmektedir.

Bilim Kodu : 114704
Anahtar Kelimeler : Psikolojik taciz, psikolojik şiddet, işyerinde yıldırma, iş doyum,
Sayfa Adedi : 101
Danışman : Doç. Dr. Hakan KOÇ

THE EFFECT OF PSYCHOLOGICAL VIOLENCE ON JOB SATISFACTION

(M. Sc. Thesis)

Esin ŞAKACI

GAZİ UNIVERSITY

GRADUATE SCHOOL OF SOCIAL SCIENCES

March 2019

ABSTRACT

In this study, the aim was to find out psychological violence (mobbing), and the level of its effect on job satisfaction, which affects employees' productivity. The relation between the psychological violence and the job satisfaction perceptions was tried to be determined by analyzing the data obtained from the answers given to the questionnaire questions applied to the 515 working sample group of public and private sector employees in Ankara in order to explain the problem in the research. In the research there were used 45 psychological violence scale which was prepared by Heinz Leymann in 1993 to determine psychological violence behaviors, causes, effects and reactions developed by using 5 groups of psychological violence typology. As a second scale, Minnesota job satisfaction scale was used to measure job satisfaction perceptions. Minnesota job satisfaction scale was carried out by Weiss, Dawis, England and Lofquist in 1967. Minnesota job satisfaction scale is a measure of five-point Likert-type between 1 and 5. It consists of 20 items with internal, external and general satiating properties. As a result of the research, it is seen that there is a meaningful relationship between psychological violence and job satisfaction and the level of job satisfaction of the workers exposed to psychological violence decreases and therefore their productivity decreases.

Science Code : 114704
Key Words : Psychological abuse, mobbing, psychological violence, job satisfaction
Page Number : 101
Supervisor : Assoc. Prof. Hakan KOÇ

TEŞEKKÜR

Yüksek Lisans öğrenimimde tez danışmanlığımı üstlenen, akademik olarak yardımını ve zamanını hiçbir zaman esirgemeyen değerli hocam Gazi Üniversitesi Öğretim Üyesi Yrd. Doç. Dr. Hakan KOÇ'a, değerli zamanlarını ayırıp anketi cevaplandıran bütün gönüllülere, bana her zaman yol gösteren, bugünlere getiren ve her konuda destekleyen babam Aydın ve annem Nesrin ŞAKACI'ya ve her zaman yanımda olan nişanlım Kemal DAVUT'a, sonsuz teşekkürlerimi sunarım.



İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET	iv
ABSTRACT.....	v
TEŞEKKÜR.....	vi
İÇİNDEKİLER	vii
ÇİZELGELERİN LİSTESİ.....	xi
ŞEKİLLERİN LİSTESİ.....	xiii
1. GİRİŞ.....	1
2. KURAMSAL VE KAVRAMSAL ÇERÇEVE	15
2.1. Psikolojik Şiddet	15
2.2.1. Psikolojik Şiddet Kavramı.....	15
2.1.2. Psikolojik Şiddet Süreci	21
2.1.2.1. Psikolojik Şiddetin Birey Üzerindeki Etkileri.....	24
2.1.2.1.1. Birinci Derece Psikolojik Şiddet.....	25
2.1.2.1.2. İkinci Derecede Psikolojik Şiddet.....	25
2.1.2.1.3. Üçüncü Derecede Psikolojik Şiddet.....	26
2.1.2.2. Psikolojik Şiddetin İşyeri Üzerindeki Etkileri	28
2.1.3. Psikolojik Şiddetin Nedenleri.....	29
2.1.3.1. Kişisel Nedenler	30
2.1.3.2. Kurumsal Nedenler	31
2.1.3.3. Sosyal Nedenler	33
2.1.4. Psikolojik Şiddet Çeşitleri	34
2.1.4.1. Aşağıdan Yukarıya Doğru Dikey Psikolojik Şiddet	34
2.1.4.2. Yukarıdan Aşağıya Doğru Düşey Psikolojik Şiddet.....	34
2.1.4.3. Eşdeğerler Arasında Yatay Psikolojik Şiddet	34

	Sayfa
2.1.5. Psikolojik Şiddet ile Mücadele Yöntemleri.....	35
2.1.5.1. Kişi Bakımından Mücadele Yöntemleri.....	36
2.1.5.2. Kuruluşlar Bakımından Mücadele Yöntemleri	37
2.1.5.3. Devletin Mücadele Etmede Rolü	39
2.2. İş Doyumu	40
2.2.1. İş Doyumunun Kavramı	40
2.2.2. İş Doyumunun Önemi	42
2.2.2.1. Çalışan Açısından Önemi.....	43
2.2.2.2. Yönetici Açısından Önemi	44
2.2.2.3. Örgüt Açısından Önemi	45
2.2.3. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler	45
2.2.3.1. Bireysel Faktörler.....	46
2.2.3.1.1. Yaş	46
2.2.3.1.2. Cinsiyet	47
2.2.3.1.3. Medeni Durum	47
2.2.3.1.4. Kıdem.....	48
2.2.3.1.5. Statü	48
2.2.3.1.6. Eğitim Düzeyi	48
2.2.3.1.7. Yetenekler ve Performans	49
2.2.3.1.8. Çalışanın Kişiliği.....	49
2.2.3.2. Örgütsel Faktörler	50
2.2.3.2.1. Ücret ve Ödüllendirme	50
2.2.3.2.2. Çalışma Şartları.....	51
2.2.3.2.3. İşin Niteliği	51
2.2.3.2.4. Terfi ve Gelişme İmkânları	52
2.2.3.2.5. İş Güvencesi.....	52

	Sayfa
2.2.3.2.6. Yönetim Biçimi.....	53
2.2.3.2.7. Denetim.....	53
2.2.3.2.8. Çalışma Arkadaşları ile İlişkiler	54
2.3.2.9. Kararlara Katılım	54
2.2.4. İş Doyumu Ölçümü	54
2.2.4.1. Genel İş Doyumu Ölçen Anketler.....	55
2.2.4.1.1. Michigan İş Tatmini Ölçeği	56
2.2.4.1.2. Quinn ve Stoins'in Genel İş Tatmini Ölçeği.....	56
2.2.4.2. İş Yüzleri Bazında İş Doyumu Ölçen Anketler	56
2.2.4.2.1. Minnesota İş tatmin Ölçeği	56
2.2.4.2.2. İhtiyaç ve Tatmin Ölçeği.....	57
2.2.4.2.3. Yüz Çizelgesi	57
2.2.4.2.4. İş Tanımlama Ölçeği.....	57
2.2.4.2.5. İş Tatmin Analizi	57
3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	59
3.1. Araştırmanın Modeli	59
3.2. Evren ve Örneklem	59
3.3. Verilerin Toplanması	61
3.4. Veri Analiz Yöntemi	62
4. BULGULAR VE YORUM.....	63
4.1. Araştırma Grubunun Demografik Değişkenler Açısından Dağılımı.....	63
4.2. Çalışanların Maruz Kaldıkları Psikolojik Şiddet ve İş Doyumu Ortalamalarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşması.....	70
5. SONUÇ VE ÖNERİLER	81
KAYNAKÇA.....	85
EKLER.....	95

	Sayfa
EK-1. Kişisel Bilgi Formu	96
Ek-2. İş Doyum Ölçeği	97
Ek-3. Psikolojik Şiddet Ölçeği.....	98
ÖZGEÇMİŞ	101



ÇİZELGELERİN LİSTESİ

Çizelge	Sayfa
Çizelge 2.1.Literatürde Psikolojik Şiddet İçin Kullanılan Kavramlar ve Tanımlar	17
Çizelge 2.2. Leyman’ın Psikolojik Şiddet Davranışları Sınıflandırması.....	22
Çizelge 4.1. Araştırmaya Katılan Çalışanların Cinsiyet Dağılımı	63
Çizelge 4.2. Araştırmaya Katılan Çalışanların Yaş Dağılımı	63
Çizelge 4.3. Araştırmaya Katılan Çalışanların Çalıştıkları Sektöre Göre Dağılımı	64
Çizelge 4.4. Araştırmaya Katılan Çalışanların Hizmet Sürelerine Göre Dağılımı	64
Çizelge 4.5. Araştırmaya Katılan Çalışanların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı	64
Çizelge 4.6. Araştırmaya Katılan Çalışanların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı.....	65
Çizelge 4.7. Araştırmaya Katılan Çalışanların Yöneticilik Görevine Göre Dağılımı	65
Çizelge 4.8. Psikolojik Şiddet Boyutları ile İş Doyumu Arasındaki Korelasyon.....	66
Çizelge 4.9. Psikolojik Şiddetin Birinci Boyutu Olan “Mağdurun Kendini Göstermesine ve İletişim Oluşumuna Saldırıları” Algısının İş Doyumu Üzerindeki Etkileri	68
Çizelge 4.10. Psikolojik Şiddetin İkinci Boyutu Olan “Sosyal İlişkilere Saldırıları” Algısının İş Doyumu Üzerindeki Etkileri	68
Çizelge 4.11. Psikolojik Şiddetin Üçüncü Boyutu Olan “İtibara Saldırıları” Algısının İş Doyumu Üzerindeki Etkileri.....	68
Çizelge 4.12. Psikolojik Şiddetin Dördüncü Boyutu Olan “Yaşam Kalitesi ve Mesleki Duruma Saldırıları” Algısının İş Doyumu Üzerindeki Etkileri	69
Çizelge 4.13. Psikolojik Şiddetin Beşinci Boyutu Olan “Kişilerin Sağlığına Doğrudan Saldırıları” Algısının İş Doyumu Üzerindeki Etkileri.....	69
Çizelge 4.14. Psikolojik Şiddet Algılarının İş Doyumu Üzerindeki Etkileri.....	69
Çizelge 4.15. Çalışanların Psikolojik Şiddete Maruz Kalmalarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşmasının Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma	70
Çizelge 4.16. Çalışanların İş Doyumlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşmasının Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma	71
Çizelge 4.17. Çalışanların Psikolojik Şiddete Maruz Kalmalarının Eğitim Düzeyine Göre Farklılaşmasının Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma	72

Çizelge	Sayfa
Çizelge 4.18. Çalışanların İş Doyumlarının Eğitim Düzeyine Göre Farklılaşmasının Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma	72
Çizelge 4.19. Çalışanların Psikolojik Şiddete Maruz Kalmalarının Kıdem Süresine Göre Farklılaşmasının Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma	73
Çizelge 4.20. Çalışanların İş Doyumlarının Kıdem Süresine Göre Farklılaşmasının Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma.....	74
Çizelge 4.21. Çalışanların Psikolojik Şiddete Maruz Kalmalarının Cinsiyete Göre Farklılaşmasının Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma	74



ŞEKİLLERİN LİSTESİ

Şekil	Sayfa
Şekil 2.1. Örgütsel Şiddette Sosyal Faktörler	33
Şekil 2.2. İş Doyumunun Etkileri	41
Şekil 2.3. İşteki Tatminsizliğe Karşı Gösterilen Tepkiler.....	43
Şekil 3.1. Araştırma Modeli.....	59



1. GİRİŞ

Çalışanlar, bir örgütün temel üretim faktörüdür. Bir örgütün başarı veya başarısızlığını belirleyen en önemli faktör, o örgütte çalışan sayısı ve niteliğidir. Bazı örgütlerin diğerlerinden daha güçlü ve hızlı biçimde büyümelerinin ve gelişmelerinin temel sebebi de, sahip olunan parasal sermayeden çok, uygun sayı ve kapasitede çalışanların bulunması diğer bir ifade ile insan sermayesi ve bunun sağladığı üstünlüktür (Barutçugil, 1992:76).

Artan rekabet, sürekli değişen teknolojik ve ekonomik koşullar örgütlerin başarılı olmak için daha hızlı, daha esnek, daha girişimci ve daha yenilikçi olmasını gerektirmektedir. Günümüz değişim ve rekabet ortamında örgütler için yaşamsal öneme sahip olan bu gereklilikleri yerine getirmenin yolu ise, çalışanların yaratıcılıklarını ve gelişimlerini destekleyen bir örgüt ortamı yapılandırmaktır. Yapılan araştırmalar kişilerin, kendilerini gerçekleştirebilecekleri, yaratıcı fikirlerini özgürce ifade edebilecekleri, hedeflere ulaşmada yöntem belirleyebilecekleri ve gereksinim duydukları kaynakları elde edebilecekleri, hepsinden önemlisi yaptıkları işi anlamlı ve önemli bulabilecekleri bir örgüt ikliminde yaratıcı fikir ve ürünlerin arttığını göstermektedir (Çekmecelioglu, 2005:153). Örgütlerin sağlıklı bir biçimde amaçlarını yerine getirebilmeleri için gerekli olan yenilikçilik ve bilgi birikimi sonucunda çalışanlar arasında yaşanan artan rekabet, yükselme ve yöneticilerin buna karşılık verdikleri ödül dağılımındaki adaletsizlikler, yetki ve sorumluluk dağılımındaki dengesizlikler, çalışanlar arasında yaşanan çatışmalar, örgütlerde psikolojik şiddetin ortaya çıkmasında etkili olmuştur.

“Psikolojik şiddet” kavramı ilk kez 19. yüzyıl başlarında biyologlar tarafından yuvalarını korumak için saldırganın etrafında uçan kuşların davranışlarını betimlemek amacıyla kullanılan İngilizce bir terimdir. Kavramın daha sonra 1960’larda, hayvan davranışlarını inceleyen sosyal psikolog Konrad Lorenz tarafından, küçük hayvan gruplarının daha güçlü ve yalnız bir hayvana toplu şekilde hücum ederek hayvanı uzaklaştırması ya da aynı kuluçkadan çıkan kuşlar arasında yaşanan ve diğer kuşların, aralarındaki en zayıf kuşu yiyecek ve sudan uzak tutarak dışlaması, iyice güçsüz bir hale getirmesi ve en sonunda da fiziksel saldırılarla öldürerek grubun dışına atması durumunu ifade etmek amacıyla kullanıldığı görülmektedir (Leymann, 1996:167).

1972 yılında İsveçli fizikçi Heinemann, Lorenz'den bu terimi ödünç alarak çocukların davranışlarını açıklamak için kullanmıştır. Küçük gruplardan oluşan çocukların genellikle tek bir çocuğu hedef alan zorbaca davranışlarını psikolojik şiddet ifadesiyle tanımlamıştır (Leymann, 2009:1). Heinemann, önü alınmazsa bu hareketlerin kurbanları ümitsizlik ve korku nedeniyle intihara kadar götürebileceğini vurgulamıştır (Çobanoğlu, 2005:19).

1980'lerin başında İsveç'te yaşayan Alman asıllı endüstri psikoloğu Heinz Leymann, Heinemann'ın çocuklarda gözlemlediği davranışların benzerinin işyerlerinde de var olduğunu saptamış ve bu davranışları tanımlamak için psikolojik şiddet terimini kullanmayı tercih etmiştir. Leymann ve Gustavsson'un, 1984'te İsveç'te yayınladığı bilimsel raporla psikolojik şiddet terimi çalışma yaşamına girmiştir. (Leymann, 2009:1)

Leymann psikolojik şiddet kavramını, “Bir veya birkaç kişi tarafından diğer bir kişiye yöneltilmiş düşmanca ve ahlak dışı iletişimle sistematik bir biçimde en az altı ay süreyle tekrarlanan ve en az haftada bir kez uygulanan psikolojik şiddet” şeklinde tanımlamıştır (Leymann, 2009:1). Leymann, psikolojik şiddeti açıklarken psikolojik şiddet mağduru kişinin psikolojik şiddet davranışlarına sürekli şekilde maruz kaldığına ve bu davranışlar sonucunda çaresiz ve korunmasız bir duruma düştüğüne vurgu yapmıştır.

Bu süreçte, bir çalışana diğer çalışanlar ya da üstü tarafından, basit şakalar, alay etmeler, sürekli eleştiri, tehdit, komplo, görmemezlikten gelme ve aleni iftiraya kadar giden bir takım yöntemlerle sistematik olarak eziyet edilmesi, onun baskı altına alınıp, sindirilmesi, yıldırılması söz konusudur. Burada, davranışın kaynağı bir olaya değil, bir kişiye odaklanmıştır.

Diğer yandan, Davenport (Davenport vd., 2003:15) ise psikolojik şiddetin, duygusal saldırı olduğunu ve bir kişinin, diğerlerini rızaları ya da rızaları dışında belirli kişilere karşı etrafında toplayıp sürekli kötü niyetli hareketlerde bulunması ima, alay ve karşısındakinin itibarını düşürme gibi yollarla saldırgan bir ortam oluşturması ve kişinin işten çıkmaya zorlaması olarak ifade etmektedir. Ayrıca, Bilgel (Bilgel vd., 2011: 81) Rayner ve Hoel (1997)'den aktararak yıldırma (mobbing) davranışını “mesleki tehdit (görüşlerine değer vermememe, mesleki aşağılama), kişilik tehdidi (tedirgin etme, onuru kırmak, alaycı tutum), izole etme (mesleki eğitimde yoksun bırakma, bilgi sahibi olmasını engelleme), aşırı iş yükleme (gerçekleşmesi olanaksız iş verme, gereksiz engeller koyma) ve destabilize etme

(anlamsız görevler, referans vermeme, sorumluluğunu elinden alma)” olarak beş bölümde ele almıştır.

Farklı şekillerde uygulanan psikolojik şiddet davranışlarının üstün asta, astların üstlerine ya da aynı düzeyde olan ast ve üstlerin birbirine karşı uygulaması şeklinde görülebilmektedir. Genel olarak düşey (yöneticinin çalışana), dikey (çalışanın yöneticiye) ve yatay (meslektaşların birbirine) olmak üzere psikolojik şiddet türlerinin üçe ayrıldığı görülmektedir (Yaman, 2009:27).

Dikey psikolojik şiddet nedeni olarak sosyal imajın tehdit edilmesi, yaş farkı, kayırma ve politik nedenler gösterilirken; yatay psikolojik şiddet için ise rekabet, farklı bir yerden gelme (bölge, kent) ve ırkçılık gösterilebilir (Aygün, 2012:96)

Psikolojik şiddet davranışı mağdurun özelliğine göre farklı şekilde algılanabilmektedir (Aygün, 2012:97). Bir kişi için psikolojik şiddet olan bir davranış başkası için olmayabilmektedir. Bu noktada üzerinde düşünülmesi gereken diğer bir husus bireyin, psikolojik şiddet uğrayıp uğramadığının nasıl anlaşılacağıdır. Bu konuda çeşitli görüşler bulunmasına karşın genel olarak davranışın sıklığı ve süresi dikkate alınmaktadır. Aynı zamanda bu psikolojik şiddet ve çatışmayı birbirinden ayırmamızı (sıklık ve süre ile) sağlamaktadır.

Ayrıca, psikolojik şiddetin örgütlere, verimlilik ve çalışanların iş doyumları açısından çok olumsuz etkileri olduğu gözlemlenmiştir. İş doyumunun düşüklüğü sebebiyle bireylerde oluşan işe karşı isteksizlik yaratıcılığı kısıtlamaktadır. İşyerinde yaşanan psikolojik şiddet sonucunda çalışanların dikkati, örgütün amaçlarından ve kendi görevlerinin taşıdığı önemden uzaklaşır. Yalnız psikolojik şiddete maruz kalan çalışanlar değil, süreç içerisindeki olaylara tanık olan çalışanlar da, bir gün kendilerinin de psikolojik şiddete maruz kalacaklarını düşünerek örgüte olan güvenlerini yitirmektedir (RoyalCollege of Nursing (RCN), 2002:3; Tınaz, 2006b:19). Gelişen olayların doğal sonucu olarak örgüte bağlılık ve işe bağlılık tutumlarında önemli ölçüde bir düşüş yaşanır. Çalışanlar arasındaki uyum bozulurken, tam bir güvensizlik ortamı oluşturmaktadır.

İş doyumunu çalışanların işlerinden duydukları memnuniyeti veya memnuniyetsizliği ifade eden iki uçlu bir kavramdır (Ertürk ve Keçecioğlu, 2012:40)

Birinin işine veya iş tecrübesine yönelik takdirden kaynaklanan hoş ve olumlu duygusal durum olarak tanımlanabilen iş doyumunu (Locke, 1976), içsel ve dışsal faktörler belirlemektedir. Herzberg, Mausner ve Snyderman, (1959)'a göre motivasyon ve tatmin edici unsurlar olarak kabul edilen “başarı, tanınma, işin kendisi (doğası), sorumluluk, ilerleme ve gelişme” gibi unsurlar içsel faktörleri oluşturmaktadır. Dışsal faktörler ise daha çok iş çevresiyle ilgili olan hijyen faktörler olarak da bilinen örgütün yönetimi, idarecilerin ve müdürlerin davranışları, üstlerle veya astlarla ilişkiler, iş çevresi, ücret, iş arkadaşlarıyla ilişkiler, statü, bireysel yaşam ve güvenlikle ilgili önlemlerdir (Özgür ve Şahbudak, 2017:211).

Çoğu çalışma yaş, cinsiyet, eğitim, zekâ, bireysel beceri ve kişilik gibi bireysel faktörlerin iş doyumunu etkilediğini ortaya koymuştur (Uygun, 2014). İş doyumunu kişinin işindeki performansını belirleyen en önemli unsurdur. Eğer kişi işinden memnunsa işini seviyor ve işi hakkında olumlu düşüncelere sahip demektir. Bu da iş performansını yükseltmektedir (Ellis ve Dick, 2003)

Bu çalışmada gittikçe artan bir öneme sahip olan psikolojik şiddet kavramının çalışma hayatındaki önemini ve psikolojik şiddet olgusunun çalışanların iş doyumunu ile ilişkisi araştırılmaya çalışılmıştır.

Araştırma problemi

Bu araştırmanın konusu; çalışanların maruz kaldıkları psikolojik şiddetin İş doyumuna etkisinin ne derece olduğudur. Bu nedenle araştırmada psikolojik şiddet ve iş doyum kavramları birlikte ele alınmış olup aralarındaki ilişki ve etki araştırmanın ana problemini oluşturmaktadır.

Ayrıca çalışanların maruz kaldıkları psikolojik şiddetin boyutlarının detaylı biçimde araştırılması ile iş doyumunu etkileyen faktörler de problem olarak ele alınmıştır.

Araştırmanın amacı

Bu araştırmada amaç günümüz iş dünyasının en sık karşılaşılan sorunlarından biri olan psikolojik şiddet olgusunun tanımlanması ve çalışanların iş doyumunu üzerindeki etkisinin araştırılmasıdır.

Bu düşünceден hareketle araştırmanın hipotezleri şu şekilde belirlenmiştir:

H1: Psikolojik şiddet ile iş doyumunu arasında ilişki vardır

H2.1: Araştırmaya katılan çalışanların psikolojik şiddete algıları yaş dağılımına göre farklılık göstermektedir

H2.2: Araştırmaya katılan çalışanların iş doyum düzeyi yaş dağılımına göre farklılık göstermektedir

H3.1:Araştırmaya katılan çalışanların psikolojik şiddete algıları eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir

H3.2: Araştırmaya katılan çalışanların iş doyum düzeyi eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir.

H4.1: Araştırmaya katılan çalışanların psikolojik şiddete algıları kıdem süresine göre farklılık göstermektedir

H4.2: Araştırmaya katılan çalışanların iş doyum düzeyi kıdem süresine göre farklılık göstermektedir.

H5.1: Araştırmaya katılan çalışanların psikolojik şiddete algıları cinsiyet dağılımına göre farklılık göstermektedir

H5.2: Araştırmaya katılan çalışanların iş doyum düzeyi cinsiyet dağılımına göre farklılık göstermektedir.

H6.1: Araştırmaya katılan çalışanların psikolojik şiddete algıları medeni durumuna göre farklılık göstermektedir

H6.2: Araştırmaya katılan çalışanların iş doyum düzeyi medeni durumuna göre farklılık göstermektedir.

H7.1: Araştırmaya katılan çalışanların psikolojik şiddete algıları çalışılan kuruma göre farklılık göstermektedir

H7.2: Araştırmaya katılan çalışanların iş doyum düzeyi çalışılan kuruma göre farklılık göstermektedir.

H8.1: Araştırmaya katılan çalışanların psikolojik şiddete algıları yönetici olup olmamasına göre farklılık göstermektedir

H8.2: Araştırmaya katılan çalışanların iş doyum düzeyi yönetici olup olmamasına göre farklılık göstermektedir

Belirlenen hipotezleri desteklemek amacıyla demografik değişkenlerin dağılımına göre; psikolojik şiddet ile iş doyum boyutları arasındaki ilişki ayrıca incelenerek bu iki kavramın birbirini nasıl etkilediği yapılan analizlerle belirlenmiştir.

Araştırmanın önemi

Psikolojik şiddetin kamu ve özel sektör çalışanlar üzerinde ne düzeyde olduğunu ve bu eylemlerin çalışanların iş doyumuna üzerine olan etkilerinin tespitine yönelik betimsel bir çalışmadır. İşletmeler açısından toplumsal ve ruhsal bir varlık olan çalışanın psikolojik sağlığı, üretim veya hizmetin kalitesini etkilemesi yönünden önemli bir unsurdur.

Bu çalışma, psikolojik olarak yıpranan çalışanın işinden duyacağı doyum azalmasını incelemesi açısından önemlidir.

Konu ile ilgili benzer çalışmalar yapılmış olsa da, psikolojik şiddet vakalarının çok sık görülmesi ve çalışanların bu konuda daha fazla bilinç kazanabilmeleri için bu konunun belirli bir sektör üzerinde uygulamak yerine genel olarak, hem özel hem kamu sektöründe çalışan bir örneklem grubu üzerinde uygulanarak farkındalığın arttırılması amaçlanmıştır.

Varsayımlar

Araştırmamızda Ankara’da bulunan çalışanlar üzerinde psikolojik şiddetin iş doyumuna üzerindeki etkisi araştırılmıştır.

Bu amaçla Ankara’da bulunan çalışanlar çalışmamızın evrenini oluşturmaktadır. Tüm evrenin genişliği göz önüne alındığında bu durum bir zorunluluk olarak ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle seçilecek olan kamu ve özel sektör örgütleri çalışanları tüm evreni temsil ettiği varsayılacaktır.

Araştırmamızda, veri toplamak amacıyla gerçekleştirilecek alan araştırmasında, araştırmanın yapılacağı kamu kurumu ve özel sektör işletmelerinin çalışanlarıyla yüz yüze anket uygulaması yapılabilir olduğu ve yapılmış olan bu alan araştırması evreni temsil ettiği varsayılmaktadır.

Araştırmamızdaki bir diğer varsayımı ise anket çalışmasına katılan kişiler; psikolojik şiddet ve iş doyumu konusunda vermiş oldukları yanıtların samimi ve doğru olduğu ile alakalı varsayımımızdır.

Kapsam ve sınırlılıklar

Araştırmada kapsamı oluşturulurken hem kamu sektör hem de özel sektör çalışanlarının psikolojik şiddet algılarının iş doyumu üzerine etkilerini ölçmek amacıyla genel olarak çalışanlar araştırmanın evreni olarak belirlenmiştir. Bu anlamda araştırmanın evreni bu sadece çalışanlar ile sınırlıdır.

Araştırmada iki ana kavram kullanılmıştır bunlardan birincisi Psikolojik Şiddet; diğeri ise İş Doyumudur. Araştırma amacımız uyarınca psikolojik şiddetin iş doyumu üzerindeki etkisi kapsamında analizi araştırılmaktadır. Bu nedenle psikolojik şiddetin kamu sektörü ve özel sektör genelindeki işgörenler üzerindeki yalnızca iş doyumu kapsamında analiz edilmiştir.

Araştırmada sektör sınırlandırılması yapılmamıştır. Araştırmada elde edilecek sonuçlar, uygulama yapılan çalışanlar üzerinde ankete katılanların araştırmanın yapıldığı tarihlerdeki uygulamalara ilişkin algıları ile sınırlı olacaktır.

Aynı şekilde, yapılan anket çalışmasında toplanan nicel verilerin geçerlilik ve güvenilirliği, veri toplamada kullanılan anket tekniğinin nitelikleri ile sınırlı olmaktadır. Ayrıca sosyal bilimler araştırmalarına özgü genel sınırlılıklar, yaptığımız bu araştırma için de geçerli olmuştur.

İlgili araştırmalar

Literatürde psikolojik şiddet ile iş doyumu arasındaki ilişkinin tespitine yönelik yapılmış çalışmalar aşağıdaki şekilde özetlenebilir:

Fatih Karcıoğlu ve Sevil Akbaş (2010) ‘‘Psikolojik Şiddet ile İş Doyumu arasındaki ilişki’’ isimli çalışmada, anket yöntemi kullanarak Erzurum’da bulunan 600 kamu ve özel hastane çalışanı üzerinde anket uygulamıştır. Araştırmada elde edilen bulgulara göre; genel olarak psikolojik şiddet ve iş doyumu arasında olumsuz yönde bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir. Yani, sağlık çalışanlarının psikolojik şiddete maruz kalmaları durumunda iş doyumlarının azaldığı gözlenmiştir. İşyerinde uygulanan psikolojik şiddetin iş doyumunu nasıl etkilediği üzerine yapılan birçok araştırmada (Einarsen vd.1998, Jelic vd.2005, Quine 2003, Vartia 2003) psikolojik şiddet ile iş doyumu arasında olumsuz yönde bir ilişkinin mevcut olduğu ve psikolojik şiddete maruz kalanların psikolojik sağlıklarının etkilenecek bu durumun iş tatminlerini azalttığı bulguları elde edilmiştir.

Yeter Demir ve Mustafa Fedai Çavuş (2009)’ ‘‘Mobbing’in Kişisel ve Örgütsel Etkileri Üzerine Bir Araştırma’’ İsimli çalışmada, işletmelerde psikolojik şiddet ve etkilerine yönelik olarak yapılan araştırma kapsamında, finans sektöründe faaliyet gösteren bir kamu kurumunun genel müdürlüğünde görev yapan 77 çalışan üzerinde anket uygulanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, psikolojik şiddet algılarından itibaren saldırı algısı, kişisel performansı doğrudan olumsuz etkilerken, buna ek olarak tüm psikolojik şiddet boyutları amirden kaynaklanan iş stresini artırarak kişisel performansı dolaylı olarak da olumsuz etkilemektedir.

Adams (1992) ve Crawford (1997) işyerindeki psikolojik şiddetin örgütsel etkilerine yönelik kullanışlı vaka analizleri yapmışlardır. Adams işyerinde psikolojik şiddetin ve saldırganlığın hastalık, düşük moral, verimliliğin azalması, yoğun iş stresi ve düşük iş performansı gibi yüksek maliyetli sonuçlara neden olduğuna vurgu yapmıştır. Bu bağlamda, çalışanların kendi çalışma ortamları içerisinde psikolojik şiddet hakkında eğitilmesi ve aydınlatılması (Sheehan, 1998:38) onları tacize maruz kaldıklarında kendilerini koruyabilmeleri adına önemli bir çözüm yolu olarak önerilmiştir.

Bowling ve Beehr (2006) iş yerinde karşılaşılan şiddetin çalışanlar üzerindeki etkilerini ortaya koyan 90 çalışmayı meta analiz yöntemiyle incelemiş; iş yerindeki saldırganlığın stres, depresyon ve mesleki tükenmişlikle pozitif, yaşam doyumu, iş doyumu ve örgütsel bağlılık ile negatif yönlü ilişkisi olduğunu ortaya koymuşlardır.

Rodríguez-Muñoz, Baillien, De Witte, Moreno-Jiménez ve Pastor (2009) psikolojik şiddet mağduru olanların olmayanlara kıyasla daha az iş doyumu sağladıklarını ortaya koymuşlardır.

Aydın Çivilidağ ve Nurten Sargın (2011), “Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Bölüm Dalı Üniversitelerdeki Öğretim Elemanlarının Psikolojik Taciz, İş Doyumu ve Algılanan Sosyal Destek Düzeyler” isimli çalışmasında öğretim elemanlarının işyerinde psikolojik taciz düzeyleri ile iş doyumu ve algılanan sosyal destek düzeyleri arasında negatif yönde bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Üniversitelerde görev yapan 529 öğretim elemanı üzerinde işyerinde psikolojik taciz, iş doyumu ve algılanan sosyal destek ölçekleri uygulanarak incelenmiştir. Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre; devlet üniversitelerinde çalışan öğretim elemanlarının, özel üniversitelerde çalışan öğretim elemanlarına göre işyerinde psikolojik tacize anlamlı düzeyde daha fazla oranda maruz kaldıkları; medeni durum değişkenine göre bekar öğretim elemanlarının işyerinde psikolojik tacizin kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırı alt boyut puan ortalamalarının diğer öğretim elemanlarına göre anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu; yaş değişkenine göre, 20-30 yaş arasındaki öğretim elemanlarının kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırı alt boyut puan ortalamalarının diğer yaşlardaki öğretim elemanlarından anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu; unvan değişkenine göre, Araştırma Görevlilerinin diğer öğretim elemanlarına göre işyerinde psikolojik tacizin kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırı alt boyut puan ortalamalarının anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu; öğretim elemanı olarak çalışma süresi değişkenine göre, 0-5 yıl çalışan öğretim elemanlarının işyerinde psikolojik tacizin kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırı alt boyut puan ortalamalarının diğer öğretim elemanlarına göre anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu bulunmuştur.

Meral Öztürk ve Ercan Şahbudak (2017) “İşyerinde Psikolojik Taciz ve İş Doyumu, Cumhuriyet Üniversitesindeki Araştırma Görevlileri Üzerinde Bir Çalışma” İsimli çalışmasında, iş yerinde psikolojik şiddet ve etkilerine yönelik olarak yapılan çalışma

kapsamında, üniversitede çalışan 147 araştırma görevlisi üzerinde anket uygulamıştır. Elde edilen bulgulara göre araştırma görevlilerinin psikolojik taciz düzeyi ortalama düzeyde iken iş doyum düzeyleri ortalamanın altındadır. İşyerinde psikolojik taciz ve iş doyum arasında negatif yönde ve orta düzeyde anlamlı bir ilişki vardır.

Vural Özkan, ve Cemile Gürçay Çetin (2011) "İşyerinde Yıldırma (Mobbing) ve İş Doyumu İlişkisi" isimli çalışmada, kamu ve özel sektörde çalışan 157 çalışan üzerinde anket uygulamıştır. Sonuç olarak, psikolojik şiddet ile iş doyum ve yaşam doyum arasında negatif yönde, işyerinde psikolojik şiddet ile iş doyumsuzluğu ve duygusal dengesizlik kişilik özelliği arasında ise pozitif yönde ilişki saptanmıştır.

Gül Gün (2009) "Otel İşletmelerinde Psikolojik Şiddet ve İş Tatmini İlişkisi" isimli çalışmada Bitlis'te yer alan 3 ve 4 yıldızlı şehir otellerinin 99 çalışan üzerinde anket uygulanmıştır. Araştırma sonucunda Psikolojik Şiddet ve İş tatmini arasında negatif bir ilişki saptanmıştır.

Mehmet Karakuş ve Halil Çankaya (2012) "Öğretmenlerin Maruz Kaldıkları Psikolojik Şiddete İlişkin Bir Modelin Sınanması" isimli çalışmada Elazığ'da bulunan bir ilköğretimde çalışan 300 öğretmen üzerinde bir anket uygulamıştır. Sonuçlara göre psikolojik şiddet iş doyumunu etkilemektedir.

Emine Özmete ve Ayşegül Laleoğlu (2013) tarafından "İnsani Hizmet Örgütlerinde Sosyal Çalışmacıların Karşılaştıkları Mobbing Davranışları ile İş Tatmini ve Sağlık Sorunları Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi" çalışmada mobbing davranışlarına maruz kalanların hem iş arkadaşları ile ilişkiler ve işin niteliği, hem de yöneticiler ile ilişkiler açısından iş yaşamından duydukları tatminin azaldığı; depresyon nöbetleri, psikolojik/duygusal sorunlar ile fiziksel sağlık sorunları yaşama sıklıklarının da arttığı belirlenmiştir.

Cengiz vd. (2012) tarafından "Futbol Kulüplerinde Yıldırma Algısı ile İş Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişki" adlı makalelerinde iş doyumunun içsel ve dışsal alt boyutlarının toplam puanlarının ortalaması incelendiğinde iş tatmininin yıldırmaya maruz kalanlarda daha düşük olduğu görülmektedir.

Senem Nart'ın (2014) Güney Marmara Bölgesinde, dört kamu hastanesinde farklı görevlerde (doktor, hemşire, hasta bakıcı vb) çalışan toplam 213 sağlık çalışanı üzerinde “İş ortamında Şiddet, Tükenmişlik ve İş Tatmini İlişkileri: Sağlık çalışanları üzerine bir araştırma adlı uygulamalı çalışmasında iş yerinde yaşanan herhangi bir şiddet olayının, iş tatmini üzerinde olumsuz etki ettiği tespit edilmiştir.

Osman Çalışkan ve Mustafa Tepeci (2008) tarafından Antalya, Kapadokya ve Bodrum bölgelerinde faaliyet gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı 12 otel işletmesinde çalışan toplam 328 iş görenden toplanan verilerle gerçekleştirilen “Otel İşletmelerinde Ortaya Çıkan Yıldırma Davranışlarının İş Tatmini ve İşte Kalma Niyetlerine Etkileri” adlı makalesinde Mobbing davranışlarının, çalışan personelin iş tatminine ve işte kalma niyetine olumsuz etki ettiği tespit edilmiştir.

Orhan Çınar ve Adem Dursun (2012) tarafından “Mobbing, Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini İlişkisi: Atatürk Üniversitesi Araştırma Hastanesinde Yapılan Bir Alan Araştırmasının bulgularına göre; psikolojik şiddet ile örgütsel bağlılık ve psikolojik şiddetle iş tatmini arasında negatif yönlü bir ilişki, örgütsel bağlılık ile iş tatmini arasında ise pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir.

Miranda Kitterlin, Mary Tanke & David P. Stevens'in (2016) “Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Mobbing” adlı çalışmalarında çalışanları iş ortamında etkileyen yıldırma faktörleri olarak cinsel taciz, negatif içerikli iletişim, sosyal ilişkilere saldırı olarak belirlemişlerdir. Yiyecek-içecek işletmeleri ve diğer turizm işletmelerini karşılaştıran çalışmanın sonucunda yiyecek- içecek işletmelerinde çalışanların diğer turizm işletmelerinde çalışanlara oranla daha fazla psikolojik şiddete uğradıkları saptanmıştır.

Jose M. Leon-Perez, Francisco J. Medina, Alicia Arenas Lourdes Munduate'nin (2015) yaptığı “Kişiler Arası Çatışma ve Mobbing ilişkisi” adlı makalesinde, psikolojik şiddetin uzun süren çatışmalardan ortaya çıktığı, çatışma çözüm teknikleri ile işyerindeki psikolojik şiddetin engellenebileceği, psikolojik şiddetin çatışma çözüm yöntemlerinden problem çözme ve güç kullanma ile negatif yönlü ilişkili olduğu; kaçınma ve geri çekilme ile de pozitif yönlü ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Diğer bir ifade ile psikolojik şiddetin meydana geldiği durumlarda çatışma çözüm yöntemlerinden kaçınma ve geri çekilme dışında kalanlar uygulandığı takdirde psikolojik şiddetin azalacağı çalışma sonucundan

çıkarılmıştır. Bütün bu bilgilerden psikolojik şiddet ile iş tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişkinin var olduğu kuramsal olarak belirlenmiş olmaktadır.

Bir İspanyol ilkyardım işçi grubunda yapılan çalışma, örgütsel kültür boyutlarının psikolojik şiddet üzerinde çok önemli bir etkisinin olduğunu ve psikolojik şiddetin iş tatmini, örgütsel davranış ve katılım üzerinde büyük bir etkiye sahip olduğunu ortaya koymuştur. Sonuçlar psikolojik şiddetin sadece genel bir etki değil, kültüre direkt bir etkisinin de olduğunu göstermiştir (<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/2008>).

Amerika’da iki profesyonel örgütten 218 çalışan ile yapılan araştırmada elde edilen bulgulara göre işyerindeki psikolojik şiddet ile iş tatmini arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu ve işyerinde şiddet doğrudan ve dolaylı bir şekilde ilişkileri etkileyerek iş tatminini azalttığı, verimliliği ve karı düşürdüğü bulgulanmıştır (Blando, 2008: 96).

Yapılan bir araştırmada psikolojik şiddete maruz kalma riskinin iş tatminini azalttığına ilişkin bulgular mevcuttur. Araştırmada psikolojik şiddete maruz kalanlar artan psikolojik şiddet riski nedeniyle kendilerini sosyal anksiyete kurbanları olarak tanımlamıştır (<http://www.thefreelibrary.com/2008>).

Antalya bölgesindeki beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan toplam 140 kişiyle bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Yapılan araştırmada da iş tatminsizliğiyle beraber, iş ortamında saldırgan davranışların özellikle de psikolojik ve sözel şiddetin yoğun şekilde yaşandığı görülmektedir. Bu durum çalışan kişiler üzerinde psikomatik ve ruhsal rahatsızlıklar oluşturmıştır. İş yaşamında ki iş tatmininin düşmesi ve saldırgan davranışların yaşanması hayat doyumunun düşmesine etki etmektedir. İşletme açısından ise, işletmenin verimliliğini düşürerek müşteri memnuniyetsizliğinin ve personel devir hızının artmasına neden olacaktır (<http://www.turizm gazetes i.com/>, 2008).

Eskişehir’de bulunan bir kamu hastanesinde yapılan araştırmada ise 210 kişiye ulaşılmış ve incelenen örneklemde %38,6 oranında psikolojik şiddet mağduru bulunmuştur. Araştırmaya katılanların % 71,4 kadın ve %28,6 erkek çalışanlardan oluşmuştur ve çalışmada kadın çalışanların daha fazla psikolojik şiddete maruz kaldığı görülmüştür (Solakoğlu, 134-135).

İngiltere’de ise ihtisas yapan tıp öğrencileri arasında yapılan bir araştırmaya göre, psikolojik şiddete maruz kaldığı bildirilen doktorların diğerlerine nazaran ciddi oranda daha düşük iş memnuniyeti ve daha yüksek psikolojik bunalım yaşadıkları ortaya çıkmıştır (Quine, 2003).

Jelic ve arkadaşları tarafından 2005 yılında gerçekleştirdikleri çalışmada, psikolojik yıldırma davranışlarının sağlık personelinin iş performanslarını ve sosyal ilişkilerini, psikolojik sağlıklarını olumsuz yönde etkilediği vurgulanmaktadır (Jelic, Stoini, Bunikic; 2005: 347-352).

Yusuf Can Oymak ve Aliye Gündoğar (2017) “Psikolojik İyi Oluş ile İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi” Malatya Büyükşehir Belediyesinin çeşitli departmanlarında görevli 250 kişi araştırmaya katılmıştır. demografik değişkenlere göre (cinsiyet, yaş, medeni durum, çalışma yılı ve çocuk sayısı) iş doyumu ve psikolojik iyi oluş düzeylerinde farklılık belirlenmemiştir ($p>,05$). Örneklem grubunun genel itibarıyla yüksek düzeyde iş doyumuna sahip olduğu belirlenmiştir. Psikolojik iyi oluş düzeyleri açısından ise ortalama değerlerin üstünde puan alındığı belirlenmiştir. İş doyumu ile psikolojik iyi oluş arasında pozitif yönde orta düzeyde ilişki olduğu tespit edilmiştir.



2. KURAMSAL VE KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde araştırma alanını oluşturan psikolojik şiddet ve iş doyumu konusunda kavramsal çerçeve oluşturulmaya çalışılmıştır. Psikolojik şiddet ile ilgili genel bir bakış, psikolojik şiddetin nedenleri ve sonuçları, iş doyumunu etkileyen faktörler, iş doyumu sonuçları ve psikolojik şiddet ile iş doyumu arasındaki ilişki anlatılmaktadır.

2.1. Psikolojik Şiddet

2.2.1. Psikolojik Şiddet Kavramı

Psikolojik şiddet kavramı literatürde ilk olarak 16. yüzyılın sonlarında ortaya çıkmıştır. Birisine saldırmak için etrafında bir kalabalık oluşturmak anlamına gelen İngilizce “mob” fiilinden türetilen “Mobbing” ya da “Psikolojik Şiddet” kavramı, ilk kez hayvan davranışlarını inceleyen bir bilim adamı olan Lorenz tarafından, 1960’larda bir grup küçük hayvanın daha büyük, tek bir hayvanı (bir grup kazın bir tilkiyi) korkutmak için yaptıkları saldırıları tanımlamada kullanılmıştır (Davenport vd., 2003:3).

İngilizce’de ‘mob’ sözcüğü isim olarak kalabalık, çete, güruh, izdiham gibi anlamlara gelirken; fiil olarak; bir yerde toplanmak, saldırmak, rahatsız etmek, çevresini sarmak, kuşatmak anlamlarında kullanılmaktadır. Mob kelimesinden türetilen “mobbed” sözcüğü sosyolojide aşırı kalabalıkları ifade etmek için kullanılırken aynı sözcükten türetilen “mobbing” terimi, bazı hayvan türlerinin kendi aralarına davetsiz katılan diğer bir hayvan veya hayvanlara karşı birlikte hareket ederek taciz etmelerini ifade etmede kullanılır. Bu kapsamda “Mobbing” terimi ile ifade etmek istenen husus öfkeli ve kızgın kalabalığın bir başkasına karşı topluca saldırıya geçmesi durumudur (Gün, 2010:15)

1972’de Heinemann, ders sırasında sınıf arkadaşlarının birbirlerine neler yapabileceği ile ilgilenmiş ve küçük gruplardaki çocukların genel olarak tek bir çocuğa karşı yönlendirdikleri yıkıcı, zararlı davranışları tanımlamak için bu kavramı kullanmıştır. Heinemann, önlem alınmazsa arkadaşları tarafından şiddet gören çocukların sonlarının intihara kadar uzanabileceğini vurgulamıştır (Leymann, 1996:166). Daha sonraları 1980’lerin başında Leymann, iş yerlerinde de benzer türde davranışların mevcut olduğunu

tespit etmiştir. Bu kavramı işyeri için uygulayan ilk araştırmacı olmuştur (Leymann, 1996:167).

Literatürde psikolojik şiddet terimi yerine kullanılmış olan benzer kavramlardan bazıları aşağıda verilmektedir (Eser, 2010:2);

- Zorbalık (*Bullying*)
- Yıldırma (*Stalking*)
- İşyerinde psikolojik terör (*Psycho-terror at workplace*)
- Duygusal tecavüz (*Emotionalabuse*)
- İşyerisendromu (*Workplacesyndrome*)
- Psikolojik taciz (*Psychologicalabuse*)

Kavram ile ilgili olarak akademik alanda genel kabul görmüş tanımlama Leymann'a aittir. Leymann'a göre psikolojik şiddet bir veya birkaç kişi tarafından diğer bir kişiye yönelik olarak sistemli bir şekilde, düşmanca ve ahlak dışı bir iletişim yolu ile uygulanan bir nevi psikolojik terördür (Leymann, 1990:120).

Aşağıdaki şekilde psikolojik şiddet ile ilgili araştırma yapan bilim adamlarının kullandıkları bazı kavramlar ve tanımlamalar bulunmaktadır.

Çizelge 2.1.Literatürde psikolojik şiddet için kullanılan kavramlar ve tanımlar

Bilim Adamı	Kullandığı Kavram	Kullandığı Tanım
Brodsky (1976)	Taciz	Bir kişinin diğer bir kişiyi engellemek, yıpratmak, ona eziyet etmek veya ondan bir tepki almak amacıyla yaptığı, tekrarlanan ve ısrarlı girişimlerdir. Bu girişimler, insanları korkutan, kışkırtan, rahatsız eden, insanlar üzerinde baskı kuran davranışlardır.
Thylefors (1987)	İftira / Başkasının Suçunu Yükleme	Bir veya daha fazla kişinin belirli bir süre boyunca bir veya fazla kişiye tekrarlayan negatif davranışlarda bulunması veya bulunmalarıdır.
Matthiesen,Raknes &Rrökkum(1989)	Psikolojik şiddet	Bir veya daha fazla kişinin, çalışma gruplarındaki kişi veya kişileri hedef alan, sürekli, tekrarlayan negatif davranışlar veya temaslarıdır.
Leymann (1990)	Psikolojik şiddet	Bir veya daha fazla kişi tarafından sistematik bir şekilde genelde hedeflenen bir kişiye yöneltilen düşmanca ve etik dışı iletişimdir.
Kile (1990)	Sağlığı Tehlikeye Sokan Liderlik	Bir üst tarafından açık veya üstü kapalı olarak, uzun bir süre boyunca sergilenen sürekli ve küçük düşürücü eylemlerdir
Wilson (1991)	İşyeri Travması	Yöneticinin, kasıtlı ve sürekli bir biçimde sergilediği rahatsız edici davranışları sonucunda, bir çalışanın kişiliğinin bozulmasıdır.
Vartia(1993)	Taciz	Bir kişinin bir başkasına tekrarlayan ve zamana yayılan negatif davranışlarda bulunması durumudur.
Björkqvist,Österman &Helt-Back(1994)	İşyerinde Taciz	Kendilerini koruyamayacak durumda olan, bir veya daha fazla kişiye yöneltilen ve bu kişilere zihinsel,bazen de fiziksel acı veren, süreklilik arz eden davranışlardır.
Adams (1992)	Bullying/Zorbalık	Kamu veya özel sektörde, kişiyi küçük düşüren veya alçaltan, sürekli eleştiri, kişisel taciz veya saldırı içeren davranışlardır.

Kaynak: (Einarsen, 2000;379-401)

Tanımlarda görüldüğü gibi genel anlamıyla psikolojik şiddet, bir grubun yaptığı psikolojik bir saldırdır. Çalışanlara üstleri, astları veya eşit düzeyde olanlar tarafından sistematik bir biçimde uygulanan her tür kötü muamele, şiddet, tehdit, aşağılama gibi anlamlara gelmektedir. Şiddet, hedef seçilen kişiye ahlak dışı ve düşmanca bir biçimde uygulanır. Bunun sonucunda kişi, örgüt içinde savunmasız kalır ve yardım alamaz.

Kavram ile ilgili olarak ne kadar tanımlama yapılmış olursa da ortak üç ana unsur üzerinde uzlaşılmıştır. (Özkul ve Çarıkçı, 2010:484). Birinci olarak; psikolojik şiddet uygulayan kişinin niyetine bakmaksızın gerçekleştirdiği eylemin mağdurun üzerinde bıraktığı etkiler; ikinci olarak, bu etkilerin olumsuzluğu yani mağdura zarar verip vermediği ve üçüncü olarak ise psikolojik şiddet eylemine devam edilmesi konusundaki ısrarlı davranıştır. (Paksoy, 2007:8)

Bir örgütte psikolojik şiddetten söz edebilmek için, buna maruz kalan kişinin karşılaştığı olumsuz davranışlardan kendini koruyamayacak duruma gelmiş olması gerekmektedir (Leymann, 1996:251-275).

Psikolojik şiddet tanımında ve teşhisinde şu beş faktör önemlidir (Gün, 2010:16). Bunlar; psikolojik şiddetin ne amaçla yapıldığı, psikolojik şiddet taktiklerinin yoğunluğu, psikolojik şiddetin süresi, psikolojik şiddet taktiklerinin sürekli ve sistematik yapıya yapılmadığı ve psikolojik şiddetin kişi üzerindeki etkisi

Psikolojik şiddet olgusunun, örgütte yaşanan kişiler arası çatışmalardan ya da günlük yaşamın sıradan olumsuz etkileşimlerinden farklı olduğunun bilincine varılmalıdır (Rayner vd., 1999: 12; Özen, 2007: 109-110).

Psikolojik şiddet uygulayan kişinin esas amacı, sinsice yönelttiği düşmanca davranışlarla işyerinde kendisi için bir engel ya da rakip olarak gördüğü bir çalışanın işyerinden ayrılmasını sağlamaktır. Bu, kimi zaman işveren veya işveren vekili için kıdem tazminatı ve diğer sosyal haklarını ödemededen bir çalışandan kurtulmak; kimi zaman da aynı statü için rekabet edilen güçlü bir rakibi saf dışı bırakmak için yapabilir.

Bu bakımdan psikolojik şiddet (Cortina vd. 2001: 64–80; Zapf ve Gross, 2001: 501);

- i. Yavaş yavaş gelişerek etkileri her bir aşamada yoğunlaşan bir süreçtir.

- ii. Tekrarlılık gösteren, uzun bir süre varlığını ve etkisini sürdüren olumsuz davranışlardan oluşur.
- iii. Taraflar arasındaki eşit olmayan güç ilişkisine dayanır.
- iv. Dolaylı veya dolaysız duygusal saldırılardan oluşur.
- v. Çalışanın kendini savunmasız ve çaresiz bir durumda algılamasına, depresyon ve psikosomatik şikayetler ile, hem ruhsal sağlığının bozulmasına neden olurken aynı zamanda da işini kaybetme tehlikesi ile karşı karşıya kalmasına neden olur.

Psikolojik şiddet uygulanırken, kişiyi iş hayatından uzaklaştırmak amacıyla aktif veya pasif saldırganlık sergilenir. Aktif saldırganlıkta, kişi belirgin bir biçimde hedef alınır ve bu, örgüt içerisinde hemen anlaşılır. Pasif saldırganlığın fark edilmesi ise daha zordur. (Davenport, Schwartz ve Elliot, 2003). Pasif saldırganlık, şiddet içermeyecek biçimde kibarca uygulanır.

Leymann örgütlerde uygulanan kötü muamelenin psikolojik şiddet olarak sayılabilmesi için bir ölçüt olarak en az 6 aylık bir süre boyunca ve en az haftada bir kez tekrarlanması gerektiğini, vurgulamaktadır. Her ne kadar birçok araştırmacı tarafından farklı görüşler olsa da şiddetli bir biçimde uygulanan ve altı aydan daha kısa bir sürede mağdurunun kurbanı dönüşmesine, pes etmesine veya işten ayrılmasına (Somers, 2009:48) neden olan davranışları psikolojik şiddet olarak değerlendirmek gerekir.

Bir davranışın psikolojik şiddet sayılabilmesi için uygulanan davranışların aşağıdaki koşulları taşıması gerekmektedir (Tutar,2015:132-133);

- Kasıtlı olarak ve sistematik bir biçimde yapılmış olması gerekir.
- Amaç kişiyi pasife etme veya işten uzaklaştırma olmalıdır.
- Mağdurun kişiliğine, itibarına, fiziksel veya psikolojik sağlığına zarar vermelidir.
- Mağdurun haklarının ihlal edilmesi, saygınlığının ve onurunun zedelenmesine yönelik olumsuz tutum ve davranışlar sergilenmiş olmalıdır.
- Eylemlerinde ve işlemlerinde görevi kötüye kullanma durumu olmalıdır.
- Davranışların somut ve kanıtlanabilir olması gerekmektedir.

Herhangi bir kötü muamelenin psikolojik şiddet sayılmayacağı durumların da tespit edilmesi hukuksal açıdan önemlidir. Aşağıdaki davranışlar psikolojik şiddet olarak kabul edilmemektedir;

- Kötü muamelenin geçici olmaması, sistematik biçimde uygulanmış olması.
- Kötü muamelenin kasten yapılmamış olması, kendiliğinden bilmeyerek veya sehven ortaya çıkmış olması.
- Kötü muamelenin kişinin sübjektif yargılarına/alınanlığına dayalı soyut durumlar.
- Kötü muamele birden fazla tekrar etse bile strese ve doğal iş yorgunluğuna bağlanabilecek ve kötü niyet ve kasıt taşımayan gerginlikler.
- Örgüt ortamında yaşanan bireysel anlaşmazlıklar.
- İşyeri dışında ve iş ile ilgisi olmayan nedenlerden kaynaklanan uyuşmazlıklar ve kötü muameleler.

Uygulanan tüm bu davranışlar, hedef seçilen kişiyi, yaşadığı bu süreç ile başa çıkamayacak duruma getirir. Psikolojik şiddet sürecinde hedef seçilen kişiye ‘mağdur’ adı verilir. Ancak mağdur psikolojik şiddet ile başa çıkamazsa ‘kurban’ adı ile anılır (Westhues, 2002:30-36).

Aktörlerin davranışlarından kendilerini korumak için çeşitli tepkiler veren ve reaktif iletişim davranışları gösteren kurbanlar, dinamik bir süreç içinde bir anda aktör rolüne bürünmekte ve bu durum, psikolojik şiddetin kontrol altına alınmasını zorlaştırmaktadır.

Psikolojik şiddet, sadece şiddete maruz kalan çalışan için değil, aynı zamanda bu zorbalığın sergilenmesine uygun koşullar sağlayan veya sürmesine seyirci kalan örgüt için de çeşitli sorunlara yol açmaktadır.

Psikolojik şiddetin yaşandığı çalışma ortamındaki sosyal ilişkiler de olumsuz etkilenmektedir. Doğrudan psikolojik şiddete maruz kalmasalar bile diğer çalışanlar da gördükleri, duydukları ya da bir şekilde tanıklık ettikleri şiddet olayları ile çalışma ortamında huzursuzluk yaşarlar. Bir gün kendilerinin de aynı sorunu yaşayabilecekleri endişesi, çalışanlar arasındaki uyumu bozarken güvensizliğin hâkim olduğu bir çalışma ortamı oluşur (Tınaz, 2006a; 19).

2.1.2. Psikolojik Şiddet Süreci

Psikolojik şiddet, rahatsız edici davranışlarla kendini göstererek oluşan, zaman geçtikçe mağdura acı vermeye başlayan ve olayların sarmal biçimde hız kazandığı; çeşitli aşamalardan oluşan bir süreçtir. Bu süreç içinde psikolojik şiddete işaret eden belirtilerin tanınması büyük önem taşır.

Psikolojik şiddet davranışı çoğunlukla bir zorba tarafından başlatılır. Zaman geçtikçe iş arkadaşları veya yöneticiler bu kişinin davranışlarını değiştirememekte bunun sonucunda da zorbanın gücü artmakta hatta örgütteki diğer çalışanlar psikolojik şiddet davranışına ortak olmaktadır (Altuntaş, 2010: 300).

Psikolojik şiddet, başlangıcı ve açığa çıkması belli bir süreç içerisinde gerçekleşmektedir.

Bir psikolojik şiddet süreci sadece dolaylı şiddet davranışlardan oluşabileceği gibi, sadece doğrudan davranışlardan da oluşabilir. Bununla birlikte iki tür davranışın aynı süreçte yaşanması da mümkündür. Buna göre, ilk aşamada dolaylı davranışlarla başlayan psikolojik şiddet, ikinci aşamada doğrudan davranışlarla devam etmekte ve hatta zaman içinde fiziksel güç kullanımını da içeren açık saldırılara dönüşmektedir (Zapf ve Gross, 2001: 501).

Heinz Leymann, bu sürece ilişkin aşamaları aşağıdaki gibi sıralamıştır;

- 1.Grup: İletişim Biçimleri ve Etkileri:
- 2.Grup: Sosyal İlişkilere Saldırı
- 3.Grup: İtibara saldırı
4. Grup: Yaşam ve İş Kalitesine Saldırı
- 5.Grup: Doğrudan Sağlığı Etkileyen

Çizelge 2.2. Leyman'ın psikolojik şiddet davranışları sınıflandırması

DAVRANIŞ GRUPLARI	DAVRANIŞLAR
Birinci Grup İletişime Yönelik Saldırıları; Bu grupta, mağdurun çevresiyle olan ilişkilerine müdahale edilir. Sürekli eleştiriye maruz bırakılarak kendisini ifade etmesine izin verilmeyerek mağdur savunmasız bırakılır.	• Üstünüz kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlar, • Sözüünüz sürekli kesilir, • Çalışma arkadaşlarınız kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlar, •Yüzünüze bağırılır ve yüksek sesle azarlanırsınız, • Yaptığınız iş sürekli eleştirilir, • Özel yaşamınız sürekli eleştirilir, • Telefonla rahatsız ediliyorsunuz, • Sözlü tehditler alırsınız, • Yazılı tehditler gönderilir, • Jestler ve bakışlarla ilişki reddedilir, • İmalar yoluyla ilişki reddedilir.
İkinci Grup Sosyal İlişkilere Saldırıları; Bu davranışlarla mağdur gruptan soyutlanır ve yalnız bırakılır.	• Çevrenizdeki insanlar sizinle konuşmazlar, •Kimseyle konuşamazsınız, başkalarına ulaşmanız engellenir, • Size diğerlerinden ayrılmış bir ofis verilir, •Meslektaşlarınızın sizinle konuşması yasaklanır, • Sanki orada yokmuşsunuz gibi davranılır.
Üçüncü Grup Sosyal Konuma Saldırıları; Bu grupta, kişinin gruptan farklılaştığı noktalar üzerine dikkat çekilerek alay edilir ya da kötülenir.	• İnsanlar arkanızdan kötü konuşur, • Asılsız söylentiler ortada dolaşır, • Gülünç durumlara düşürölürsünüz, • Akıl hastasıymışsınız gibi davranılır, • Psikolojik inceleme geçirmeniz için size baskı yapılır, • Bir özrünüze alay edilir, •Yürüyüşünüz, jestleriniz veya sesiniz taklit edilir, • Dini veya siyasi görüşünüzle alay edilir, • Özel yaşamınızla alay edilir, • Milliyetinizle alay edilir, • Özgüveninizi olumsuz etkileyen bir iş yapmaya zorlanırsınız, •Çabalarınız yanlış ve küçültücü şekilde yargılanır, • Kararlarınız sürekli sorgulanır, • Alçaltıcı isimlerle anılırsınız, •Sözlü veya sözsüz cinsel imalarda bulunulur.
Dördüncü Grup Mesleki ve Özel Yaşamın Niteliğine Yönelik Saldırıları; Bu grupta mağdurun performansını doğrudan etkileyecek müdahalelerde bulunulur.	• Size hiçbir özel görev verilmez, • Size verilen işler geri alınır, • Sürdürmeniz için anlamsız işler verilir, •Sahip olduğunuzdan daha az yetenek gerektiren işler verilir, • İşiniz sürekli değiştirilir, • Özgüveninizi etkileyecek işler verilir, •İtibarınızı düşürecek şekilde niteliklerinizin dışındaki işler verilir, •Size mali yük getirecek zararlara sebep olunur, •Çalıştığınız iş ortamına zararlar verilir.
Beşinci Grup Sağlığa Yönelik Saldırıları Bunlar, mağdurun fiziksel sağlığına yönelik saldırılardır	• Fiziksel olarak ağır işler yapmaya zorlanırsınız, • Fiziksel şiddet tehditleri yapılır, •Gözünüzü korkutmak için hafif şiddet uygulanır, •Daha ağır fiziksel şiddete maruz kalmanız için çalışılır, •Doğrudan cinsel tacizde bulunulabilir.

Kaynak: Leymann, 1996, s.170.

Psikolojik şiddet sürecinde mağdur ve psikolojik şiddet uygulayan tacizci dışında ayrıca seyirciler bulunmaktadır. Bu bireyler, psikolojik şiddet olgusunu fark ettikleri andan itibaren seyirci olarak nitelendirilmektedirler. Doğrudan doğruya psikolojik şiddetin içinde yer almasalar bile, bu durumun farkında olduklarından dolayı bir şekilde psikolojik şiddete katılmakta, onu algılamakta ve etkilerine maruz kalmaktadırlar.

Seyirciler, psikolojik şiddet karşısındaki tavırlarına bağlı olarak psikolojik şiddeti olayına müdahale edip sona erdirebilecekleri gibi, daha fazla şiddetlenmesine de sebep olabilmektedirler. Bu durum psikolojik şiddetin akıbetini belirleyebilmektedir (Güngör, 2008:549). Bu bağlamda psikolojik şiddet sürecinde seyirci olanlar; mağduru aralarına almayarak, onu savunmak yerine dışlayarak aslında bu süreçte ona karşı sessiz bir tehdit oluşturmaktadırlar. İş toplantılarında mağduru orada bulunmasından dolayı rahatsız olduklarını gösteren bakışmalar ve konuşmalar onu daha da psikolojik şiddet olgusunun içine atacaktır. Mağdura gizli numaralardan yapılan çağrılar, isimsiz tehdit niteliğindeki mesajları ya da notlar mağduru daha paranoyak yapacak ve ona karşı cephe alanların kaç kişi olduğuna dair düşünceler onu strese sokacaktır (Hecker, 2007: 440).

Psikolojik şiddet sürecinde seyirciler; iş arkadaşları, şefler ve yöneticiler gibi sürece doğrudan doğruya müdahale etmeyen, ancak bir şekilde süreci algılayan, yansımalarını yaşayan, bazen de sürece katılan kişilerdir. Genel olarak seyirci tipleri üç grupta toplanmaktadır (Tınaz, 2008: 114):

- Psikolojik Şiddet Ortakları: Verdikleri destek ve işbirliği ile psikolojik şiddet uygulayana yardım ederler. Bazen bir sonraki kurban olmaktan korktukları için, bazen de gerçekten bu sürece dahil olmaktan hoşlandıkları için ortak olurlar.
- İlgisizler: Psikolojik şiddet uygulayanın aşağılayıcı ve yıldırıcı davranışları karşısında sessiz kalır hatta yıldırma davranışından zevk bile duyabilmektedirler. Böylelikle psikolojik şiddet sürecinin devamına göz yumarlar. Olup biten her şeyin farkında olmalarına rağmen umursamamaktadırlar.
- Karşıtlar: İşyerindeki bu gergin havadan hoşlanmayan seyirciler, mağdura yardım etmeye çalışır, en azından bir çözüm üretmeye çalışırlar. Mağdura destek olmaya çalışırlar

Psikolojik şiddet izleyicileri genellikle örgütte yaşanan olumsuz durumu inkâr etmeyi tercih eder ve mağdurdan olabildiğince uzaklaşmaya çalışırlar. Seyircilerin de psikolojileri bozulabilir, yaşanan olumsuz deneyimlerden dolayı korkabilir hatta mağdurlar gibi işten ayrılmayı düşünebilirler. Örgütte yaşanan psikolojik şiddet sürecine birebir olmasa da gözlemci olarak dahil olan taraf psikolojik şiddet seyircileridir (Sperry ve Duffy,2009: 435).

Seyircilerin bu sürece dahil olmamak adına yaşananları görmezden geldiği ifade edilebilir. Çünkü seyirci, mağdurun yaşadıklarına müdahale ederse aynı sürece ilerde mağdur rolünde dahil olabileceği düşüncesine kapılır ve tepkisiz kalmayı seçer veya kendisini tepkisiz kalmak zorunda hisseder.

2.1.2.1. Psikolojik Şiddetin Birey Üzerindeki Etkileri

İşyerinde psikolojik şiddet, bir kişinin ya da bir grubun hedef seçilmiş kişiye karşı sistematik bir biçimde uyguladıkları aşağılayıcı yıldırıcı, taciz edici tutum ve davranışlardır. Bu şekilde gücün kötüye kullanılması sonucu, hedef kişi kendini psikolojik olarak altüst olmuş, tehdit altında, dışlanmış, aşağılanmış ve yaralanmış hisseder, kendine olan güveni sarsılır, yeteneklerinden şüphe etmeye başlar ve aşırı stres altında kalır. (Arpacıoğlu, 2008: 4)

Tüm belirtilerin sonucu olarak mağdurda psikolojik yıpranma, olaylara kayıtsızlık, kendisine karşı yabancılaşma, iş ile alakalı beklentilerin azalması, kişisel başarısının düşük olduğuna inanma gibi davranış eğilimleri görülebilir (Russo, 2006:81).

Psikolojik şiddetten etkilenme dereceleri bireylere göre farklılıklar gösterir. Zira etkilenme derecelerine göre yaşanan sorunlar farklılaşmaktadır.

Psikolojik şiddet derecelerini çok çeşitli etmenler belirlemektedir. Psikolojik şiddetin şiddeti, süreci ve sıklığına ek olarak, kişilerin yetişme koşulları, ruhsal durumları, yaşam deneyimleri ve genel koşulları da göz önünde bulundurulmaktadır.

Psikolojik şiddet bireyler üzerinde çeşitli etmenlere göre birinci, ikinci ve üçüncü derece olarak tanımlanmaktadır (Davenport vd, 2003: 21).

2.1.2.1.1. Birinci Derece Psikolojik Şiddet

Kurban direnmeye çalışır ve mücadele eder, olayın başında psikolojik şiddete maruz kalmadan kaçar ya da başka bir konuya odaklanır, iş yerinde farklı bir yerde devam edebilir (Hilhard 2009: 48). İş yerinden ve iş arkadaşlarından yavaş yavaş soğmaya başlar. Kişi işlevselliğini sürdürse dahi aşağıdaki belirtiler görülebilir (Davenport vd., 2003: 68):

- Ağlama,
- Uyku bozukluğu,
- Alınganlık,
- Hemen sinirlenme,
- Konsantrasyon bozukluğu

Meditasyon, egzersiz gibi stres azaltıcı davranışlar veya hobiyle ilgilenmek bu duruma geçici çözüm oluşturulabilir ancak bu durum devam ederse ikinci derecedeki psikolojik şiddet davranışı ortaya çıkabilir.

2.1.2.1.2. İkinci Derecede Psikolojik Şiddet

Mağdur artık direnemez veya hemen kaçabilecek durumda olamaz. Kişide geçici ya da uzun süreli ruhsal uzantılı fiziksel yetersizlikler görülür, ayrıca kişi iş ortamına veya gücüne geri dönmekte zorlanır (Hilhard, 2009: 48). Yalnız kalma, otomobil kullanma gibi konularda yeni, sebepsiz korkular duymaya başlar Tıbbi yardıma gereksinim bu derecede başlamaktadır (Arpacıoğlu, 2009: 1).

Uzun süre boyunca sıklıkla psikolojik şiddete maruz kalanlarda aşağıdaki gibi belirtiler görülebilir (Davenport vd., 2003: 68):

- Yüksek tansiyon,
- Kalıcı uyku bozuklukları,
- Mide ve bağırsak sorunları,
- Konsantrasyon bozuklukları,
- Aşırı kilo kaybı ya da kilo alma,
- Depresyon,

- Alkol veya ilaç alışkanlığı,
- İş yerinden kaçma,
- Alışılmadık korkular.

Yakın çevredeki kişiler bir şeylerin ters gittiğini anlarlar fakat karmaşa içindedirler ve işyerindeki zorlukları azımsayabilirler. Kişinin sağlıkla ilgili problemleri ortaya çıkar bunun sonucunda kişinin tıbbi yardım alması gerekmektedir.

2.1.2.1.3. Üçüncü Derecede Psikolojik Şiddet

Mağdur artık işe gelecek durumda olmaz, uzun süreli ruhsal veya fiziksel saldırılara maruz kalır. Psikolojik ve fizyolojik yönden tedavi edilse bile eski sağlığına geri dönemeyecek duruma gelmiştir (Hillard, 2009:48). Kişi o kadar etkilenmiştir ki artık işyerinde duramamaktadır. Birey kötü durumdadır ve artık kendini savunma mekanizmasını kaybetmiştir.

Kişide aşağıdaki fiziksel ya da psikolojik belirtiler görülebilir (Davenport vd., 2003:70):

- Şiddetli depresyon,
- Panik atak başlangıcı,
- Kalp krizleri,
- Diğer ciddi hastalıklar,
- Kazalar,
- İntihar girişimleri,
- Üçüncü kişilere yönelik şiddet
- Zorunlu istifa
- Erken emeklilik talebi

Kişinin her alanda kendine olan güvenini kaybettiği; bunun etkilerini de ailesinde, sosyal ilişkilerinde ve iş çevresinde yaşamaya başladığı görülür.

Kişi şaşkınlaşır, beceriksizleşir, korkmaya, utanmaya ve çekinmeye başlar. Bu durum sadece iş ortamında değil, sosyal ortamda kişiler arası ilişkilerde de devam eder (Gökçe, 2010:8). Günün büyük bir kısmını işyerinde ve şiddet ortamında geçiren mağdur, işten

çıktıktan sonra da olayların etkisini üzerinde taşıdığından girdiği sosyal ortamlarda veya aile içerisinde rahat davranamamakta, aşırı kaygılı veya depresif olabilmektedir, (Deniz, 2012:56).

Kimi mağdur başına gelenleri sürekli ve tekrarlı olarak eşine, ailesine, arkadaşlarına anlatarak dinleyicileri de bir süre sonra sıkarak uzaklaştırabilmektedir. Bu durumda mağdur yalnızlaşabilmektedir. Kimi zaman ise tam tersi olarak mağdur, çevresindeki kimsenin kendisini anlamadığını ve yardımcı olamadığını düşünerek kendisini çevresinden uzaklaştırarak tamamen yalnızlığa eğilim göstermektedir (Tutar,2004:115).

Birey, psikolojik maliyetler ile birlikte birtakım ekonomik yük altına da girer; tedavi, terapi masrafları, sigorta primleri, avukat-işsizlik iş arama gibi. Ayrıca, bireyin işten ayrılması sonucunda düzenli bir kazancın yok olması da ekonomik bakımdan zarar görmesine neden olur.

Araştırmalar, sadece psikolojik şiddete maruz kalanların değil, psikolojik şiddete maruz kalındığını gözlemleyen çalışanların da stres düzeylerinin olumsuz yönde etkilendiği sonucuna varmışlardır. Vartia tarafından yapılan bir çalışmaya göre, psikolojik tacize şahit olmak, zihin sağlığını ve stres faktörlerini etkileyen önemli bir durumdur. Yan etkileri bakımından değerlendirildiğinde, özellikle şiddete yönelik gerçekleştirilen sesli tartışmaların önemli bir psikososyal stres faktörü olarak işlev görmekte olduğu tespit edilmiştir (Vartia, 2001: 64.)

Kimi birey psikolojik şiddete maruz kaldığının farkında olmasıyla korkmadan ve güvenle karşılık verme durumu da gösterebilmektedir. Mağdur olmayı kabullenmeden fiziksel ve ruhsal dayanma gücü gösterip üzerinde oynanan oyuna aldırmadan mücadele etme eğilimi de gösterebilmektedir. Enerjilerini hoşlarına giden başka alanlara yoğunlaştırıp kendilerini motive edebilirler böylece yılma eğiliminde olmazlar. Fakat genelde mağdur ise yeteri kadar güçlü olamayıp kendini tam bir çıkmaz içinde algılamaktadır. Birey, kendilerini hep bir sorgulama durumu içinde olurlar. Saldırgan birey, mağdurun özgüven eksikliğinin ne kadar çok farkındaysa o kadar ileri gidebilmektedir.

2.1.2.2. Psikolojik Şiddetin İşyeri Üzerindeki Etkileri

Psikolojik şiddet olgusunun, çalışan üzerinde olduğu kadar örgüt üzerinde de oldukça yıkıcı etkileri vardır. Psikolojik şiddetin örgütsel etkileri, öncelikle ekonomik niteliktedir. Deneyimli çalışanların işten ayrılmaları nedeniyle yeni işe alım ve eğitim masrafları artar (Tetik, 2019:86)

İşletmede sık sık hastalık izinlerinin alındığı görülür. Uygulanan psikolojik şiddet nedeniyle, işyerinden bir nevi kaçış olarak kabul edilen hastalık izinleri maliyetleri artırır; buna karşılık olarak da verimliliği düşürür.

Psikolojik şiddete maruz kalan mağdurların, istifaya zorlandıkları veya işlerine son verildiğini kanıtlamak ve haklarını elde etmek amacıyla girişecekleri yasal mücadelenin de, işverenlere mali yük getirmesi muhtemel etkiler arasındadır. Diğer taraftan örgütlerin ödemesi gereken sosyal bedellerin ağırlığı da oldukça önemli boyuttadır.

Bir örgütte çalışanlar, çalışma koşullarından memnun değillerse ve bir takım psikolojik şiddet davranışlarına maruz kalıyorlarsa, iş ortamında yaşadıkları sıkıntıları dışarıya aktarabilirler. Örgüt içinde takım çalışması ve birliktelik ruhunun bozulması ile beraber başarılı iş sonuçlarının ortaya çıkmasının engellenmesiyle, işletmenin saygınlığının ve adının lekelenmesi, acımasız rekabetin yaşandığı günümüz iş dünyasında kaçınılmaz bir sonuçtur (Tınaz, 2006:158).

İşletme yönetimleri, örgütte uygulanan psikolojik şiddetin devam etmesine göz yumdukları takdirde kilit insanları yitirirler, işgücü devir oranı aniden artar, anlaşmazlık oluşur ve olumsuz bir örgüt iklimi ortamı oluşur. Genel saygı duygusunda azalma gözlenirken örgüt kültürü değerleri de çöküş yaşar.

Psikolojik şiddet örgütlerde, verimlilik üzerinde ve çalışanların iş doyumları bakımından birçok olumsuz etki teşkil etmesi kaçınılmazdır. İş doyumunun düşüklüğü sebebiyle bireylerde oluşan işe karşı isteksizlik yaratıcılığı kısıtlar. İşyerinde yaşanan psikolojik şiddet sonucunda çalışanların dikkati, örgütün hedeflerinden ve kendi görevlerinin taşıdığı önemden uzaklaşır. Sadece psikolojik şiddete maruz kalan çalışanlar değil, süreç içerisindeki olaylara tanık olan izleyici çalışanlar da, bir gün kendilerinin de psikolojik

şiddete maruz kalma ihtimali olduğunu düşünerek örgüte olan güvenlerini yitirirler (RoyalCollege of Nursing (RCN), 2002:3; Tınaz, 2006b:19).

Gelişen olayların doğal sonucu olarak örgüte bağlılık ve işe bağlılık tutumlarında büyük derecede düşüş yaşanır. Çalışanlar arasında hem uyum bozular, hem de işyerinde güvensizlik ortamı oluşur.

2.1.3. Psikolojik Şiddetin Nedenleri

Örgütlerde çalışanları psikolojik ve fizyolojik olarak yıpratın psikolojik şiddet davranışlarının nedeninin ne olduğunu tam olarak ortaya koymak zordur.

İnsan davranışlarının ön şartlarına ve hazırlayıcılarına ‘‘uyarıcı’’, bunlara karşılık organizmada meydana gelen ve cevap niteliğindeki her türlü değışiklik ise ‘‘tepki’’dir (Tutar, 2015:140-141). Bu bağlamda davranış olgusunu ‘‘uyarıcı, organizma ve tepki’’ arasındaki karşılıklı ilişkilerin bir sonucu olarak değeriendirilebilir (Norman, 1961:50), Uyarıcı, çeşitli tepkilere sebep olabileceğı gibi bir tepkininde çeşitli uyarıcıları olabilir.

Bireyin, herhangi bir uyarıcı karşısında nasıl davranacağını kestirebilmek için hakkında aşğıdaki bilgilere sahip olmak gerekmektedir;

- Organizmanın biyolojik özellikleri dikkate alınmalıdır; Bireyin çocuk, genç veya yetişkin, kadın veya erkek, ileri zekalı veya düşük zekalı olması gibi.
- Organizmanın geçmiş yaşamı; Bireyin köylü veya şehirli olması, eğitimi, öğrenimi, edindiğı tecrübeler; alışkanlıkları gibi.
- Organizmanın o andaki psikolojik durumu; bireyin aç veya tok oluşu, yorgun veya dinlenmiş olması, stresli veya stressiz oluşu, istekli veya isteksiz oluşu gibi.
- İnsan davranışlarını doğru anlamak için onun içinde bulunduğı fiziksel, kültürel veya sosyal çevresel koşulların etkisi.

Psikolojik şiddetin nedenleri bu bağlamda çeşitli kişisel, sosyal ve örgütsel nedenlere bağlıdır. Saldırganların kişilik özelliklerinin yanı sıra örgütün çalışma ortamı bu davranışların en önemli belirleyicisidir (Sabuncuoğlu ve Tüz; 2016:82).

2.1.3.1. Kişisel Nedenler

İşyerinde psikolojik şiddet sürecinde psikolojik şiddete maruz kalan mağdur ve psikolojik şiddet mağduru veya mağdurları olarak iki taraf bulunmaktadır. Psikolojik şiddet, hemen hemen tüm örgütlerde ve tüm kültürlerde herkesin başına gelme ihtimali oldukça yüksektir (Leymann ve Gustafsson, 1996:251-275).

Psikolojik şiddet süreci, farklı işyerlerinde farklı şekilde gelişse de, genelde süreç içerisinde tipik bir yol izlenir. Örgütlerde dört farklı tipteki kişi, mağdur olma tehlikesiyle karşı karşıyadır. Bunlar (Huber, 1994:24-25; Tınaz, 2006b:20):

- Yalnız bir kişi: Bu kişi, erkeklerin yoğun olduğu bir ofiste çalışan tek bir kadın veya kadınların çok sayıda olduğu bir örgütte çalışan tek bir erkek olabilir.
- Farklı bir kişi: Bir şekilde diğerlerinden farklı ve başkalarıyla kaynaşmayan herhangi bir kişi söz konusudur. Bu, farklı tarzda giyinen bir birey olabileceği gibi, engelli veya yabancı bir kişi de olabilir. Bazen, sırf evlilerin bulunduğu bir ofiste tek bekar veya sadece bekarların çalıştığı bir ofiste tek evli kişi olmak dahi, psikolojik şiddete maruz kalmaya sebep bir neden olabilir. Azınlık bir gruba dahil olan kişinin psikolojik şiddete uğrama olasılığı çok yüksektir.
- Başarılı bir kişi: Önemli bir başarı göstermiş, yöneticisinin veya doğrudan yönetimin takdirini kazanmış ya da bir müşterinin övgüsünü almış bir kişi, kolayca çalışma arkadaşları tarafından kıskanılabilir. Bireyin arkasından her türlü oyunlar oynanır, söylentiler çıkarılır ve çalışması sabote edilebilir.
- Yeni gelen kişi: Daha önce o pozisyonda çalışan kişinin çok seviliyor olması veya yeni gelen kişinin, orada çalışanlardan daha fazla birtakım özelliklerinin bulunması, psikolojik şiddet mağduru olma riskini yükseltir. Kişi, daha kaliteli olabilir veya hatta sadece daha genç ya da güzel olabilir.

İşyerindeki şiddetin süreci ve tekrarının bireyleri nasıl etkileyeceği bireysel faktörlere bağlıdır. Bireysel faktörler bireyin psikolojik şiddet davranışı ile karşılaşma veya davranışa karşı koyma düzeyini belirler. Yapılan araştırmalar mağdurların kişisel olarak aşağıda belirtilen özelliklere sahip olduğunu göstermiştir (Einarsen ve Skogstad, 1996:2).

- Güven eksikliği

- Endişe
- İçe dönük, dürüst, alçakgönüllü.

Mobbingci olarak tabir edilen psikolojik şiddet uygulayan kişiler genellikle; kendi eksik taraflarını, hatalarını, korku ve güvensizliklerini, bir başkasını küçük düşürerek telafi etmeye çalışan kişilerdir.

Özgüveni olmayan ve pozisyonca emniyeti eksik olan kişiler tarafından yapılmaktadır. Bu tür kişiler; farklılıklara karşı hoşgörü göstermeyen, ikiyüzlü, kendini üstün gören ya da göstermek isteyen, aşırı kıskanç, denetleyici ve kavgacı yapıda olan insanlardır. Onlar başkasından gelen bir isteği veya karşı görüşü otoritelerine meydan okuma olarak görmektedirler (Tanoğlu, 2006:21). Hedef aldıkları kişi ya da kişilerin zor durumlarıyla eğlenerek, kendi yetersizlik duygularını yenmeye çalışırlar (Cemaloğlu, 2007:118).

Psikolojik şiddet uygulanma arkasında yatan nedeninin önemli veya önemsiz olması da saldırgan için önemli değildir. Onun için önemli olan zedelenmiş egosunu tatmin etmektir, bu nedenle küçük nedenlerden büyük kavgalar çıkarmaya her zaman hazırdırlar (Tutar, 2004:41). Rekabet ortamında, kendi işlerinin devamlılığını garantilemek olarak açıklanabilmektedir.

Üstlerin astlarına psikolojik şiddet uygulama nedeni de yine kendine olan güvensizlik ve koltuğunu kaybetme korkusudur. Bu korku bazen paranoya seviyesine çıkabilmektedir (Aktaran Tanoğlu, 2006:21).

Rayner'a göre yıldırma yapanların %85' i daha önce kurban olanlardır (Anonymous, 2003,Aktaran Tanoğlu,2006:21).

2.1.3.2. Kurumsal Nedenler

Psikolojik şiddetin hemen hemen her örgütte ortaya çıkma ihtimali oldukça yüksektir. Örgütlerdeki psikolojik şiddetin en önemli nedenlerinden biri de, psikolojik şiddet sürecine zemin hazırlayan örgüt kültürünün varlığıdır. “Bazı işletmelerde yönetim, bu tür saldırıların yapılabileceği ortamlara göz yumabilmekte ve hatta destekleyici yaklaşımlar gösterebilmektedir (Özkul ve Aydın, 2007:174)

Psikolojik şiddeti ortaya çıkaran bazı yönetsel ve örgütsel nedenler şöyle ifade edilebilir (Shallcross, 2003:7; Tınaz,2006c:4):

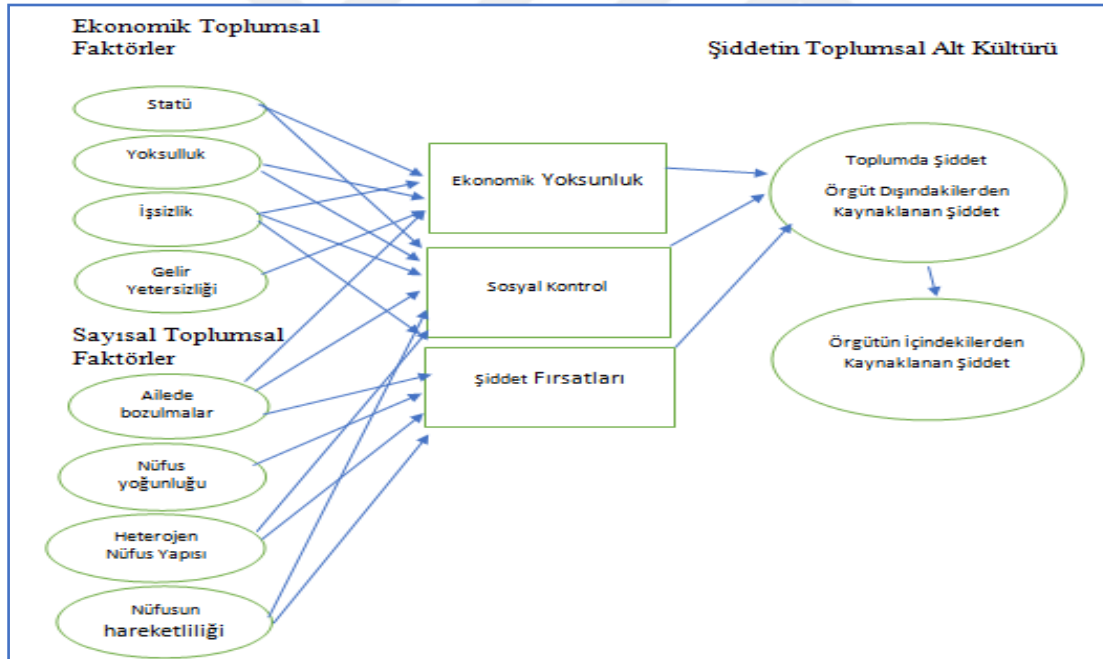
- Aşırı hiyerarşik yapı
- Şiddetin örgüt içi disiplinin sağlanması, verimin artırılması ve buna bağlı olarak şartlı reflekslerin oluşturulmasında bir araç olarak kullanılması
- İnsan kaynaklarına yapılan harcamaların azaltılması
- Örgüt içi iletişim kanallarının etkili çalışmaması
- Örgütte çatışma çözme yeteneğinin zayıflığı yada etkisiz çatışma yönetimi
- Zayıf liderlik
- Takım çalışmasının azlığı ya da hiç olmaması
- Eğitim farklılığının dikkate alınmaması
- Kötü yönetim
- Kapalı kapı politikasının uygulanması
- Aşırı iş yükü
- İş yetiştirme baskısı
- Stres
- Monotonluk
- Yöneticilerin psikolojik şiddet varlığına inanmamaları veya inkarı
- Ahlak dışı uygulamalar
- Küçülme, yeniden yapılanma vb. nedenler

Eğer bir örgüt içerisinde bu tür saldırıları engellemeye, gözlemlemeye veya yaptırım uygulamaya yönelik politikalar mevcut değilse, saldırganlar şiddet yaratmaya devam edecektir ve örgüt de bu durumun teşkil ettiği sonuçlara katlanmak zorunda kalacaktır” (Voroney, 2005:23). Örgüt bu davranışları görmezden geldiği, göz yumduğu, hatta kışkırttığı takdirde mağdur, karşısındaki çok sayıda ve güçlü olan bu kişiler karşısında kendisini çaresiz görecektir (Davenport vd, 2003:47).

2.1.3.3. Sosyal Nedenler

Örgütte psikolojik şiddeti etkileyen önemli unsurlardan biri de sosyal faktörlerdir. Çalışanlar arasındaki ilişkilerde bireysel veya örgütsel faktörlerin yanı sıra, içinde yaşadıkları çevre de önem kazanmaktadır.

İş hayatında psikolojik şiddet olaylarının görülme sıklığı, toplumun sosyal, ekonomik, kültürel ve ahlaki norm ve değerleri ile yakından ilgilidir. Bölgeler arası göç, yabancılaşma, özgüven yetersizliği, hemşerilik ağı etkileşimi işyerinde psikolojik şiddeti besleyen bir zemin oluşturmaktadır. İşyerinde psikolojik şiddete zemin oluşturan toplumsal norm ve değerler başında güçlü olanın zayıf olanı yok etme algısı, ortak duyarlılık alanları ve ortak çalışma kültürünün yok sayılması, değişim ve yeniliklerin çalışanların aleyhine kullanılması gelmektedir (Atman, 2012:165).



Kaynak: (Enver ve Kirel, 2013:628)

Şekil 2.1. Örgütsel şiddette sosyal faktörler

Şekilde görüldüğü gibi örgütlerde şiddete neden olabilecek toplumsal kaynaklar ekonomik toplumsal faktörler ve sosyal toplumsal faktörler olmak üzere ikiye ayrılarak incelenmiştir.

Ekonomik faktörlere bağlı olarak ortaya çıkan toplumsal şiddet konuları; eğitim eksikliği, iyi bir çevrede yaşayamama, uyuşturucu kullanımındaki suç oranlarındaki artıştır. Toplumsal şiddet, örgüt içi şiddeti de tetiklemektedir.

Ekonomik faktörlerde meydana gelen problemler doğal olarak sosyal faktörleri de etkiler. Boşanmaların artması, göçler, işsizlik buna bağlı olarak yerleşim bölgelerinin değişmesi nüfusun heterojen bir yapıya sahip olması da toplumsal şiddeti tetikler (Özer, 2017:52)

2.1.4. Psikolojik Şiddet Çeşitleri

İşyerinde psikolojik şiddet eylemleri dikey, düşey ve yatay olmak üzere üç çeşit şekilde görülmektedir.

2.1.4.1. Aşağıdan Yukarıya Doğru Dikey Psikolojik Şiddet

Örgütte bir kişinin veya bir grup astın, üst kademedeki bulunan bir yöneticiye karşı uyguladıkları psikolojik şiddet davranışdır. Bu tür davranışlarda yönetici konumundaki mağdur birden fazla kişi ile karşı karşıyadır (Yıldız,2015:54). Astlar istemedikleri yöneticiyi zor durumda bırakmak için üst yönetime şikayet, asılsız söylentiler, yetersizliğini ve bilgisizliğini gösterici olaylar ile uzaklaştırmaya çalışmaktadırlar. Çalışanların yöneticiyi kabullenememeleri, eski yöneticiye duyulan bağlılık, kıskançlık gibi nedenler psikolojik şiddeti tetiklemektedir (Tınaz, 2006:8).

2.1.4.2. Yukarıdan Aşağıya Doğru Düşey Psikolojik Şiddet

Üst konumdaki yöneticilerin astlarına yönelik olarak uyguladıkları psikolojik şiddet davranışdır. Psikolojik şiddet uygulayan kişi, kurbanı göre daha üst konumdadır. Bir yönetici, bir bölüm yetkilisi, daha üst görevde bir çalışan veya daha yaşlı bir iş arkadaşı olabilir.Üstlerin, sahip oldukları kurumsal gücü ve yetkiyi astlarını ezerek, uzaklaştırmaya çalışmaktadırlar. En etkili ve yaygın psikolojik şiddet türüdür. Yukarıdan aşağıya psikolojik şiddetin en yaygın ve en bilinen nedenleri; Sosyal imajın tehdit edilmesi, yaş farkı, kayırma, politik nedenler, sosyal imajın tehdit edilmesi olmaktadır (Tınaz, 2012:5).

2.1.4.3. Eşdeğerler Arasında Yatay Psikolojik Şiddet

İşyerinde psikolojik şiddet uygulayanlar ve mağdur benzer görev ve konumdaki iş arkadaşlarıdır. Eşit koşullar içerisinde bulunan çalışanların çekememezliği, rekabet, çıkar çatışması vb. psikolojik şiddet uygulanmasını tetikler.

Psikolojik şiddet türü ne olursa olsun, gerek dikey gerekse yatay, bazı davranışlar işyerinde psikolojik şiddetin temel örneklerini meydana getirmektedir. Bu örneklerden bazılarını (Solmuş,2005:6) şu şekilde sıralamaktadır;

- Örgütlerde çalışanı yeterli çabayı göstermemekle suçlamak,
- Örgütlerde çalışanı yaşından dolayı deneyimsizlikle itham etmek ve aşağılamak,
- Örgütlerde işyeri imkânlarından faydalanılmasını engellemek,
- Aşırı iş yüklemek, makul olmayan sürelerde işin bitmesini talep etmek,
- Çalışana görevi ile ilgili olmayan ya da başarısız olacağı işler vermek,
- Çalışana sürekli hatalarını hatırlatmak,
- İşle ilgili düşüncesini açıklamasına izin vermemek,
- İş arkadaşları ya da müşteriler gibi üçüncü kişilerin önünde hakaret etmek ya da küçük düşürmek,
- Performansı hakkında ağır ithamlarda bulunmak,
- İşten atmakla tehdit etmek
- Çalışanın telefon ya da e- postalarına cevap vermemek,
- Çalışanı, bulunması gerekli toplantılardan haberdar etmemek,
- Çalışanın iş arkadaşlarıyla iletişim kurmasını engellemek, izole edecek fiziksel bir iş ortamı yaratmak,
- Çalışanın hakkında söylenti yaymak ya da dedikodu yapmak,
- Çalışana basit ya da az görev vermek,
- Çalışana fiziksel şiddet uygulamak ya da uygulanacağına dair tehdit etmek,
- Çalışanın ruh sağlığı hakkında imalarda bulunmak.

2.1.5. Psikolojik Şiddet ile Mücadele Yöntemleri

Her psikolojik şiddet faktörü, eylem ve tepkilerle beraber karmaşık bir soruna dönüşür. Bu süreç içerisinde ilk psikolojik şiddet faktörünün göz ardı edilerek tali faktörlere yönelinmesi psikolojik şiddetin yayılmasına sebep olmaktadır (Tutar, 2015:195)

Çözülmemiş psikolojik şiddet duygusal tepkilere yol açarak psikolojik şiddeti körükler. Mağdur çözüm bulmaya çalıştıkça psikolojik şiddet uygulayanlar sorun çıkarmak için çabalar. Mağdurun direnç gösterebilmesi için hukuk ve ahlak ilkelerine uygun bir strateji

oluşturması gerekmektedir (Var, 2016:32). Bu aşamada mağdurun atması gereken adım sadece savunma değil, koşullarını kendisinin belirlediği karşı mücadele vermek olmalıdır.

2.1.5.1. Kişi Bakımından Mücadele Yöntemleri

Psikolojik şiddetle mücadelede en büyük görev mağdura düşmektedir. Öz kişiliğini geliştirmiş, psikolojik direncini artırmış bir mücadelecinin karşısında psikolojik şiddetçilerin cesareti kırılmaya mahkûmdur (Kılıç,2006:81).

Psikolojik şiddete maruz kalanların bu durumla başa çıkma aşamasında öncelikle bu durumu tanımlayarak kabul etmeleri ve yaşadıkları sıkıntının tam olarak ne olduğunu belirleyip kendilerine kabul ettirmeleri gerekmektedir (Tayyar, 2008:25). Mağdurların, başlarına gelen bu olaylara karşı sessiz kalmamaları gerekmektedir.

Arpacıoğlu (2003)' e göre mağdurun psikolojik şiddetle başa çıkması için yapması gereken eylemler şunlardır:

- Saldırgana açıkça itirazda bulunmak, saldırgandan rahatsız edici söz ve davranışlarını durdurmasını istemek.
- Olayları, verilen anlamsız emirleri ve talimatları yazılı olarak kaydetmek.
- Psikolojik şiddet saldırganını ilk fırsatta yetkili birisine rapor etmek.
- Gerekiyorsa uzmanlardan, tıbbi ve psikolojik ve hukuki yardım almak.
- Şikâyet hakkında örgüt içinde ne yapıldığını araştırmak.
- İş arkadaşları da aynı şekilde rahatsız olabilirler, grupça şikâyetleri bildirmek.
- Eğer psikolojik şiddet katlanılamayacak boyutlarda ise sağlığı korumak için istifa etmek

Davenport, Schwartz ve Elliott'a (2003) göre ise kurbanların şu stratejileri uygulamaları gerekmektedir(Tayyar, 2008:26);

- Üzüntüyü bilinçli bir şekilde yaşamak
- Kendini yalıtmamak
- Özgüveni ve öz saygıyı geliştirmek
- Mesleki beceri ve nitelikleri geliştirmek
- Yeni bir beceri edinmek

- "Kurban" zihniyetinden kurtulmak
- Örgüt içinde yardım aramak
- Yasal yollara başvurmak

Bunların yanı sıra mağdurun yakın çevresi yani ailesi, eşi, dostu, akrabası ve arkadaşları mağduru içinde bulunduğu çaresizlikten kurtarabilir veya en azından göreceği zarar en aza indirgenmesini sağlayabilir.

Mağdur psikolojik şiddet uygulayanlar tarafından gözlemlendiğini göz önünde bulundurarak görevlerini yerine getirirken yetki ve sorumlulukları çerçevesinde kalmalı, kurallara uymalı, işlerini iyi yaparak psikolojik şiddet uygulayıcılarına fırsat vermemelidir (Yıldız, 2015:58).

2.1.5.2. Kuruluşlar Bakımından Mücadele Yöntemleri

Örgütlerde psikolojik şiddetin uygulanmasını önlemek veya var olan bir psikolojik şiddeti yönetmek, yönetimin karşılaştığı en güç sorunlardan biridir.

Örgütte psikolojik şiddete neden olabilecek her tür sorunun ortadan kaldırılması için öncelikli olarak yapılması gereken iş, sorunun ve taraflarının tespit edilmesidir. İkinci aşamada, psikolojik şiddet faktörü olarak tanımlanan unsurlar ortadan kaldırılarak, örgütün yeni psikolojik şiddet aktörleri ve mağdur üretmeyecek, dinamik ve sağlıklı bir yapının oluşturulması sağlanmalıdır. Psikolojik şiddet ile başa çıkma konusunda, öncelikle psikolojik şiddete neden olan faktörler tespit edilir (Mullines, 1989:498)

Psikolojik şiddet davranışlarına izin vermeyen ve göz yummayan bir örgütsel kültür öncelikli tedbirlerden biridir (Tutar, 2015:211). Psikolojik şiddete karşı çıkılması ve işyerinde psikolojik şiddete maruz kalanların örgütsel olarak destek görmesi, psikolojik şiddetin hiçbir şekilde kabul edilemeyeceği açıkça ilan edilip belirtilmeli, psikolojik şiddete neden olan faktörlerin sorgulanması, risk analizlerinin yapılması ve önleyici mekanizmaların geliştirilmesi psikolojik şiddet ile örgütsel mücadelenin önemli adımlarıdır.

Psikolojik şiddet riskini azaltmak ve özenli, destekleyici bir ortam yaratmak için Davenport ve diğerleri aşağıdaki ilkelerden bahsetmektedir: (Davenport, Schwartz ve Elliot, 2003:116):

- Örgütün amaçlarını ve çalışanlarına nasıl davranılacağını açıklayan bir hedef belirlenmeli.
- Bütün çalışanları aynı safta tutan bir görüş ve değerler belirlenmeli
- Örgütün yapısı: açıkça tanımlanmış raporlama düzeyi belirlenmiş olmalı.
- İş tanımları: Görev ve sorumluluklar şeklinde tanımlanmış olmalı.
- Personel politikaları: Beklenen davranışları ve ahlak standartlarını da içeren, kapsamlı, kalıcı ve yasal olmalı.
- Disiplin konuları: Hızlı, tarafsız ve kalıcı olmalı.
- Çalışanlar da örgütün hedef ve amaçlarını benimsemiş, bu hedeflere ulaşmadaki rolleri konusunda eğitilmiş olmalı.
- İşe yeni girenler, sadece teknik özelliklerine göre değil, çeşitlilikle başa çıkabilme, sorun çözebilme ve kendi kendini yöneten bir ekip içinde çalışabilme gibi niteliklerle duygusal zekâları da göz önüne alınarak seçilmiş olmalı.
- İş eğitimi ve personel gelişimi: bütün çalışanlar için çok önemli ve değerlidir.
- Sistem değişen çevrenin ihtiyaçlarını karşılar. Eğitimde, teknik bilgilerle insan ilişkilerine de önem verilir.
- İletişim: açık, dürüst ve zamanında olmalı.
- Katılım, ekip çalışması, yaratıcılık, karar verebilme, güven, yetkilendirme: örgüt hedeflerine ulaşmada personel katılımını mümkün olan en üst düzeye çıkaracak yapılar bulunmalı.
- Sorun çözme / aracılık: her düzeydeki sorunu çözmek için bir mekanizma olmalı.
- Sorunun gerçekten çözülüp çözülmediği izlenmeli.
- Çalışanlara Yardım Programı (ÇYP): firmada böyle bir program olmalı, bunun olmadığı, davranışsal risk tayini ve yönetimini içeren bir eşdeğeri bulunmalı.

2.1.5.3. Devletin Mücadele Etmede Rolü

Çalışma hayatına ilişkin hakların sağlandığı gelişmiş ülkelerde, psikolojik şiddet kavramı hakkında farkındalık düzeyi yüksek olup, bu ülkelerde, psikolojik şiddet davranışının cezai yaptırımlar bulunmaktadır.

Yasal düzenlemelerin önleyici ve engelleyici etkileri olduğu göz önüne alındığında, Türk Hukuk Sisteminde, psikolojik şiddet ile ilgili doğrudan bir hüküm bulunmasa da, Anayasada, ceza kanununda, borçlar kanununda ve medeni kanunda yer alan bazı düzenlemelerin psikolojik şiddete yönelik düzenlemeler olarak değerlendirilmesi mümkündür (Koçak, 2014:216). Ayrıca iç hukuk bakımından normlar hiyerarşisinin tepesinde yer alan Anayasanın, “Genel Esaslar” ve “Temel Haklar ve Ödevler” kısımlarını düzenleyen maddeleri de bu bağlamda değerlendirilebilir.

İş yerlerinde Psikolojik Şiddetin Önlenmesine ilişkin Başbakanlık Genelgesi (Resmi gazete,2011) aşağıdaki hükümlerle çalışanların psikolojik tacizden korunmasını amaçlamıştır. Genelgenin hükümlerine aşağıda verilmiştir

- İş yerinde psikolojik şiddetle mücadele öncelikle işverenin sorumluluğunda olup işverenler çalışanların tacize maruz kalmamaları için gerekli bütün önlemleri alacaktır.
- Bütün çalışanlar psikolojik şiddet olarak değerlendirilebilecek her türlü eylem ve davranışlardan uzak duracaklardır.
- Toplu iş sözleşmelerine iş yerinde psikolojik şiddet vakalarının yaşanmaması için önleyici nitelikte hükümler konulmasına özen gösterilecektir.
- Psikolojik şiddetle mücadeleyi güçlendirmek üzere Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi, ALO 170 üzerinden psikologlar vasıtasıyla çalışanlara yardım ve destek sağlanacaktır.
- Çalışanların uğradığı psikolojik şiddet olaylarını izlemek, değerlendirmek ve önleyici politikalar üretmek üzere Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı bünyesinde Devlet Personel Başkanlığı, sivil toplum kuruluşları ve ilgili tarafların katılımıyla “Psikolojik Şiddetle Mücadele Kurulu” kurulacaktır.
- Denetim elemanları, psikolojik şiddet şikâyetlerini titizlikle inceleyip en kısa sürede sonuçlandıracaktır.

- Psikolojik şiddet iddialarıyla ilgili yürütülen iş ve işlemlerde kişilerin özel yaşamlarının korunmasına azami özen gösterilecektir.
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Devlet Personel Başkanlığı ve sosyal taraflar, iş yerlerinde psikolojik şiddete yönelik farkındalık yaratmak amacıyla eğitim ve bilgilendirme toplantıları ile seminerler düzenleyeceklerdir

2.2. İş Doyumu

2.2.1. İş Doyumunun Kavramı

Çalışma hayatında, çalışanların iş ile ilgili birikimler kazanmalarıyla beraber, çalışanlar her iş gününde yaşanan çeşitli duyguların birikimini de yaşamaktadırlar. Bu deneyimler sonucunda kişinin işe yönelik zihinsel ve duygusal olarak bir tutumu oluşmaktadır. Bu tutumlar ‘‘iş doymu’’ olarak tabir edilmektedir (Eğinli, 2009:36). İş doymu, çalışma hayatının her bir döneminde çalışanlar ve örgüt açısından önemli bir olgu olmaktadır

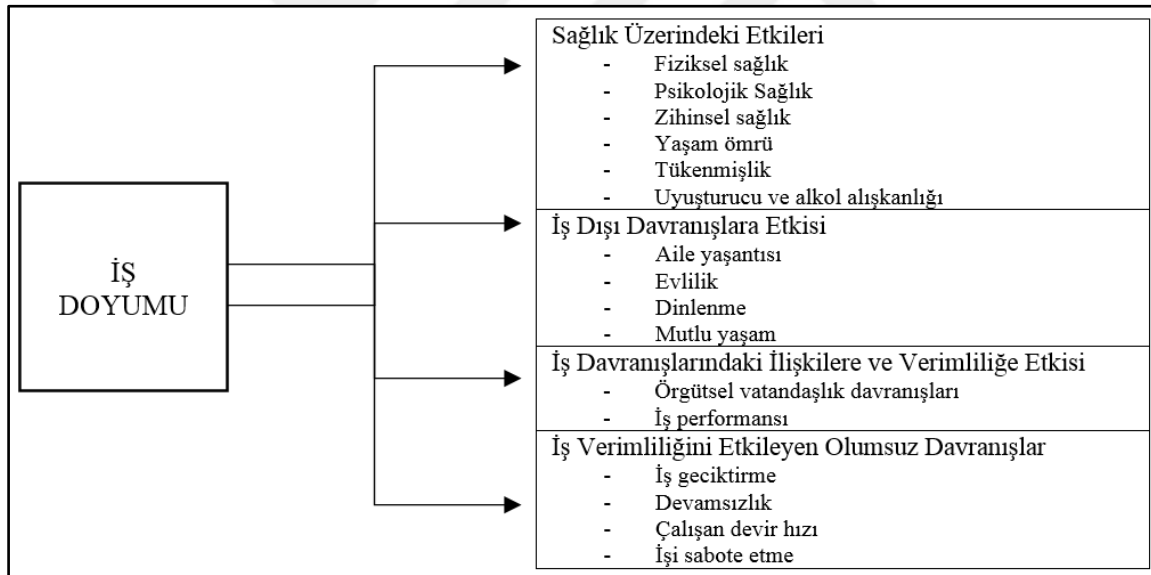
İş doymu ile ilgili yapılan araştırmalar özellikle 1900’lü yılların başında yoğunlaşmıştır. Sosyal bilimciler, iş doymu kapsamının tespiti için çalışanların tutum ve davranışlarıyla ilgili birçok araştırmalar yapmışlardır. Doymu düzeyi çalışanlara göre farklılık gösterdiğinden dolayı iş doymu ile ilgili yapılan tanımlamalar araştırmanın boyutlarına göre farklılık göstermektedir (Güney, 2017:10).

İş doymu, ‘‘işten elde edilen maddi çıkarlar ve çalışanın beraber çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşları ile bir eser meydana getirmesinin sağladığı mutluluk’’ şeklinde tanımlanabilir (Şimşek, Çelik ve Akgemci 2016:164). Çalışan, oluşturduğu bir eseri somut olarak görebiliyorsa, bu kendisi için bir gurur kaynağı olacaktır ve bu durumdan memnun olacaktır. Başka bir tanımlamayla iş doymu, çalışanın yaptığı işten dolayı kendisini iyi hissetme derecesini ve işinin, kendisi açısından ne derece anlamlı ve doyurucu olduğunu ifade eden bir kavramdır. (Shamir ve Salomon, 1965:455)

Locke (1976:1312) iş doymunu çalışanın işini veya iş deneyimini değerlendirmesi sonucunda hissettiği pozitif durum olarak tanımlarken, Davis (1984:136) çalışanların işlerinden duydukları hoşnutluk veya hoşnutsuzluklar olarak tanımlamaktadır.

İş doyumu, çalışanların işine ve çalıştığı örgüte karşı geliştirdikleri bir tepkidir. Başka bir ifadeyle, çalışanların işine karşı gösterdiği ilgi, örgütsel bağımlılık, sosyal imkanlar gibi belli girdiler karşılığında aldığı çıktı miktarı yani iç ve dış ödüller ile alması gerektiğini düşündüğü çıktı miktarı arasındaki fark, iş doyumunun belirlenmesindeki en önemli etken olduğu görülmektedir (Lyman,ve diğ.,1975:53). İş doyumu, çalışanların psikolojik sözleşmesindeki beklentilerinin karşılanma derecesidir (Schmerhorn ve diğerleri, 1994:44). Çalışanların iş ile ilgili olan tutumlarının bir sonucudur. Çalışma şartları, ücret, denetim, gelişme ve ilerleme imkanları, yeteneğini kullanması, işteki sosyal ilişkilerinin boyutu, işin çevresi ve benzeri değişkenlerle ilgili olan tutumlarının sonucunda ortaya çıkmaktadır (Blum ve Naylor, 1968:364).

İş doyumunun tanımından hareketle sonucunda meydana getirdiği etkileri inceleyen Ezzeden (2003), aşağıdaki gibi bir tablo ortaya çıkarmıştır.



Kaynak: (Ezzeden, 2003:9)

Şekil 2.2. İş doyumunun etkileri

Örgütteki görevlerini yerine getirme çabasında olan çalışanın, iş doyumu düzeyinin sonuçlarının sadece işiyle ilgili çıktıları etkilemekle kalmayıp iş dışı hayatında da bir takım etkileri olduğu belirten Ezzeden (2003) iş doyumuna ilişkin davranışların gerek iş hayatında, gerek ise iş hayatı dışında da temel birtakım etkileri olduğunu ileri sürmüştür (Pelit,2015:78).

Kişi için çalışmak ve bir işe sahip olmak yaşamlarında çok büyük önem taşımaktadır (Acar, 2007:1). Çünkü kişilerin içinde yaşadığı çevrelerden biri, iş çevresi olmakla birlikte (Uçkun vd., 2004:39), kişinin yaşamının yaklaşık üçte biri çalışarak geçmektedir (Özgen vd., 2002:327). İşin bireylerin yaşamının önemli bir parçası olması, onun yerine getirdiği fonksiyonlardan kaynaklanmaktadır. İş, bireylerin ekonomik, sosyal ve psikolojik boyutlardaki çeşitli ihtiyaçlarını karşılamaları için imkan yaratarak yaşamlarında önemli bir rol oynamaktadır (Sarabakhsh vd.,1989:239). Ekonomik anlamda iş, bireyin yaşamını sürdürmek ya da belirli bir düzeye yükseltmek amacıyla girdiği bedensel ve düşünsel çabadır (Sabuncuoğlu, 1997:15). Sosyal anlamda iş, çalışma yaşamında başkalarıyla iletişim kurarak onlarla birlikte yaşamlarını devam ettirme çabasıdır. Psikolojik anlamda ise iş, çalışana saygınlık ve doyum sağlayan bir olgudur (Sabuncuoğlu ve Tokol, 2001:4). Çalışma ile birey sadece maddi kazanımlar elde ederken, aynı zamanda da işinden mutluluk duyması, başarı kazanması, tanınması, takdir görmesi, kendini ispatlaması ve doyum sağlaması gibi psikolojik kazanımlar da elde etmektedir (Kalleberg ve Loscocco, 1983:78).

Bir işe sahip olmanın, üretebilmenin verdiği gurur, elde edilen başarının yarattığı duygu, işini sevme ve anlamlı bir eylemde bulunma gibi çeşitli psikolojik fonksiyonlar, iş doyumunun insan hayatında önemli bir yere sahip olduğunu göstermektedir (Acar, 2007:2). İnsanlar, iş ortamına zihinsel ve bedensel yetenekleri ile beraber gelirler. Bir işte çalışma isteği sadece para ile ilgili değildir. İş, kişilerin bireysel amaçlarını başarmak için vardır. İş, kişinin beklentilerini karşıladığında veya beklentilerinin üstüne çıktığında birey iş hakkında olumlu duygular besleyerek doyum sağlar (Güney, 2017:12)

2.2.2. İş Doyumunun Önemi

Çalışanların işlerine karşı ve çalıştıkları örgüte karşı olan tutumları performanslarını etkilemektedir. Çalışanların sergileyecekleri tutumları etkileyen faktörler kendi ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması açısından yönetimin sağladığı olanaklar ile sürdürülebilirlik açısından örgüt yapısı ile ilişkili olduğundan dolayı iş doyumunun sağlanması her biri için ayrı bir önem taşımaktadır.

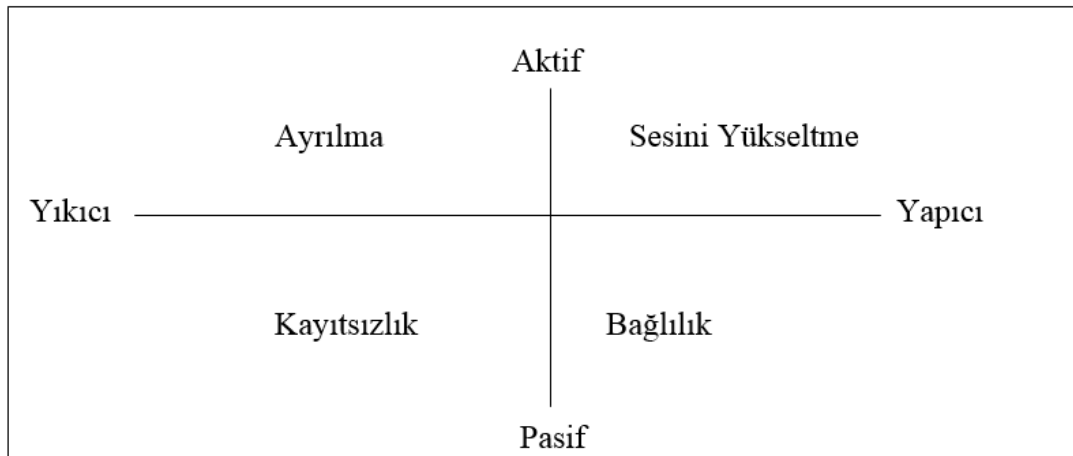
2.2.2.1. Çalışan Açısından Önemi

İş doyumu, kişinin genelde hayata karşı bakış açılarını belirlemektedir. İş doyumu yüksek olan kişilerin fizik ve ruh sağlıkları iyi, davranış bozuklukları oldukça azdır. Çalışanın kişisel güveni, iş arkadaşlarıyla yardımlaşması, uyumu ve işbirliği artmaktadır.

İş doyumu ile birlikte kaygı ile kaygının beraberinde getireceği rahatsızlıklar azalmaktadır. İş doyumu, kişinin açığa çıkmamış gerilimlerin giderilmesi, isteklerinin gerçekleşmesini sağlamaktadır. Kişilerin öğrenme potansiyelleri yüksek olmaktadır. Ayrıca, iş kazaları oldukça düşük seviyede olmaktadır. Örgüt içindeki iş doyum düzeyi kişilerin başka iş arama eğilimlerini azaltmaktadır (Çetin, 2004:70-71). Aynı şekilde, iş doyumu yüksek olan kişilerin başkalarına yardım eden, müşterilere daha çok yaklaşan ve hizmet eden katılımcı davranış sergileyen kişiler oldukları gözlemlenmiştir. (Arnold ve Feldman, 1982:352).

İş doyumunun incelenmesinde önemli evrelerden biri çalışanların doyumsuzluklarını ifade biçimleridir (Özkalp ve Kirel,2013:120).

Aşağıdaki tabloda çalışanların doyumsuzluklarını ifade biçimleri belirtilmiştir. Bu boyutlardan biri yapıcı/yıkıcı, diğeri ise aktif/pasif boyutludur.



Kaynak: (Özkalp ve Kirel, 2013:120)

Şekil 2.3. İşteki tatminsizliğe karşı gösterilen tepkiler

Ayrılma; İstifa ederek veya yeni iş arama yoluyla örgütü terk etme biçiminde sergilenen davranış şeklidir.

Sesini Yükseltme; Mevcut şartları düzeltmeye yönelik aktif ve yapıcı bir davranış şeklidir. İşteki mevcut durumu iyileştirmeye yönelik öneriler sunulması, üstlerle sorunları tartışma, bazı sendikal faaliyetlerine girme örnek olarak gösterilebilecek davranışlardır.

Bağılılık; Pasif ancak optimist bir şekilde şartların iyileşeceğini umarak beklemek şeklinde sergilenen davranışlardır. Bu tarz davranışlar örgütü dışarıdan gelen eleştirilere karşı bir savunma şekli ve yönetime güvenme şeklinde olabilir.

Kayıtsızlık; Pasif olarak şartların daha da kötüleşmesinin önünü açma şeklinde sergilenen davranışlardır. Sürekli devamsızlıklar, geç kalmalar, verim düşüklüğü, yüksek hata oranları örnek olarak gösterilen davranış biçimleridir (Rusbult ve Lowery, 1985:83).

2.2.2.2. Yönetici Açısından Önemi

Yönetici, personelin sevk ve idaresini, örgütün amaçlarını, bu amaçlara ulaşmak için takip edilecek yolu belirleyen ve sonucu da kontrol eden kişidir. Dolayısıyla yönetici, işleri tespit edecek ve bu işleri yaptıracak olandır (Erdoğan, 1996: 235).

Örgütlerin hedeflerine ulaşmaları ancak örgütü oluşturan birimlerin koordineli bir şekilde çalışarak kendilerine verilen hedefleri gerçekleştirmeleri ile mümkün olmaktadır. Bölüm içi ve bölümler arası koordinasyonu sağlayan ve çalışanlarını yönlendiren yöneticilerin başarısı, çalışanların kendilerine verilen görevleri yerine getirme doğrultusunda verimli çalışmalarına bağlıdır.

Yöneticinin, çalışana karşı tutum ve davranışı, iş doyumunu üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Zamanının büyük bir bölümünü işyerinde geçiren çalışana karşı, üstlerin yaklaşımcı bir biçimde davranmaları, onları takdir ederek ödüllendirmeleri, çalışanı mutlu edecektir ve iş doyumunu arttıracaktır (Samadov, 2006:8)

Örgütsel etkinliğin ve verimliliğin artırılmasında motivasyon kuramlarından yararlanmak önemlidir. Çalışanların etkinliğinin artırılmasında, iyi araç-gereç kullanımı, teknolojik yeniliklerden yararlanma, çalışanların yeteneklerinin geliştirilmesi yanı sıra, özendirici ve güdüleyici araçların kullanılması yarar sağlayacaktır (Şimşek, Çelik ve Akgemci, 2016:166)

2.2.2.3. Örgüt Açısından Önemi

Yoğun rekabetin yaşandığı dünya pazarlarında, işletmelerin sürdürülebilirlik sağlamaları ve rekabet edebilmeleri için sahip oldukları kaynakları etkili ve verimli biçimde kullanmaları ve böylece genel performanslarını artırmaları gerekmektedir. İşletmelerin en önemli ve değişkenliği en yüksek kaynaklarından birisi çalışanlarıdır ve çalışanların performansı işletmelerin başarısını, işletmenin hedeflerine ulaşmalarını ve uzun dönem karlılığı sağlayabilmeleri açısından etkileyen en önemli faktördür. Çalışanların yüksek performans gösterebilmeleri ve verimli bir şekilde çalışabilmeleri ise, onların işlerinden doyum elde etmelerine bağlıdır (Erdil ve diğerleri, 2004:17). Bu bakımdan dolayı, çalışanların iş doyumunun sağlanması en temel işletme amaçlarından biri haline gelmiştir (Bernal vd., 2005:279-280).

Örgütlerde çalışma koşullarının bozulduğunun en temel belirleyicilerinden biri iş doyumunun düşük olmasıdır. İş doyumunun düşüklüğü ani grevler, işi yavaşlatma, işten kaçma, düşük verimsizlik disiplinsizliğin vb. sorunların arkasında yatan temel nedenlerden birisidir. Bu durum örgüt için oldukça yüksek maliyet teşkil etmektedir. İş doyumunun yüksekliği bu anlamda hem yöneticileri rahatlatır hem de örgütün iyi yönetildiğini gösterir (Güney,2017;13).

2.2.3. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

Örgütsel davranış açısından en önemli tutumlardan biri kişinin işine karşı geliştirdiği tutumlardır. Bu tutumlar olumlu ise çalışanların tatmin düzeylerinin yüksek, eğer olumsuz ise tatmin düzeylerinin düşük olduğu görülür (Özkalp ve Kırel, 2013: 113). Genelde bütün yöneticiler çalışanların tatmin veya tatminsizliklerini bilmek isterler.

İş doyumunu etkileyen faktörleri kişiye ve örgüte bağlı faktörler olarak iki gruba ayırmak mümkündür. İşe bağlı faktörlerin kişisel yönü vardır. Çünkü faktörleri algılayan ve davranışı oluşturan faktörleri değerleyen kişi çalışandır. Bir iş yerindeki iki çalışana verilen eşit düzeydeki ücreti, çalışanlardan biri çok iyi olarak nitelendirirken, diğeri az olarak görebilmektedir. Bu nedenden dolayı iş doyumunu çalışanın beklentileri ile bulduklarının bileşimi olarak görülmektedir (Erdoğan, 1996: 233).

İş doyumunun artmasında örgütün çalışanlarına sunduğu örgütsel imkanlar kısmen belirleyici olmaktadır. Bu örgütsel olanaklar çoğunlukla, işin gereklilikleri ve iş ortamı ile bağlantılıdır. Ancak, çalışanlara gerekli örgütsel imkanların sağlanması iş doyumunun tam anlamıyla sağlanacağı demek değildir. Çünkü her bir çalışanın sahip olduğu birbirinden farklı kişisel özellikler bulunmaktadır. Bundan dolayı, çalışanların örgüte ilişkin imkanlardan ne şekilde etkileneceği ve buna ilişkin ne tür bir tutum geliştirecekleri büyük oranda sahip oldukları kişisel faktörlere bağlıdır. Kişinin aldığı eğitim, iş deneyimi, sosyal çevresi gibi faktörler işe ve iş koşullarına ilişkin değerlendirmeleri şekillendirmekte ve tutum geliştirilmesinde etkileyici olmaktadır. Bu nedenle iş doyumunu ya da doyumsuzluğuna neden olan faktörlerin incelenmesi gerekmektedir (Eğimli, 2009: 38).

2.2.3.1. Bireysel Faktörler

İş doyumunun oluşmasında önemli bir etkiye sahip olan bireysel faktörler, kişinin doğuştan itibaren getirdiği çeşitli özellikler ile birlikte hayatı boyunca elde ettiği deneyimler temelinde belirlenmektedir (Eğimli, 2009: 38).

İş doyumunu etkileyen bireysel faktörler bu bölümde yaş, cinsiyet, medeni durum, kıdem, statü, eğitim düzeyi, yetenekler ve performans olarak sıralanmıştır.

2.2.3.1.1. Yaş

Herzberg vd. (1957) iş doyumunu ile yaş arasındaki ilişkiyi ‘‘U’’ harfine benzer bir eğri ile açıklamaktadır (Özer,2010;28). Buna göre, iş hayatına erken başlayan kişilerde iş doyumunu yüksek olurken, 30 yaşına doğru düşmeye başlamakta, yaş ilerledikçe ve iş hayatının sonuna doğru tekrar yükselmektedir (Uyargil, 1988:22)

Çalışanların iş doyumlarının yaş ile doğru orantılı olarak artması performansın iş doyumuna etki etmesi ile açıklanabilir. Tecrübe ve beceri arttıkça, daha iyi iş çıkartma olasılığı artmakta ve iyi iş çıkartmanın iş doyumunu üzerindeki olumlu etkisinin ortaya çıkmaktadır (Groot ve Brink, 1999:345)

Kimi araştırmalara göre ise ilk yirmili yıllar en doyumsuz dönem olmaktadır. Bu dönem iş seçimi ve güvencesi bakımından tedirginlik yaratması doyumsuzluğu tetiklemektedir. (Pelit, 2015:71). Yeni başlamanın vermiş olduğu enerji ve motivasyonda bu tatmin üst

seviyede olacaktır ancak zamanla işin sıradanlaşması sıklıkla neden olacaktır ve iş ortamında bir düşüşe neden olacaktır. Ancak yeni çalışma ortamı aramaya başlaması veya bulunduğu durumu kabullenmesi sonucu işten yeniden doyum sağlamaya başlayacaktır.

2.2.3.1.2. Cinsiyet

Çalışanın işten doyumunu cinsiyet faktörü etkilemektedir ancak yapılan araştırmalar bu konuyla ilgili farklı sonuçlar ortaya çıkarmaktadır.

Bayanların iş doyumunun erkeklerden daha düşük olduğunun neticelendiği araştırmalarda, iş doyum ve cinsiyet arasındaki ilişki kadınların erkeklere oranla daha vasıfsız işlerde çalışmalarına ve düşük ücret alıyor olmaları ile ilişkilendirip, bayanların ve erkeklerin sosyal rollerinin birbirinden farklı oluşunun da sonucu etkileyen faktörler olarak ele alınmıştır (Uyargil, 1988:23)

Kimi araştırmacılara göre ise, erkeklere nispeten özellikle çalışmaya daha az ihtiyacı olan bayanlarda iş doyum daha yüksek ve işyerinde sosyal ilişkiler daha ön plandadır. Bu gibi çalışanların beklentileri nispeten daha düşük olduğu için iş doyumları daha yüksektir. Dolayısıyla iş doyumunda cinsiyet ekseninde çok bir düzey farkı olmamasına rağmen toplumsal roller arasındaki farktan kaynaklanan bir çeşitlilik olabilmektedir (Silah, 1996:275).

2.2.3.1.3. Medeni Durum

Evlilik iş güvenliği, ücret, kazanç gibi konularda daha gerçekçi ve daha dikkatli adımlar atmasını sağlamaktadır, yanı sıra da daha düzenli bir hayat sürdürmelerini sağlamaktadır. Bu sebeple yapılan araştırmalar bekarların evlilere göre daha çok tükenmişlik problemleriyle karşılaştıklarını göstermiştir. Dul işçiler ise bu iki grup arasında yer almaktadır. Yine Maslach'ın araştırmalarında, çocuksuz ailelerin daha büyük risk yaşadığı ortaya çıkmıştır (Çakır, 2001:112).

Evli çalışanların aile yaşamındaki doyumunun işe yaygınlaştırılması veya evliliğin işle ilgili beklentileri değiştirmesi nedeniyle; iş doyumlarının bekârlara göre daha fazla olacağı öne sürülmektedir (Telman ve Ünsal, 2004:59)

2.2.3.1.4. Kıdem

Kıdem de yaş faktörü gibi zamanla deneyim ve işe uyumla birlikte iş doyumunu artıran unsurlardan biri olmaktadır. Ancak tersi durumlar da söz konusu olabilmekte, kıdemli ancak yeterince terfi alamamış ve belli bir üst statüye sahip olmayan çalışanlar kıdem tam tersi iş doyumsuzluğuna neden olan bir etkene de dönüşebilmektedir.

Bireyler, ilk işe başlamalarından sonra iş doyum düzeylerinin yüksek olduğu, daha sonra bu düzeyin düştüğünü belirten kimi araştırmacılar, bunun nedeni olarak iş hayatına yeni başlayan çalışanların yüksek beklentilere sahip olmaları, zamanla beklentilerinin karşılanmamasıyla hayal kırıklığına uğramaları ve iş doyum düzeyleri düştüğünü ileri sürmektedirler.

2.2.3.1.5. Statü

Statü çalışanların iş yerinde iş bölümü ihtiyacından kaynaklanan mevki olarak tanımlanabilir (Şimşek vd., 2003: 18). Çalışanların sahip olduğu statünün kendilerine sağladığı bir takım maddi ve manevi faydaları bulunmaktadır. Çalışanlar bu sayede örgütte farklı bir konuma ulaşırlar. Bu konum kişinin iş yerindeki değerini göstermesi bakımından sahibine olumlu duygular kazandırmaktadır. Statü yükseldikçe kişinin sahip olacağı imkanlar artacağından bu durum çalışanın iş tatminini olumlu yönde etkileyecektir.

2.2.3.1.6. Eğitim Düzeyi

İş doyumunu ile eğitim düzeyi arasındaki ilişkinin incelendiği çalışmalarda, yoğunluklu olarak eğitim düzeyinin yükselmesi ile doyum arasında düşeceği yönünde sonuçlar elde edilmekte, bunun nedeni olarak ise kişinin eğitim düzeyinin artması ile beklentilerini artırdığı sonucuna varılmıştır (Tietjen ve Myers, 1998:229).

Olumlu yönden bakıldığında ise, eğitim düzeyi yükseldikçe kişiler kendilerini işleriyle ilgili daha iyi ifade etme ve daha iyi ürün ve hizmetler geliştirme özerkliğine ve yetisine sahip olurlar.

2.2.3.1.7. Yetenekler ve Performans

Çalışanların işlerini standartlara uygun şekilde yapabilmeleri için o işin gerektirdiği yeteneğe ve bilgi birikimine sahip olmalıdırlar.

Yeteneğine uygun işte çalışan çalışanların iş başarısı, işe bağlılıkları ve katkıları bunun sonucunda da iş doyumu düzeyleri işin gereğini yerine getirecek yeteneğe sahip olmayan çalışanlara göre daha yüksek olacaktır.

Örgütlerin amaçlarına ulaşması çalışanların performans düzeylerine bağlıdır. Performans düzeyleri de büyük ölçüde bir insanın kişisel özelliklerine, zihinsel yeteneklerine, inanç ve değerlerine bağlıdır (Barutçugil, 2002: 40).

Çalışanların yeteneklerine göre görevler verilmesi başarıları üzerinde olumlu etki yaratacaktır. Yetenekli ve yaratıcı çalışanların örgüte yapacakları katkının değeri daha yüksek olacaktır.

2.2.3.1.8. Çalışanın Kişiliği

Her kişiliğin farklı olması işe karşı olan tutumu da etkiler. Duygusal gelişimi yeterli derecede olmayan bir çalışan ne kadar zeki olursa olsun kendini geliştirme eğilimi göstermediği sürece çalıştığı iş yerine zarar verir. (Baltaş, 2000: 172).

Yapılan araştırmalar sonucu, esnek ve kararlı karakter yapısına sahip çalışanların yüksek iş doyumuna ulaştığı, aynı zamanda çevresinden çok etkilenen karakter yapısına sahip çalışanların işinde doyumsuz oldukları gözlemlenmiştir. (Bardavit,2007:25)

Kendini geliştiren ve tanıyan çalışanlar örgüte daha fazla yarar sağlamaktadırlar. İşlere ve hayata hayalperest bakmayan çalışanlar işlerine daha gerçekçi bakarak daha rahat odaklanır ve çözüm üretirken daha gerçekçi davranırlar. Böyle çalışanlar çalıştıkları örgütlere daha fazla sahiplenerek daha verimli ve iş tatmini yüksek çalışanlar olurlar (Omarov, 2009: 77).

2.2.3.2. Örgütsel Faktörler

Yapılan araştırmalar, iş doyumunun sadece çalışanların tüm ihtiyaçlarının karşılanmasıyla değil, çalışanların bireysel anlamda nelere önem verdiği ve onları ne kadar çok istediğiyle ilgili olduğu sonucunu ortaya çıkmıştır. Bir çalışanın iş doyumunu, işi hakkındaki düşüncelerini ve o işe olan bağlılığını etkileyen değişkenler arasında ise ücret, iş güvenliği, yükselme olanakları, sosyal haklar, yöneticiler, iş arkadaşları, çalışma koşulları, iletişim, verimlilik ve işin niteliği gibi unsurlar sayılabilmektedir (Toker, 2007:593-594).

2.2.3.2.1. Ücret ve Ödüllendirme

Örgüt tarafından çalışanın emeği karşılığında sağlanan maddi haklar iş doyumunun sağlanmasında oldukça önemlidir.

Çalışanların aldıkları ücretin belirlenmesi kolay olmamaktadır. Ücretin belirlenmesinde ülkenin ekonomik düzeyi yanında sektörün şartları da belirleyici rol oynar. Ücret, ülkenin ekonomik ve siyasal yapısı ile birlikte, gelişme seviyesine bağlı olarak şekillenir. Belirlenen ücret örgütün mali olanaklarını zorlamayacak seviyede olması gerekirken, aynı zamanda belirlenen bu ücret çalışanlara insanca yaşama imkanı da sağlamalıdır. Bu imkanı sağlamayan ücret seviyesi çalışanlar üzerinde doyumsuzluk, örgütten soğuma ve işten ayrılma eğilimini arttıracaktır.

Ücretin çalışan için önemi kendisinin ve ailesinin ihtiyaçlarını karşılama konusunda belirlemektedir. Çalışanların ihtiyaçları ile dengeli bir ücret sistemi iş doyumunu tam olarak sağlamakta tek başına yeterli bir unsur olmamasıyla beraber, belli bir seviyenin altına inmesi iş doyumsuzluğuna neden olmaktadır (Telman, 1988:105).

Bunun yanında ücretin doyum sağlaması için aşağıda sıralanan özelliklerle elde ettiği ücret arasında bir dengenin olması ve bu dengenin çalışan tarafından algılanması gerekmektedir (Yeğin, vd., 2009:33):

- Çalışanın yaşı, kıdemi, öğrenimi ve yaşantısı gibi bireysel özellikleri.
- Harcanan çaba, üretimin niteliği, yaratıcılık ve yenileşme eğilimi gibi bireysel eylemleri.

- Sorumluluk, yeterlilik, zihni yorgunluk, mücadele etme düzeyi gibi görev özellikleri ile elde edilen ücret arasında bir dengenin olması ve bu dengenin, çalışan tarafından algılanması.

Çalışanların adil bir sistem doğrultusunda ödüllendirilmesi iş doyumunu olumlu yönde etkilemektedir. Eğer işyeri oluşturacağı gerçekçi bir başarı değerlendirme sistemi sonucu başarılı olanları ödüllendirirse ödülü hak edenlerin iş doyumunu artacaktır (Sevimli ve İşcan, 2005:55).

2.2.3.2.2. Çalışma Şartları

Çalışanların, çalıştığı ortamın ışıklıandırmanın, gürültülü alanlara yakın ya da uzak olması çalışanların işle bütünleşmesini, bulunduğu yeri benimsemesini ve işten aldığı doyumunu etkilemektedir. İş görenin işini yaptığı yerin fiziki koşulların uygunluğu verimlilikte etkili bir faktördür. Çalışılacak alanlarını fiziki koşullarının çalışanların tatmini ve doyumunu arttıracak biçimde düzenlenmesi gerekmektedir (Ardıç ve Baş, 2002:89-102).

Çalışılan ortam hem iş doyumunu hem de rahatlık ve verimli iş çıkarmak için önemlidir. İş tatminsizliğine neden olan faktörlerin başında ısıнын ayarı, fiziksel gücün kullanım derecesi ve çalışma koşullarının tehlikeli olması gelmektedir.

Çalışma koşullarının olumsuzluğu aynı zamanda kişide bedensel semptomların gözükmesine neden olmaktadır (Çoban, 2017:14).

2.2.3.2.3. İşin Niteliği

Bu faktör, işin çalışanın yeteneklerini kullanmaya elverişli olması, yenilikleri öğrenmeye, gelişmeye imkan tanınması ve çalışanı yaratıcılığa, değişikliğe ve sorumluluk almaya yönlendirmesi gibi faktörleri içermektedir. Söz konusu bu unsurlar, çalışanın işini beğenmesinde önemli etken olmaktadır.

Yapılacak işin özellikleri, işi yapacak kişideki özelliklerle paralel olmalıdır. Çalışanın başarısının temelinde yapacağı işin kendi bilgi, yetenek, beceri ve ilgisine uygun olması yer almaktadır (İnce, 2003:25). Çalışanın bu sayede iş esnasında doyum düzeyi olumlu bir

yönde yansıyacaktır, işe karşı olumlu bir tutum sergileyerek daha planlı ve dikkatli bir şekilde görevlerini yerine getirecektir.

2.2.3.2.4. Terfi ve Gelişme İmkânları

Örgütte yükselme imkanının yüksekliği, sıklığı, adilliği, çalışanca yükselme isteğinin duyulması, çalışanı çalışmaya sevk eden ve doyum sağlama oranını belirleyen bir faktördür (Pelit, 2015:64).

Yükselmenin anlamı çalışandan çalışana farklılık göstermektedir. Yükselme, kimi çalışan için psikolojik gelişme anlamı ifade ederken kimi çalışan için ise çok para kazanma, onur elde etme anlamı taşıyabilmektedir. Yükselmeye karşı bakış açısı her çalışan için değişik anlam ifade edince yaratacağı doyum veya doyumsuzluk oranı da değişiklik gösterecektir (Başaran, 1992:206).

Örgütteki yükselme olanakları çalışanı iki farklı biçimde etkileyebilmektedir (Telman, 1988:105)

- Çalışanların yeteneklerinin dikkate alınmadığı ve yeterince değerlendirilmediği, gereken sorumlulukların verilmediği durumlarda çalışanın kendisini geliştirme fırsatlarından mahrum kalması halidir. Bu durumda çalışan beklentilerinin karşılanmadığı düşüncesiyle mutsuz olur.
- Birden yükselme durumudur. Çalışanın kapasitesinin ötesinde sorumluluk yüklenmesi, kendisinden istenenleri karşılayamamasına ve bu durumdan dolayı çalışanın pozisyonunu koruyabilmesi için aşırı gayret sarf etmesine neden olmaktadır. Sonuç olarak çalışan işinde gergin ve huzursuz olmaktadır.

2.2.3.2.5. İş Güvencesi

İş güvencesinin arkasında ekonomik, sosyal ve bireysel gerçekler yatmakta olup, iş güvencesi iş ilişkisinde sürekliliğin temelidir. Çünkü, yasalarda taraflara tanınan eşit fesih yetkisi uygulamada yaşama geçirilememektedir (Demir, 1999: 31).

İş ilişkisinin haklı bir nedene dayanmaksızın işveren tarafından feshedilebilmesi, çalışan açısından iki olumsuz durum yaratmaktadır. Bunlardan birincisi, çalışma koşullarının

alışan aleyhine değişmesi (işverenin haksız uygulamalarına karşın işten çıkartılma korkusu ile çalışanın hakkını arayamaması), ikincisi ise; çalışanın gelirini kaybetmesi ile kendisinin ve bakmakla ykml olduğu ailesinin yaşamının maddi açıdan tehlikeye düşmesi olasılığıdır (Poyraz,2008:3).

Çalışanın geleceğine güvenle bakması, çalışanlarla işverenler arasındaki çalışma barışının oluşması ve işletmelerde etkinlik ve verimlilik artışları sağlanmasının yanında, toplumsal denge ve değerlerin korunması açısından da son derece önemli olduğu düşünülmektedir.

2.2.3.2.6. Yönetim Biçimi

İşletmelerde yönetim biçimi ve ast-st ilişkileri çalışanların işlerine olan tutumlarını belirlemektedir. Çalışanlar rgt, işi ve yöneticiyi özdeşleştirme eğilimindedirler. Bu nedenle çalışanın işe yönelik birçok tavır ve davranışını örgütteki yönetim biçimini belirlemektedir.

Yönetim biçimi ne denli katılımcı olursa ve yöneticiler ile çalışanlar arasındaki istekler ne denli açık ve net olarak aktarılırsa iş süreçleri o kadar sağlıklı ilerler ve iş doyumunu o kadar yüksek olur. Ayrıca yönetimin ve yöneticilerin sağlaması gereken en önemli ölçülerden biri de adil ve tarafsız bir yönetim anlayışıdır (Erdoğan, 1999:241).

2.2.3.2.7. Denetim

Çalışanlar, örgütte üstlendikleri görevlere göre denkleriyle beraber çalışır ve üstlendikleri işlere göre asıları ve üstleri bulunmaktadır. Üstler, işin planlamasını yapar ve planlanan şekilde yürümesi için asıları denetlemektedirler (Pelit, 2015:66).

Bu denetim, çalışanlara kısıtlı bir serbestlik sağlayıp inisiyatif kullanmalarını ve katılımlarını zorlaştırıyorsa iş doyumsuzluğu oluşmaktadır. Çalışanın dahil olduğu çalışma grubu da benzer bir şekilde iş doyum düzeyini etkilemektedir. Birey, hayat görüşü kendisinininkine benzeyen çalışanlar ve başarılı olan bir grup içerisinde yer aldığı ölçüde iş doyumunu elde edecektir (Erdoğan, 1999:241).

stnlk göstererek kontrolü ve hükmetmeyi esas alan, çalışanın eksikliklerini ya da hatalarını bulmayı amaç edinen bir denetim anlayışı çalışanları rahatsız etmekte,

motivasyonlarını düşürmekte, kendilerini geliştirmelerine engel olmaktadır, dolayısıyla da performansları olumsuz yönde etkilemektedir. Denetimin amacı, çalışanların geliştirilmesi ve etkili biçimde kullanılması olmalıdır.

2.2.3.2.8. Çalışma Arkadaşları ile İlişkiler

Örgütte işlerin sağlıklı bir biçimde yürümesi çalışanlar arasında olumlu iletişim, işlerin çalışanlara adil olarak dağıtılması ve çalışanlar arasında oluşturulan birlik ruhu ve amaçlara bağlılık çalışanların iş doyumunu üzerinde önemli rol oynamaktadır.

Arkadaş canlısı, birbirlerini destekleyen bir iş grubunun, çalışanların iş doyumunu üzerinde belirleyici bir etkisi vardır. Bireyin içinde bulunduğu grup çalışana bir destek, rahatlama, tavsiye ve iş konusunda çeşitli yardımlarda bulunuyorsa bu tür bir ortam iş doyum düzeyini olumlu yönde etkiler. Birey işini sevmese bile, arkadaşları nedeniyle işinden mutluluk duyar. İyi bir iş grubu, iş hayatını daha zevk alınır bir hale getirebilir. Eğer çalışanlar böyle bir iş grubundan yoksun iseler bu durumda iş doyum düzeyini olumsuz yönde etkilenir (Özkalp ve Kirel, 1996:132).

2.3.2.9. Kararlara Katılım

Yöneticiler astları ilgilendiren kararların alınmasında, onların düşüncelerini ve isteklerini dikkate almalı ve bu düşüncelerden yararlanma yollarını aramalıdır. Bu davranış şekli çalışanlar için birlikte çalışma havası oluşturur. Ortak fikirlerin uygulanması daha kolaydır ve ortaya çıkan ‘biz’ fikri şiddetli bir özendirme unsurudur (Eren, 2001: 514).

Çalışanlar kararlara katılmaları halinde sorunun temelinde yatan gerçekleri daha iyi ve ayrıntılı olarak öğrenebilecekler ve dolayısıyla kararı benimseyip destekleyeceklerinden dolayı iş doyumlarını olumlu yönde etkileyecektir.

2.2.4. İş Doyumu Ölçümü

Araştırmalar, iş doyumunu veya doyumsuzluğunun başka bir ifade ile kişinin ne istediği ile neye sahip olduğunun bazı değerlendirme süreçleri doğrultusunda belirlenebileceğini ortaya koymuşlardır (Tüzün, 2002:39). Bu amaçla, konuyla ilgili birçok ölçek geliştirilmiştir. Geliştirilen ölçeklerde iki temel yaklaşım esas alınmıştır (Pelit, 2015:80);

- İşin çeşitli yönlerine ilişkin faktörleri ele alan ölçekler.
- Kişisel değişkenler üzerine odaklanan ölçekler.

Theirry (1998:254) iş doyumu araştırmalarında bu yöntemlerden hangilerinin seçileceğine dair karar verilirken aşağıdaki hususların dikkate alınması gerektiğini vurgulamaktadır;

- Araştırmacının geçerlik ve güvenilirliği dikkate alacak şekilde konuyla ilgili araçlara ulaşılabilirliği,
- Zaman, maliyet ve kaynak imkanları,
- Problemin veya konunun araştırmacı tarafından ele alınış şeklidir.

Bu konuda uzmanlar ve psikologlar tarafından birçok teknik geliştirilmiş olmasına rağmen, en çok kullanılan teknikler mülakat ve anket tekniği olan tutum ölçekleridir (Özkalp ve Kirel, 2013:121).

Bu tarz ölçeklerde iş doyumunu etkileyen faktörler dikkate alınarak çeşitli sorular bulunmaktadır böylece çalışanların örgüte karşı olan olumlu ve olumsuz tutumları saptanabilmektedir. Ancak, çıkan sonuçlar çalışanların soruları yanlış anlamış olabileceği veya sonuçların iş ile ilgisi olmayan veya az olan kişisel tutumları ölçüyor olması gibi durumlardan dolayı her zaman gerçeği yansıtmayabilir.

Yapılan iş doyumu araştırmaları sonucunda iş doyumu ölçümü amacıyla bir takım ölçekler geliştirilmiştir. Bu ölçekler, yalnızca iş doyumu konusunda yapılan bilimsel çalışmalar açısından değil, aynı zamanda çalışanlarını anlamak isteyen işletmeler açısından da önem taşımakta ve kullanılmaktadır (Greenberg ve Baron, 2003:152). Birçok iş tatmini ölçeği bulunmakla birlikte en çok kullanılanlar aşağıda belirtilmiştir (Erdoğan, 2004: 15).

2.2.4.1. Genel İş Doyumu Ölçen Anketler

Genel iş doyumu ölçen anketler Michigan İş Tatmin Ölçeği ve Quinn ve Stoins'in Genel İş Tatmin ölçeği olmak üzere iki çeşit ölçek bulunmaktadır

2.2.4.1.1.Michigan İş Tatmini Ölçeği

Cammann, Fichman, Jenkins ve Klesh (1983) tarafından geliştirilen Michigan Örgütsel Değerlendirme Anketi (MOAQ), üç maddeli Genel İş Tatmini içermektedir. Ölçek kısa ve basit olmakta, bu özelliğinden dolayı çok madde içeren anketlerde kullanım için ideal olmaktadır. Cammann'na göre, komple bir örgütsel değerlendirmenin örgütte çalışanların bireysel görüşlerini yansıtan bilgileri içermesine ihtiyaç olduğu, dolayısıyla bireysel seviyede bilgi toplama örgütün görüşü üzerine temellenmelidir (Cammann vd, 1983:s.71).

2.2.4.1.2.Quinn ve Stoins'in Genel İş Tatmini Ölçeği

Quinn ve Starnes tarafından İş doyumunu ölçmek amacıyla geliştirilen ve Near, Smith, Rice ve Hunt (1984)'ın kullandığı beş maddelik genel iş doyumunu ölçeğidir. Bu ölçmek için elde edilen güvenilirlik katsayısı (α) .86'dır (Uyguç vd, 1998:197).

2.2.4.2.İş Yüzleri Bazında İş Doyumu Ölçen Anketler

İş yüzleri bazında iş doyumunu ölçen anketler Minnesota İş Tatmin Ölçeği, İhtiyaç ve Tatmin Ölçeği, Yüz Çizelgesi, İş Tanımlama Ölçeği ve İş Tatmin Analizi olmak üzere beş farklı ölçek bulunmaktadır

2.2.4.2.1.Minnesota İş Tatmin Ölçeği

Minnesota iş doyum ölçeği 1967 yılında Weiss, Dawis, England ve Lofquist tarafından gerçekleştirilmiştir. İnsanların psikolojik ihtiyaçlarından olan, örneğin; tanınma, sorumluluk, başarıma, ilerleme gibi içsel faktörlerin yanında, iş çevresi ile ilgili olan dışsal faktörler; ücret, denetim, terfi, çalışma koşulları ve işletme politikaları ölçekler yardımıyla ölçülmektedir. Baycan tarafından (1985) Türkçe'ye çevrilip, gerçekçilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmıştır (Cronbach Alpha=0,77). Baycan (1985) ve Oran (1989)'da çalışmalarında bu ölçeği kullanmışlardır

Minnesota iş doyum ölçeği 1-5 arasında puanların beşli likert tipi bir ölçektir. Minnesota iş doyum ölçeği içsel, dışsal ve genel doyum düzeyi belirleyici özelliklere sahip uzun versiyonu 100 maddeden, kısa versiyonu ise 20 maddeden oluşmuştur (Spector, 1997:s.15)

2.2.4.2.2. İhtiyaç ve Tatmin Ölçeği

Porter'in geliştirmiş olduğu ölçek, çeşitli iş tatmini boyutlarını kullanarak çalışanın tatmin ya da tatminsizliğini ölçen bir soru formudur. Ölçek, Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisini temel almaktadır ve Porter buradan hareketle çalışanın algıladığı mevcut koşullar ile ideal kabul ettiği koşullar arasında ilişki kurmaktadır (Tütüncü ve Çiçek, 2000: 126). Bununla birlikte ölçek, özellikle yönetici personel için kullanılmaktadır; sorular ise genellikle yöneticilerin karşılaştığı sorunlarla ilgili olmakta ve spesifik konulara yönelik sorulmaktadır (Luthans, 1992:115).

2.2.4.2.3.Yüz Çizelgesi

Kunin' in 1955 yılında geliştirdiği yüz çizelgesi yönteminde altı adet yüz resmi bulunmaktadır Bu ölçekte anketi yanıtlayan kişi iş, ücret, yönetim, yükselme olanakları, iş arkadaşları ile ilgili olarak yöneltilen soruları, kendisini ifade eden en uygun yüz resmini seçerek yanıtlamaktadır. Ölçek metnini okuyamayanlar için oldukça pratik bir yöntemdir (Tarlan ve Tütüncü, 2001:146).

2.2.4.2.4.İş Tanımlama Ölçeği

Smith, Kendall, Hulin (1969) tarafından geliştirilen İş Tanımlama Endeksi (İTE); işin kendisi, ödemeler, terfi, yönetici ve iş arkadaşlarından tatmin olmak üzere beş boyut üzerinden iş tatminini değerlendirmektedir. Toplamda 72 ifadeden oluşan ölçekte katılımcılar, söz konusu boyutlara ilişkin ifadelerle “evet”, “hayır” ya da “kararsızım” şeklinde cevap vermektedir. Bunun sonucunda katılımcıların iş tatmini boyutlar bazında ve genel olarak ölçümlenebilmektedir. Ölçeğin geçerliliğine ilişkin yapılan meta analizinde (Kinicki ve Diğ, 2002) İTE'nin geçerli bir ölçek olduğu desteklenmiştir.

2.2.4.2.5. İş Tatmin Analizi

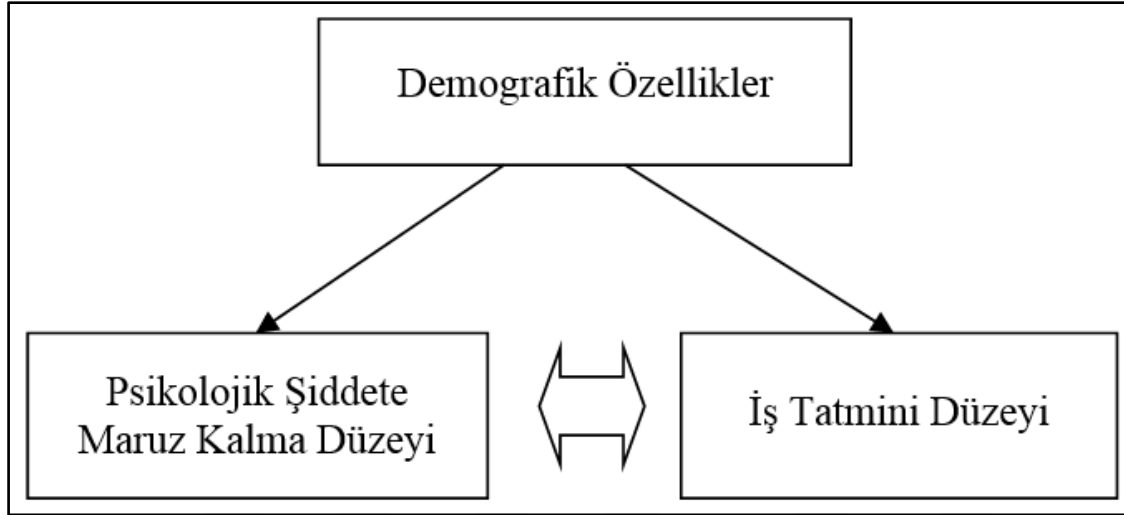
İş Tatmin analizi (JSS) Hackman ve Oldham tarafından geliştirilmiştir. JSS, geliştirilmesindeki amaç çalışanlar üzerinde iş karakteristiklerinin etkilerin incelenmesi olmuştur. JSS, 36 maddeden oluşmaktadır. 9 boyut, işgörenlerin iş hakkındaki görüş ve tavırlarını değerlendirmektedir. Bu 9 boyut; ücret, terfi, amirler, ek imkanlar, ödül, işleyiş prosedürleri, iş arkadaşları, işin içeriği/tanımı, iletişimdir. (Kaya, 2007:359).



3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu bölümde; araştırmanın modeli, araştırmanın evren ve örnekleme, verilerin toplanması ile verilerin analiz edilmesi başlıklarına yer verilecektir

3.1. Araştırmanın Modeli



Şekil 3.1. Araştırma modeli

Araştırmada iş yerinde algılanan psikolojik şiddet ile iş doyumu arasındaki ilişki ana hipotez olarak ele alınmıştır. Buna bağlı olarak da çalışanın cinsiyeti, yaşı, çalıştığı sektör, hizmet süresi, eğitim durumu, medeni durumu ve iş yerindeki yöneticilik durumuna göre hipotezler ele alınarak bu özelliklerin iş doyumunu ne derece ve ne yönde etkilediği ortaya koyulmaya çalışılmıştır.

3.2. Evren ve Örneklem

Bu araştırma Ankara’da kamu ve özel sektör çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiştir. Ayrıca, belirlenen demografik özelliklerin belirtilen bağımlı değişken üzerindeki etkilerini ölçmekte çalışmanın amacı kapsamındadır.

Araştırmanın geniş bir alanı kapsaması söz konusu alan ve işletmelerin tümüne ulaşmada bir takım zorlukları gündeme getirmektedir. Bu sebeple, araştırmada belirlenen bu evren üzerinden örneklem alınma yoluna gidilmiştir.

Araştırmalarda Örneklem sayısının belirlenmesinde dikkat edilmesi gereken temel unsur, esas alınan örneğin hedef kitle olarak alınacak yığının özelliklerini yansıtacak nitelikte olmasıdır (Connon, 1994, s.137).

Araştırma ile ilgili daha önceden herhangi bir araştırma yapılmamış ise topluluk oranı ve tahminini ifade eden P değeri 0,5 olarak alınır. Örnek sayısının belirlenmesinde katlanılabilir hata oranı Hurst'un da (1994) ifade ettiği gibi bir matematiksel kavram olup araştırmaya konu olan topluluk ile seçilen kitlenin uyumsuzluğunu gösterir ve araştırmacının bunu önceden tahmin etmesi gerekir. Katlanılabilir nispi standart hata oranı %3-5 arasında tahmin edilmelidir. %3'e yaklaştıkça Örneklem sayısı büyüyecek, bununla birlikte araştırmanın güvenilirliği artacak %5'e yaklaştıkça Örneklem sayısı azalacaktır. Bu araştırmada katlanılabilir hata oranı, maddi olanaklar ve zaman unsuru da dikkate alınarak %5 olarak belirlenmiştir. Bununla birlikte, araştırmalarda yapılan çalışmaların bir güven aralığında olması büyük önem arz etmektedir. Araştırmacıların tespit ettiği bu aralık ise (+ -) %2,5'dir. Diğer bir ifadeyle güven aralığı %95'dir. Buna bağlı olarak Z değeri ise; 1,96'dır. Bunlara ilave olarak araştırmada Örneklem büyüklüğü; kullanılacak örneklem yöntemi, evrenin büyüklüğü, araştırma değişkenleri açısından evrenin yapısının homojen yada heterojen bir özellik göstermesi vb. gibi bir çok faktörden etkilendiğinden araştırmacı Örneklem büyüklüğünü tüm bu belirtilen unsurları dikkate alarak hesaplamalıdır (Ural ve Kılıç, 2003, s.41). İlgili literatürde (Arıkan, 2000; Baş, 2001; Çil, 2003; Sekaran, 2003) Örneklem büyüklüğünün hesaplanmasına yönelik çeşitli formüller verilmekle birlikte bu araştırmada Örneklem sayısının belirlenmesinde Ryan'ın (1995) geliştirdiği formülden faydalanılması düşünülmektedir. Ryan'ın Örneklem sayısının belirlenmesine ilişkin geliştirmiş olduğu formül şu şekildedir:

$$n = \frac{NPq}{\frac{(N-1)B^2 + Pq}{Z^2}} \quad (3.1)$$

n = Örneklem sayısı

N= Araştırmaya konu olan topluluk

P= Topluluk oranı

Q= 1-P

B= Katlanılabilir hata oranı

Z = İstenilen güven aralığını ifade etmektedir.

Buna göre;

$N= 1.908$ kişi

$P= 0,5$

$q= 0,5$

$B= 0.05$

$Z= 1,96$

$$n = \frac{1.908 (0,5)(0,5)}{\frac{(1.908-1)(0,05)^2+(0,5)(0,5)}{(1,96)^2}} \quad (3.2)$$

$n=376$

3.3. Verilerin Toplanması

Araştırmada birincil ve ikincil veri kaynaklarından yararlanılmıştır. Araştırmanın kavramsal ve kuramsal kısmında daha önce yapılmış çalışmalar, makaleler, tezler gibi yazılı kaynaklar taranmıştır. Bu çalışmalar ışığında çalışanların maruz kaldıkları psikolojik şiddet ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi saptamaya yönelik anket uygulanmıştır.

Veri toplama aracı üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde araştırmaya katılan çalışanların demografik özellikleri, ikinci bölümde çalışanların psikolojik şiddet algı düzeylerini ölçen Heinz Leymann'ın(1993) 45 ifadelik ölçeği ve üçüncü bölümde iş doyumunu düzeyini ölçen 1967 yılında Weiss, Dawis, England ve Lofquist tarafından geliştirilen kısa formu 20 sorudan oluşan Minnesota iş doyum ölçeğidir.

Psikolojik şiddet algısını ölçmeye yönelik 5'li Likert ölçeği kullanılmıştır. Buna göre ifadeler “Kesinlikle Katılmıyorum (1)”, “Katılmıyorum (2)”, “Kararsızım (3)”, “Katılıyorum (4)”, “Kesinlikle Katılıyorum (5)” olarak ölçeklendirilmiştir. Maddelerden ve ölçekten elde edilen düşük puan psikolojik şiddet davranışlarına daha az maruz kaldığını ifade etmektedir. Böylece ölçekte en yüksek puan alan maddeler psikolojik şiddet davranışlarının daha çok olduğu anlamı ortaya çıkmaktadır.

İş doyumunu ölçmeye İş doyumuna ait davranışlara katılım derecelerini belirlemek üzere ise yine 5’li Likert ölçeği kullanılmıştır. Buna göre ifadeler “Hiç Tatmin Edici Değil (1)”, “Tatmin Edici Değil (2)”, “Ne Tatmin Edici Ne Değil (3)”, “Tatmin Edici (4)”, “Çok Tatmin Edici (5)” olarak ölçeklendirilmiştir.

3.4. Veri Analiz Yöntemi

Bu araştırmanın değişkenleri psikolojik şiddet ve iş doyumudur. Her iki değişkeni ölçmek için uygulanan ölçek belirlenen örneklemdeki çalışanlara uygulanmıştır. Uygulama alanındaki bireylerin anketlere verdikleri cevapların geri dönüşümü sağlandıktan sonra veri tabanı oluşturulmuş ve bu veri tabanı SPSS (Statistical Packages for the Social Sciences) programı aracılığıyla bilgisayara yüklenmiştir. Araştırmada elde edilen veriler, araştırmanın amacı doğrultusunda çeşitli istatistikî analizler (frekans, t testi, One-Way Anova, Pearson Korelasyon) kullanılmıştır.

4. BULGULAR VE YORUM

Bu bölümde anket sonucu elde edilen verilerin analiz edilerek elde edilen sonuçlar ile hipotezlerin karşılaştırılmasına ilişkin yorumlar yer almaktadır.

4.1. Araştırma Grubunun Demografik Değişkenler Açısından Dağılımı

Araştırmaya katılan çalışanların demografik özelliklerine ve çalıştıkları kurumlara göre dağılımı aşağıdaki tablolarda verilmiştir.

Çizelge 4.1. Araştırmaya Katılan Çalışanların Cinsiyet Dağılımı

Cinsiyet	Sayı	%
Kadın	314	61,0
Erkek	201	39,0
Total	515	100,0

Araştırmaya katılanların 314 kişi ile % 61'i kadınlardan, 201 kişi ile % 39'u erkeklerden oluşmaktadır. Diğer bir ifade ile, cinsiyet değişkenine göre örneklem grubunun dengeli dağıldığı söylenebilir.

Çizelge 4.2. Araştırmaya Katılan Çalışanların Yaş Dağılımı

Yaş	Sayı	%
20-25 yaş aralığı	93	18,1
26-30 yaş aralığı	155	30,1
31-35 yaş aralığı	111	21,6
36-40 yaş aralığı	62	12,0
41 ve üzeri yaş aralığı	94	18,3
Total	515	100,0

Araştırmaya katılan çalışanların en yüksek oran ile %30,0'unun 26-30 yaş aralığında ve en düşük oran ile %12,0'ının 36-40 yaş aralığında oldukları görülmektedir. Araştırma grubu içerisinde 20-25 yaş aralığındaki çalışanların oranı % 18,1, 31-35 yaş aralığındaki

çalışanların oranı %21,6, 41 ve üzeri yaş aralığındaki çalışanların oranı ise %18,3 olarak hesaplanmıştır

Çizelge 4.3. Araştırmaya Katılan Çalışanların Çalıştıkları Sektöre Göre Dağılımı

Sektör	Sayı	%
Kamu çalışanı	141	27,4
Özel sektör çalışanı	374	72,6
Total	515	100,0

Araştırmaya katılan çalışanların 141 kişi ile %27,4 oranla kamu sektöründe, 374 kişi ile %72,6 oranla özel sektörde çalıştıkları görülmektedir.

Çizelge 4.4. Araştırmaya Katılan Çalışanların Hizmet Sürelerine Göre Dağılımı

Kıdem	Sayı	%
0-1 yıl arası	84	16,3
2-5 yıl arası	184	35,7
6-10 yıl arası	99	19,2
11-15 yıl arası	52	10,1
16 yıl ve üzeri arası	96	18,6
Total	515	100,0

Araştırmaya katılan çalışanların %35,7'si en yüksek oran ile 184 kişinin 2-5 yıl hizmet süresinin olduğu, %10,1'i en düşük oranla 52 kişinin 11-15 yıl hizmet süresinin olduğu görülmektedir.

Çizelge 4.5. Araştırmaya Katılan Çalışanların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı

Eğitim Durumu	Sayı	%
İlköğretim	9	1,7
Lise	37	7,2
Önlisans	47	9,1
Lisans	286	55,5
Lisansüstü	136	26,4
Total	515	100,0

Araştırmaya katılan çalışanların %55,5'i en yüksek oran ile 286 kişinin lisans mezunu olduğu, %1,7'si en düşük oranla 9 kişinin ilköğretim mezunu olduğu görülmektedir. Araştırma grubu içerisinde lise mezunu olanların oranı %37, ön lisans mezunu olanların oranı %9,1, lisansüstü mezunu olanların oranı ise %26,4 olduğu hesaplanmıştır.

Çizelge 4.6. Araştırmaya Katılan Çalışanların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı

Medeni Durum	Sayı	%
Evli	254	49,3
Bekar	261	50,7
Total	515	100,0

Araştırmaya katılan çalışanların 254 kişi ile %49.3 oranla evli, 261 kişi ile %50.7 oranla bekar oldukları görülmektedir.

Çizelge 4.7. Araştırmaya Katılan Çalışanların Yöneticilik Görevine Göre Dağılımı

Yöneticilik Görevi	Sayı	%
Evet var	174	33,8
Hayır yok	341	66,2
Total	515	100

Araştırmaya katılan çalışanların 174 kişi ile %33,8 oranla yöneticilik görevlerinin olduğu, 341 kişi ile %66,2 oranla yöneticilik görevlerinin olmadığı görülmektedir.

Çizelge 4.8. Psikolojik Şiddet Boyutları ile İş Doyumu Arasındaki Korelasyon

		Birinci Boyut	İkinci Boyut	Üçüncü Boyut	Dördüncü Boyut	Beşinci Boyut	Psikolojik Şiddet Ortalaması	İş Doyumu Ortalaması
Boyut-1 Mağdurun Kendini Göstermesine ve İletişim Oluşumuna Saldırıları	r	1	0,701	0,783	0,72	0,603	0,89	-0,572
	P	0	0	0	0	0	0	0
	N	515	515	515	515	515	515	515
Boyut-2 Sosyal İlişkilere Saldırıları	r	0,701	1	0,788	0,706	0,635	0,847	-0,484
	P	0	0	0	0	0	0	0
	N	515	515	515	515	515	515	515
Boyut-3 İtibara Saldırıları	r	0,783	0,788	1	0,791	0,727	0,953	-0,53
	P	0	0	0	0	0	0	0
	N	515	515	515	515	515	515	515
Boyut-4 Yaşam Kalitesi ve Mesleki Duruma Saldırıları	r	0,72	0,706	0,791	1	0,675	0,889	-0,577
	P	0	0	0	0	0	0	0
	N	515	515	515	515	515	515	515
Boyut-5 Kişilerin Sağlığına Doğrudan Saldırıları	r	0,603	0,635	0,727	0,675	1	0,779	-0,368
	P	0	0	0	0	0	0	0
	N	515	515	515	515	515	515	515

Araştırmaya katılan örneklem grubunun psikolojik şiddet algıları ile iş doyum düzeyi arasındaki ilişki gösterilmiştir. Buna göre $r=-0,592$ oranında ters yönde, $p=0,00$ anlamlılık düzeyinde bir ilişki bulunmaktadır. Buna göre H_1 hipotezi yeterli kanıtla desteklenmektedir.

Psikolojik şiddet boyutları ile iş doyum düzeyi arasındaki ilişki tek tek incelendiğinde aşağıdaki sonuçlar ortaya çıkmıştır.

- Psikolojik şiddetin ilk boyutu olan “Mağdurun Kendini Göstermesine ve İletişim Oluşumuna Saldırıları” ile iş doyum düzeyi arasında $r=-0,572$ şiddetinde, $p=0,00$ anlamlılık düzeyinde bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

- Psikolojik şiddetin ikinci boyutu olan “Sosyal İlişkilere Saldırıları” boyutu ile iş doyum düzeyi arasında $r=-0,484$ şiddetinde, $p=0,00$ anlamlılık düzeyinde bir ilişkinin olduğu görülmektedir
- Psikolojik şiddetin üçüncü boyutu olan “İtibara Saldırıları”boyutu ile iş doyum düzeyi arasında $r=-0,53$ şiddetinde, $p=0,00$ anlamlılık düzeyinde bir ilişki olduğu görülmektedir.
- Psikolojik şiddetin dördüncü boyutu olan “Yaşam Kalitesi ve Mesleki Duruma Saldırıları”boyutu ile iş doyum düzeyi arasında $r=-0,577$ şiddetinde, $p=0,00$ anlamlılık düzeyinde bir ilişkinin olduğu görülmektedir
- Psikolojik şiddetin beşinci boyutu olan “Kişilerin Sağlığına Doğrudan Saldırıları” boyutu ile iş doyum düzeyi arasında $r=-0,368$ şiddetinde, $p=0,00$ anlamlılık düzeyinde bir ilişki olduğu görülmektedir.

Verilerine baktığımızda psikolojik şiddet algısı arttıkça iş doyumunu düzeyinin düştüğü anlaşılmaktadır yani psikolojik şiddet algısı düştükçe iş doyumunu düzeyi de yükselecektir. İş doyumunu düzeyini en çok etkileyen psikolojik şiddet davranışı dördüncü yaşam kalitesi ve mesleki duruma saldırılar olduğu görülmektedir. Çalışana özgüvenini yitirici niteliklerinin altında anlamsız işler verilmesi, maddi ve manevi anlamda yük getirici işler verildiğinde çalışan işine karşı tatminsizlik oluşacak ve çalışmayı istemeyecek duruma gelecektir. Çalışan kendini verimli hissettiği sürece tatmin olacaktır.

Karcıoğlu ve Akbaş (2010;156) çalışmalarında elde ettikleri bulgulara göre; genel olarak psikolojik şiddet ve iş tatmini arasında olumsuz yönde bir ilişki bulunmaktadır. Yani, psikolojik şiddet ve iş tatmini arasındaki ilişki değeri ($r = -0.490$) olarak bulunmuş ve çalışanların psikolojik şiddete maruz kalmaları durumunda iş doyumlarının azaldığı gözlenmiştir.

Çalışanların psikolojik şiddet algılarının, iş doyumlarına etkisine ilişkin “çoklu regresyon analizi” yapılmıştır.

Çizelge 4.9. Psikolojik Şiddetin Birinci Boyutu Olan “Mağdurun Kendini Göstermesine ve İletişim Oluşumuna Saldırıları” Algısının İş Doyumu Üzerindeki Etkileri

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	F	P
1	,572 ^a	,328	,326	249,839	,000 ^a

*.05 düzeyinde anlamlı (çift taraflı) **.01 düzeyinde anlamlı (çift taraflı)

Psikolojik şiddetin birinci boyutu olan “mağdurun kendini göstermesine ve iletişim oluşumuna saldırılar” algısının iş doyumunu üzerindeki etkisinin incelendiği regresyon modeli değerlendirildiğinde, bu boyutun iş doyumunu üzerinde %1 anlamlılık düzeyinde ve olumlu yönde bir etkisinin olduğu görülmektedir. Çizelgeden çıkacak sonuç ise $R^2=0,328$ ’dir ve bu boyutun çalışanın iş doyumunu üzerindeki etkisi %32,8’dir. Oran düşük değildir. Çalışanın kendini göstermesine ve iletişim oluşumuna yönelik yapılan saldırıların çalışanın iş doyumunu %32 oranında etkilediği saptanmıştır.

Çizelge 4.10. Psikolojik Şiddetin İkinci Boyutu Olan “Sosyal İlişkilere Saldırıları” Algısının İş Doyumu Üzerindeki Etkileri

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	F	P
1	,484 ^a	,234	,233	156,957	,000 ^a

*.05 düzeyinde anlamlı (çift taraflı) **.01 düzeyinde anlamlı (çift taraflı)

Psikolojik şiddetin ikinci boyutu olan “sosyal ilişkilere saldırılar” algısının iş doyumunu üzerindeki etkisinin incelendiği regresyon modeli değerlendirildiğinde, bu boyutun iş doyumunu üzerinde %1 anlamlılık düzeyinde ve olumlu yönde bir etkisinin olduğu görülmektedir. Çizelgeden çıkacak sonuç ise $R^2=0,234$ ’dir ve bu boyutun çalışanın iş doyumunu üzerindeki etkisi %23,4’dür. Oran düşük değildir. Çalışanın sosyal ilişkilerine yönelik yapılan saldırıların çalışanın iş doyumunu %23 oranında etkilediği saptanmıştır.

Çizelge 4.11. Psikolojik Şiddetin Üçüncü Boyutu Olan “İtibara Saldırıları” Algısının İş Doyumu Üzerindeki Etkileri

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	F	P
1	,530 ^a	,281	,279	53,385	,000 ^a

Psikolojik şiddetin üçüncü boyutu olan “itibara saldırılar” algısının iş doyumunu üzerindeki etkisinin incelendiği regresyon modeli değerlendirildiğinde, bu boyutun iş doyumunu

üzerinde %1 anlamlılık düzeyinde ve olumlu yönde bir etkisinin olduğu görülmektedir. Çizelgeden çıkacak sonuç ise $R^2=0,281$ 'dir ve bu boyutun çalışanın iş doyumunu üzerindeki etkisi %28,1'dir. Oran düşük değildir. Çalışanın İtibarına yönelik yapılan saldırıların çalışanın iş doyumunu %28 oranında etkilediği saptanmıştır

Çizelge 4.12. Psikolojik Şiddetin Dördüncü Boyutu Olan “Yaşam Kalitesi ve Mesleki Duruma Saldırıları” Algısının İş Doyumu Üzerindeki Etkileri

Model	R	R^2	Düzeltilmiş R^2	F	P
1	,577 ^a	,333	,331	255,602	,000 ^a

Psikolojik şiddetin dördüncü boyutu olan “yaşam kalitesi ve mesleki duruma saldırılar” algısının iş doyumunu üzerindeki etkisinin incelendiği regresyon modeli değerlendirildiğinde, bu boyutun iş doyumunu üzerinde %1 anlamlılık düzeyinde ve olumlu yönde bir etkisinin olduğu görülmektedir. Çizelgeden çıkacak sonuç ise $R^2=0,333$ 'dir ve bu boyutun çalışanın iş doyumunu üzerindeki etkisi %33,3'tür. Oran düşük değildir. Çalışanın yaşam kalitesi ve mesleki durumuna yönelik yapılan saldırıların çalışanın iş doyumunu %33 oranında etkilediği saptanmıştır.

Çizelge 4.13. Psikolojik Şiddetin Beşinci Boyutu Olan “Kişilerin Sağlığına Doğrudan Saldırıları” Algısının İş doyumunu Üzerindeki Etkileri

Model	R	R^2	Düzeltilmiş R^2	F	P
1	,368 ^a	,136	,134	80,453	,000 ^a

Psikolojik şiddetin beşinci boyutu olan “kişilerin sağlığına doğrudan saldırılar” algısının iş doyumunu üzerindeki etkisinin incelendiği regresyon modeli değerlendirildiğinde, bu boyutun iş doyumunu üzerinde %1 anlamlılık düzeyinde ve olumlu yönde bir etkisinin olduğu görülmektedir. Çizelgeden çıkacak sonuç ise $R^2=0,136$ 'dir ve bu boyutun çalışanın iş doyumunu üzerindeki etkisi %13,6'tür. Oran düşük değildir. Çalışanın sağlığına yönelik yapılan doğrudan saldırıların çalışanın iş doyumunu %13 oranında etkilediği saptanmıştır.

Çizelge 4.14. Psikolojik Şiddet Algılarının İş Doyumu Üzerindeki Etkileri

Model	R	R^2	Düzeltilmiş R^2	F	P
1	,592 ^a	,350	,349	276,445	,000 ^a

Psikolojik şiddetin beşinci algısının iş doyumu üzerindeki etkisinin incelendiği regresyon modeli değerlendirildiğinde, bu boyutun iş doyumu üzerinde %1 anlamlılık düzeyinde ve olumlu yönde bir etkisinin olduğu görülmektedir. Çizelgeden çıkacak sonuç ise $R^2=0,350$ 'dir ve bu boyutun çalışanın iş doyumu üzerindeki etkisi %35'dir. Oran düşük değildir. Çalışanın iş doyumunu etkileyen bir çok faktör olmasıyla beraber çalışanın psikolojik şiddet algısının iş doyumunu %35 oranında etkilediği saptanmıştır.

İşyerinde uygulanan psikolojik şiddetin iş tatminini nasıl etkilediği üzerine yapılan birçok araştırmada (Einarsen vd.1998, Jelic vd.2005, Quine,2003, Vartia 2003) psikolojik şiddet ile iş tatmini arasında olumsuz yönde bir ilişkinin mevcut olduğu ve psikolojik şiddete maruz kalanların psikolojik sağlıklarının etkilenecek bu durumun iş tatminlerini azalttığı bulguları elde edilmiştir.

4.2. Çalışanların Maruz Kaldıkları Psikolojik Şiddet ve İş Doyumu Ortalamalarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşması

Çizelge 4.15. Çalışanların Psikolojik Şiddete Maruz Kalmalarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşmasının Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma

	Yaş	N	$\bar{x}$	s.s	F	p
Psikolojik Şiddet Ortalaması	20-25	93	2,0091	0,69298	1,433	0,222
	26-30	155	2,1238	0,74022		
	31-35	111	2,1938	0,80598		
	36-40	62	2,2846	0,96283		
	41 ve üzeri	94	2,2128	0,85685		
	Total	515	2,1538	0,79944		

H_{2.1}: “Araştırmaya katılan örneklem grubunun psikolojik şiddete algıları yaş dağılımına göre farklılık göstermektedir” hipotezine ait veriler bu bölümde yer almaktadır.

Araştırmaya katılan örneklem grubunun, psikolojik şiddet boyutları ile yaş değişkeni arasında istatistiksel bir farklılaşma olup olmadığı araştırılmış, 0,05 anlamlılık düzeyinde psikolojik şiddetin ortalama olarak ($F=1,433$ ve $p=0,222$) ile yaş değişkeni arasında ($p<0,05$) anlamlı bir farklılaşmanın olmadığı görülmüştür. Buna göre H_{2.1} hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.

Çizelge 4.16. Çalışanların İş Doyumlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşmasının Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma

	Yaş	n	$\bar{x}$	s.s.	F	p
İş Doyumu Ortalaması	20-25	93	3,2194	0,7684	2,043	0,087
	26-30	155	3,171	0,76292		
	31-35	111	2,9604	0,79756		
	36-40	62	2,9734	0,95031		
	41 ve üzeri	94	3,0351	0,91422		
	Total	515	3,0857	0,82789		

H_{2.2}: “Araştırmaya katılan örneklem grubunun iş doyum düzeyi yaş dağılımına göre farklılık göstermektedir” hipotezine ait veriler bu bölümde yer almaktadır.

Araştırmaya katılan örneklem grubunun, iş doyum boyutları ile yaş değişkeni arasında istatistiksel bir farklılaşma olup olmadığı araştırılmış, 0,05 anlamlılık düzeyinde psikolojik şiddetin ortalama olarak ($F=2,043$ ve $p=0,087$) ile yaş değişkeni arasında ($p<0,05$) anlamlı bir farklılaşmanın olmadığı görülmüştür. Buna göre H_{2.2} hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.

Baş ve Ardıç (2002) Türkiye genelinde yaptıkları çalışmada genel olarak çalışanların yüksek iş doyumuna sahip olduklarını ancak ücret ve iş güvenliği söz konusu olduğunda iş doyum düzeyinin düştüğünü ortaya koymuşlardır.

Yetiş, Katkat ve Bakıcı (2008), Atatürk Üniversitesi çalışanların iş doyumlarının orta düzeyde olduğunu genç elemanlarının 30 yaş üstü elemanlara kıyasla daha düşük düzeyde iş doyumuna sahip olduğunu tespit etmişlerdir.

Çizelge 4.17. Çalışanların Psikolojik Şiddete Maruz Kalmalarının Eğitim Düzeyine Göre Farklılaşmasının Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma

	Eğitim Düzeyi	N	$\bar{x}$	s.s.	F	p
Psikolojik Şiddet Ortalaması	İlköğretim	9	2,4272	1,00522	1,635	0,164
	Lise	37	2,1159	0,64729		
	Önlisans	47	1,9678	0,77735		
	Lisans	286	2,1286	0,78567		
	Lisansüstü	136	2,2632	0,84963		
	Total	515	2,1538	0,79944		

H_{3.1}: “Araştırmaya katılan örneklem grubunun psikolojik şiddete algıları eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir” hipotezine ait veriler bu bölümde yer almaktadır.

Araştırmaya katılan örneklem grubunun, psikolojik şiddet boyutları ile eğitim düzeyi arasında istatistiksel bir farklılaşma olup olmadığı araştırılmış, 0,05 anlamlılık düzeyinde psikolojik şiddetin ortalama olarak (F=1,635 ve p=0,164) ile eğitim düzeyi arasında (p<0,05) anlamlı bir farklılaşmanın olmadığı görülmüştür. Buna göre H_{1.2} hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.

Çizelge 4.18. Çalışanların İş Doyumlarının Eğitim Düzeyine Göre Farklılaşmasının Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma

	Yaş	N	$\bar{x}$	s.s.	F	p
İş Doyumu Ortalaması	İlköğretim	9	2,8722	1,23392	1,091	0,36
	Lise	37	3,2622	0,80695		
	Önlisans	47	3,2383	0,81034		
	Lisans	286	3,0559	0,8117		
	Lisansüstü	136	3,0618	0,84198		
	Total	515	3,0857	0,82789		

H_{3.2}: “Araştırmaya katılan örneklem grubunun iş doyum düzeyi eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir” hipotezine ait veriler bu bölümde yer almaktadır.

Araştırmaya katılan örneklem grubunun, iş doyumu boyutları ile eğitim düzeyleri arasında istatistiksel bir farklılaşma olup olmadığı araştırılmış, 0,05 anlamlılık düzeyinde psikolojik şiddetin ortalama olarak ($F=1,091$ ve $p=0,36$) ile eğitim düzeyi arasında ($p<0,05$) anlamlı bir farklılaşmanın olmadığı görülmüştür. Buna göre $H_{3.2}$ hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.

Karcıoğlu ve Akbaş (2010) eğitim seviyesi açısından psikolojik şiddete maruz kalma durumları ile iş tatminleri karşılaştırıldığında ise çalışanlarının eğitim seviyeleri ile psikolojik şiddete maruz kalma durumları arasında anlamlı bir farklılık görülmüştür. Doktora eğitim seviyesine sahip çalışanların yüksek lisans, üniversite, lisans ve lise mezunu çalışanlarına göre daha fazla psikolojik şiddete maruz kaldıkları bulgusu elde edilmiştir.

Çivildag ve Sargın (2012) psikolojik danışmanların işyerinde psikolojik tacize maruz kalma bakımından yaş değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılık göstermedikleri belirlenmiştir.

Çizelge 4.19. Çalışanların Psikolojik Şiddete Maruz Kalmalarının Kıdem Süresine Göre Farklılaşmasının Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma

	Kıdem Süresi	N	$\bar{x}$	S	F	p
Psikolojik Şiddet Ortalaması	0-1 yıl	84	1,9876	0,74384	1,36	0,247
	2-5 yıl	184	2,151	0,7595		
	6-10 yıl	99	2,2311	0,8623		
	11-15 yıl	52	2,1453	0,81077		
	16 yıl ve üzeri	96	2,2294	0,84075		
	Total	515	2,1538	0,79944		

$H_{4.1}$: “Araştırmaya katılan örneklem grubunun psikolojik şiddete algıları kıdem süresine göre farklılık göstermektedir” hipotezine ait veriler bu bölümde yer almaktadır.

Araştırmaya katılan örneklem grubunun, psikolojik şiddet boyutları ile kıdem süresi arasında istatistiksel bir farklılaşma olup olmadığı araştırılmış, 0,05 anlamlılık düzeyinde psikolojik şiddetin ortalama olarak ($F=1,36$ ve $p=0,247$) ile kıdem süresi arasında ($p<0,05$)

anlamlı bir farklılaşmanın olmadığı görülmüştür. Buna göre H_{4.1} hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.

Çizelge 4.20. Çalışanların İş Doyumlarının Kıdem Süresine Göre Farklılaşmasının Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma

	Kıdem	N	$\bar{x}$	s.s.	F	p
İş Doyumu Ortalaması	0-1 yıl	84	3,1744	0,81198	0,781	0,538
	2-5 yıl	184	3,0783	0,78607		
	6-10 yıl	99	3,0227	0,8663		
	11-15 yıl	52	3,2029	0,81442		
	16 yıl ve üzeri	96	3,024	0,8884		
	Total	515	3,0857	0,82789		

H_{4.2}: “Araştırmaya katılan örneklem grubunun iş doyum düzeyi kıdem süresine göre farklılık göstermektedir” hipotezine ait veriler bu bölümde yer almaktadır.

Araştırmaya katılan örneklem grubunun, iş doyum boyutları ile kıdem süresi arasında istatistiksel bir farklılaşma olup olmadığı araştırılmış, 0,05 anlamlılık düzeyinde psikolojik şiddetin ortalama olarak ($F=0,781$ ve $p=0,538$) ile eğitim düzeyi arasında ($p<0,05$) anlamlı bir farklılaşmanın olmadığı görülmüştür. Buna göre H_{2.3} hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir

Çizelge 4.21. Çalışanların Psikolojik Şiddete Maruz Kalmalarının Cinsiyete Göre Farklılaşmasının Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma

	Cinsiyet	N	$\bar{x}$	s.s.	t	p
Psikolojik Şiddet Ortalaması	Kadın	314	2,1876	0,80935	1,201	0,23
	Erkek	201	2,1009	0,78277		

H_{5.1}: “Araştırmaya katılan örneklem grubunun psikolojik şiddete maruz algıları cinsiyet dağılımına göre farklılık göstermektedir” hipotezine ait veriler bu bölümde yer almaktadır.

Araştırmaya katılan örneklem grubunun, psikolojik şiddet boyutları ile cinsiyet arasında istatistiksel bir farklılaşma olup olmadığı araştırılmış, 0,05 anlamlılık düzeyinde psikolojik şiddetin ortalama olarak ($t=1,201$ ve $p=0,23$) ile cinsiyet arasında ($p<0,05$) anlamlı bir

farklılaşmanın olmadığı görülmüştür. Buna göre H_{5.1} hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir

Karcıoğlu ve Akbaş (2010) çalışmalarında çalışanlara uygulanan psikolojik şiddete maruz kalma durumu ile çalışanların cinsiyetleri arasında anlamlı bir fark olduğu görülmüş, erkek çalışanlar ile kadın çalışanlar arasında da $p=0,028$ değeri ile $p<0.05$ önem seviyesinde anlamlı bir fark bulunmuştur.

Çizelge 4.22. Çalışanların İş Doyumlarının Cinsiyete Göre Farklılaşmasının Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma

	Cinsiyet	N	$\bar{x}$	s.s.	t	p
İş Doyumu Ortalaması	Kadın	314	3,0486	0,78559	-1,274	0,203
	Erkek	201	3,1438	0,88887		

H_{5.2}: “Araştırmaya katılan örneklem grubunun iş doyum düzeyi cinsiyet dağılımına göre farklılık göstermektedir” hipotezine ait veriler bu bölümde yer almaktadır.

Araştırmaya katılan örneklem grubunun, iş doyum boyutları ile cinsiyet arasında istatistiksel bir farklılaşma olup olmadığı araştırılmış, 0,05 anlamlılık düzeyinde psikolojik şiddetin ortalama olarak ($t=-1,274$ ve $p=0,203$) ile cinsiyet arasında ($p<0,05$) anlamlı bir farklılaşmanın olmadığı görülmüştür. Buna göre H_{5.2} hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.

Özkan ve Çetin (2011) kadın ve erkek katılımcıların iş doyum düzeylerinin birbirinden anlamlı olarak farklı olduğunu tespit etmişlerdir. Buna göre, kadın çalışanların ($X=3,2990$), erkek çalışanların iş doyum düzeylerinden ($X=2,9250$) daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Kişiliğin uyumluluk boyutunda kadın ve erkekler arasında farklılaşma görülmektedir. Kadın çalışanların ($X=4,1462$), erkek çalışanlardan ($X=3,9248$) daha uyumlu oldukları saptanmıştır.

Karcıoğlu ve Akbaş (2010) çalışmalarında kadın ve erkek çalışanların iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Yaş demografik değişkeni açısından bakıldığında ise çalışanlarının yaşları ile psikolojik şiddete maruz kalma durumları ve iş tatminleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür

Çivildag ve Sargın (2012) çalışmalarında çalışanların işyerinde psikolojik taciz alt boyutlarının cinsiyet değişkenine göre analizi sonucunda anlamlı düzeyde farklılık göstermediği belirlenmiştir. Başka bir ifadeyle; kadın çalışanların ve erkek psikolojik danışmanların işyerinde psikolojik şiddete maruz kalma bakımından aralarında anlamlı düzeyde bir farklılık olmadığı belirlenmiştir

Çizelge 4.23. Çalışanların Psikolojik Şiddete Maruz Kalmalarının Medeni Duruma Göre Farklılaşmasının Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma

	Medeni Durum	N	$\bar{x}$	s.s.	t	p
Psikolojik Şiddet Ortalaması	Evli	254	2,1491	0,81681	-0,131	0,896
	Bekar	261	2,1583	0,78371		

H_{6.1}: “Araştırmaya katılan örneklem grubunun psikolojik şiddete algıları medeni duruma göre farklılık göstermektedir” hipotezine ait veriler bu bölümde yer almaktadır.

Araştırmaya katılan örneklem grubunun, psikolojik şiddet boyutları ile medeni durum arasında istatistiksel bir farklılaşma olup olmadığı araştırılmış, 0,05 anlamlılık düzeyinde psikolojik şiddetin ortalama olarak ($t=-0,131$ ve $p=0,896$) ile cinsiyet arasında ($p<0,05$) anlamlı bir farklılaşmanın olmadığı görülmüştür. Buna göre H_{6.1} hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.

Karcıoğlu ve Akbaş (2010) çalışanlarının medeni durumları ile psikolojik şiddete maruz kalma ve iş tatminleri arasında da anlamlı bir ilişki olmadığı ve medeni durumun psikolojik şiddete maruz kalmayı ve iş tatminini etkilemediği bulgusu elde edilmiştir.

Özkan ve Vural (2011) çalışmaları sonucunda katılımcıların medeni durumlarına göre anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

Çizelge 4.24.Çalışanların İş Doyumlarının Medeni Duruma Göre Farklılaşmasının Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma

	Medeni Durum	N	$\bar{x}$	s.s.	t	p
İş Doyumu Ortalaması	Evli	254	3,0406	0,84541	-1,222	0,222
	Bekar	261	3,1297	0,80968		

H_{6.2}: “Araştırmaya katılan örneklem grubunun iş doyum düzeyi medeni duruma göre farklılık göstermektedir” hipotezine ait veriler bu bölümde yer almaktadır.

Araştırmaya katılan örneklem grubunun, iş doyum boyutları ile medeni, durum arasında istatistiksel bir farklılaşma olup olmadığı araştırılmış, 0,05 anlamlılık düzeyinde psikolojik şiddetin ortalama olarak ($t=-1,222$ ve $p=0,222$) ile cinsiyet arasında ($p<0,05$) anlamlı bir farklılaşmanın olmadığı görülmüştür. Buna göre H_{6.2} hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.

Çizelge 4.25. Çalışanların Psikolojik Şiddete Maruz Kalmalarının Çalışılan Kuruma Göre Farklılaşmasının Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma

	Kurum	N	$\bar{x}$	s.s.	t	p
Psikolojik Şiddet Ortalaması	Kamu	141	2,268	0,85782	1,997	0,046
	Özel	374	2,1107	0,77311		

H_{7.1}: “Araştırmaya katılan örneklem grubunun psikolojik şiddete algıları çalışılan kuruma göre farklılık göstermektedir” hipotezine ait veriler bu bölümde yer almaktadır.

Araştırmaya katılan örneklem grubunun, psikolojik şiddet boyutları ile çalışılan kurum arasında istatistiksel bir farklılaşma olup olmadığı araştırılmış, 0,05 anlamlılık düzeyinde psikolojik şiddetin ortalama olarak ($t=-1,997$ ve $p=0,046$) ile cinsiyet arasında ($p<0,05$) anlamlı bir farklılaşmanın olduğu görülmüştür. Buna göre H_{7.1} hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.

Çalışkan ve Tepeci (2008) cinsiyet değişkeni dikkate alındığında, örneklemdeki erkek ve bayanlar eşit oranlarda psikolojik şiddete maruz kalmışlardır. Kadınların erkeklere oranla daha fazla psikolojik şiddet davranışlarına maruz kaldığı çalışmalar olsa da (Björkqvist vd. 1994) bu literatürde yaygın olarak elde edilen bir sonuç olmamıştır (Einarsen 2000)

Çizelge 4.26. Çalışanların İş Doyumlarının Çalışılan Kuruma göre Farklılaşmasının Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma

	Kurum	N	$\bar{x}$	s.s.	t	p
İş Doyumu Ortalaması	Kamu	141	3,0379	0,79808	-0,804	-0,422
	Özel	274	3,1037	0,8392		

H_{7.2}: “Araştırmaya katılan örneklem grubunun iş doyum düzeyi çalışılan kuruma göre farklılık göstermektedir” hipotezine ait veriler bu bölümde yer almaktadır.

Araştırmaya katılan örneklem grubunun, iş doyum boyutları ile çalışılan kurum arasında istatistiksel bir farklılaşma olup olmadığı araştırılmış, 0,05 anlamlılık düzeyinde psikolojik şiddetin ortalama olarak ($t=-0,804$ ve $p=0,422$) ile çalışılan kurum ($p<0,05$) anlamlı bir farklılaşmanın olduğu görülmüştür. Buna göre H_{7.2} hipotezi yeterli kanıtla desteklenmektedir.

Çizelge 4.27. Çalışanların Psikolojik Şiddete Maruz Kalmalarının Yönetici Olup Olmamasına Göre Farklılaşmasının Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma

	Yöneticilik	N	$\bar{x}$	s.s.	t	p
Psikolojik Şiddet Ortalaması	Evet var	174	2,1554	0,84376	0,034	0,973
	Hayır yok	341	2,1529	0,77712		

H_{8.1}: “Araştırmaya katılan örneklem grubunun psikolojik şiddete algıları yönetici olup olmamasına göre farklılık göstermektedir” hipotezine ait veriler bu bölümde yer almaktadır.

Araştırmaya katılan örneklem grubunun, psikolojik şiddet boyutları ile çalışanın yönetici olup olmaması arasında istatistiksel bir farklılaşma olup olmadığı araştırılmış, 0,05 anlamlılık düzeyinde psikolojik şiddetin ortalama olarak ($t=0,034$ ve $p=0,973$) ile cinsiyet arasında ($p<0,05$) anlamlı bir farklılaşmanın olmadığı görülmüştür. Buna göre H_{8.1} hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.

Çizelge 4.28. Çalışanların İş Doyumlarının Yönetici Olup Olmamasına Göre Farklılaşmasının Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma

	Yöneticilik	N	$\bar{x}$	s.s.	t	p
İş Doyumu Ortalaması	Evet var	174	3,1966	0,8684	2,178	0,03
	Hayır yok	341	3,0292	0,80185		

H_{8.2}: “Araştırmaya katılan çalışanların iş doyum düzeyi yaş dağılımına göre farklılık göstermektedir” hipotezine ait veriler bu bölümde yer almaktadır.

Araştırmaya katılan örneklem grubunun, iş doyum boyutları ile çalışanın yönetici olup olmaması arasında istatistiksel bir farklılaşma olup olmadığı araştırılmış, 0,05 anlamlılık düzeyinde psikolojik şiddetin ortalama olarak ($t=-2,178$ ve $p=0,03$) ile yönetici olup olmaması arasında ($p<0,05$) anlamlı bir farklılaşmanın olduğu görülmüştür. Buna göre $H_{8.2}$ hipotezi yeterli kanıtla desteklenmektedir.

Ortalamalara bakıldığında, yöneticilik vasfı bulunan çalışanların iş doyum oranı yöneticilik pozisyonunda olmayan çalışanlara oranla daha yüksek olmaktadır. Araştırma bulgularına göre yöneticilerin doyum düzeylerinin yönetici olmayanlara göre daha yüksek olduğu ortaya çıkmaktadır. Yöneticilik vasfı bulunmayan çalışanlara daha fazla imkanlar (ilerleme ve gelişme, terfi, kararlara katılma beklentileri gerçekleştirebilme, emsallerine göre ücret vb.) sağlanarak iş memnuniyetsizliğinin giderilmesi sağlanabilir.



5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Sonuç

Psikolojik şiddet olgusu ister özel sektör olsun, ister kamu kurumları olsun, yaş, cinsiyet, eğitim vb. etkenler fark etmeksizin çalışma hayatının birçok alanında karşımıza çıkmaktadır. Dolayısıyla şiddetine göre de yıpratıcı etki bırakarak çalışanları iş ve meslek yaşamında oldukça zor durumda bırakmaktadır. Psikolojik şiddete karşı önlem alınmasına yönelik gerekli çalışmalar yapılmadığı takdirde kurumlarda en alt tabakadan en üst tabakaya kadar bir hızla yayılacak ve çalışana sadece bireysel olarak zarar vermekten çıkıp örgütün de büyük bir zarar görmesine neden olacaktır.

Araştırma sonuçlarında araştırmanın problemini destekleyici sonuçlar elde edilmiştir. Bununla birlikte araştırmada yapılan analiz ve testlerden elde edilen sonuçlar aşağıdaki gibidir:

1. Araştırmaya katılan çalışanların psikolojik şiddete maruz kalmaları ile iş doyum düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı araştırılmış, analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Psikolojik şiddet algısı arttıkça iş doyumunu düzeyinin düştüğü anlaşılmaktadır. Buna göre **H₁ hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**
2. Araştırmada psikolojik şiddete maruz kalma ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı araştırılmış, analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Dolayısıyla **H_{2.1} hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.**
3. Araştırmada iş doyum durumları ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı araştırılmış, analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. **H_{2.2} hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.**
4. Araştırmada psikolojik şiddete maruz kalma ile eğitim düzeyi arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı araştırılmış, analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Dolayısıyla **H_{3.1} hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.**

5. Araştırmada iş doyum durumları ile eğitim düzeyi arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı araştırılmış, analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. **H_{3.2} hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.**
6. Araştırmada psikolojik şiddete maruz kalma ile kıdem süresi arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı araştırılmış, analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Dolayısıyla **H_{4.1} hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.**
7. Araştırmada iş doyum durumları ile kıdem süresi arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı araştırılmış, analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. **H_{4.2} hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.**
8. Araştırmada psikolojik şiddete maruz kalma ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı araştırılmış, analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Dolayısıyla **H_{5.1} hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.**
9. Araştırmada iş doyum durumları ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı araştırılmış, analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. **H_{5.2} hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.**
10. Araştırmada psikolojik şiddete maruz kalma ile medeni durum arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı araştırılmış, analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Dolayısıyla **H_{6.1} hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.**
11. Araştırmada iş doyum durumları ile medeni durum arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı araştırılmış, analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Dolayısıyla **H_{6.2} hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.**
12. Araştırmada psikolojik şiddete maruz kalma ile çalışılan kurum arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı araştırılmış, analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Dolayısıyla **H_{7.1} hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**
13. Araştırmada iş doyum durumları ile çalışılan kurum arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı araştırılmış, analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Dolayısıyla **H_{7.2} hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**
14. Araştırmada psikolojik şiddete maruz kalma ile çalışanın yönetici olup olmaması arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı araştırılmış, analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Dolayısıyla **H_{8.1} hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.**

15. Araştırmada iş doyum durumları ile çalışanın yönetici olup olmaması arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı araştırılmış, analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. **H_{8.2} hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.** Araştırmaya katılan çalışanlar arasında yöneticilik vasfı bulunanların iş doyum düzeyleri ortalama olarak yöneticilik vasfı bulunmayanlardan daha yüksek olmaktadır.

Öneriler

1. Araştırmada anket yöntemine başvurulmuştur. İleride yapılacak olan araştırmalarda gönüllü çalışanlar ile yüz yüze görüşmeler yapılarak daha derin sonuçlar elde edilebilir.
2. Çalışanların ölçekleri yanıtlarken kişilik ve iş ile ilgili soruların cevaplarının sosyal beğenilirlik faktöründen etkilenebilecekleri düşünülerek anketin internet üzerinden uygulanabilir versiyonu hazırlanmıştır. Katılımcıların, bu şekilde daha dürüst ve samimi yanıtlar verecekleri düşünülmüştür ancak bu şekilde de katılımcıların takip edilmesi güçleşmiştir.
3. Psikolojik şiddetin varlığı mağdurların davranışı nasıl algıladıkları ile de ilgili olmaktadır. Kişilerin davranışları nasıl algıladıkları ve bilincine varmaları kültürleri ile ilgilidir dolayısıyla yapılacak olan çalışmalarda örneklem grubunun kültürel özelliklerinin dikkate alınması daha geçerli sonuçlara ulaşmayı sağlayabilir.
4. Araştırmada genel iş doyum düzeyini ölçen bir ölçek kullanılmıştır. İş doyumunu kişisel, örgütsel ve çevresel faktörlerden etkilenebileceğinden dolayı elde edilen çalışanların iş doyum sonuçlarının tam olarak doğrudan psikolojik şiddete maruz kalmaya dair sonuçlar olduğu söylenemez. Dolayısıyla alt iş doyum ve psikolojik şiddetin alt boyutlarının (ücret, yönetim gibi) derin ve ayrıntılı olarak incelenmesi uygun olabilir.



KAYNAKÇA

- Ardıç, K., ve Baş, T. (2002) The Impact of Age on The Job Satisfaction of Turkish Academicians, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 4(3), 89-102.
- Arnold, H. J., ve Feldman, D. C. (1982). A Multivariate Analysis of the Determinants of Job Turnover, Journal of Applied Psychology, 352.
- Aydın, Ş., ve Özkul, E. (2007). İş Yerinde Yaşanan Psikolojik Şiddetin Yapısı ve Boyutları: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 7(2), 169-186.
- Aygün, H. A. (2012). Psikolojik Yıldırma (Mobbing) Üzerine Nitel Bir Araştırma, Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi, 3(5), 92-121.
- Bardavıt, M. (2007). Kişilik Yapılarının Stresi Değerlendirme, Stresle Başa Çıkma Yaklaşımları, Algılanan Stres ve İş Doyumu Üzerine Olan Etkisinin Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 25.
- Barutçugil, İ. (1992). İşletmelerde Yöneticilerin Eğitimi ve Geliştirilmesi, Uludağ Üniversitesi, İktisat ve Sosyal bilimler Dergisi, 3(1), 76.
- Barutçugil, İ. (2002). Performans Yönetimi. İstanbul, Kariyer Yayıncılık, 125.
- Başaran, İ. E. (1992). Yönetimde İnsan İlişkileri, Gül Yayınevi, Ankara, 416.
- Bernal, J., Ana G., Mercedes M. N., and Pilar R.T. (2005), Job Satisfaction: Emprical Evidence of Gender Differences, Women in Management Review, 20(4), 279-288.
- Bilgel, N., Aytaç, S. ve Bayram, N. (2011). İşyerinde Yıldırma Davranışı, İstanbul: BETA Yayınları.

- Blum, M. L., and Naylor, J. C. (1968). *Industrial psychology: Its theoretical and social foundations*. Harper & Row, New York, 364.
- Cemaloğlu, N. (2007). Örgütlerin Kaçınılmaz Sorunu: Yıldırma, *Bilig Dergisi*, 42, 111-126.
- Cortina, L. M. Magley, V. J., Williams, J.H., and Langhouth, R. D. (2001). Incivility in the Work Place: Incidence and Impact, *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64.
- Çakır, Ö. (2001), *İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler*, Ankara, Seçkin Yayıncılık, 112.
- Çekmecelioğlu, H. C. Ü. (2005). Örgüt İkliminin İşe Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma, *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(2), 153.
- Çoban, F. (2017). *Kamu ve Özel Kurumlarda Çalışan Mesleki Doyum ve Yaşam Doyumlarının Karşılaştırılması*, Yüksek Lisans Tezi, Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Davenport, N., Swartz, R. D., ve Eliot, G. P. (2003), *Mobbing: İşyerinde Duygusal Taciz*, (Çev.: Osman Cem Öneroy), İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Davis, K. (1984), *İşletmede İnsan Davranışı – Örgütsel Davranış*, (Çev. Kemal Tosun v.d.), İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, 136, İstanbul.
- Demir, F. (1999). *İş Güvencesi*, (2.Baskı). İzmir: Barış Yayınları.
- Deniz, D. (2012). *Mobbing (İşyerinde Yıldırma)*, İstanbul: Fam Yayınları.
- Eğimli, A. T. (2009), *Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma*, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 23(3), 35-52.

- Einarsen, S. (1999). The Nature And Causes of Bullying at Work, *International Journal of Manpower*, 20, 1-2.
- Einarsen, S., Skogstad, A. (1996). Bullying at Work; Epidemiological Findings in Public and Private Organisation, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 185-201.
- Erdil, O., Halit, K., Salih, Z. İ. ve Serhat, E. (2004). Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu İle İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama, *Doğu Üniversitesi Dergisi*, 5(1), 17-26.
- Erdoğan, G. T. (2004). Toplam Kalite Yönetimi Yaklaşımında İnsan Kaynakları Yönetiminin Çalışanların İş Doyumuna Etkisi ve Uygulama Sonuçlarına Yönelik Bölgesel Bir Araştırma, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İzmir.
- Erdoğan, I. (1999), İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Araştırma ve Yardım Vakfı Yayını, İstanbul, 241.
- Eren, E. (2001). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. (Genişletilmiş 2.Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım, 7.
- Ertürk, E., ve Keçecioğlu, T. (2012). Çalışanların İş Doyumları ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler: Öğretmenler Üzerine Örnek Bir Uygulama, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 12(1), 39-52.
- Ezzeden, S. R. (2003). Research Note on Job Satisfaction. Pennsylvania: The Pennsylvania State University
- Fichman, C., M. G., Jenkins, D. and Klesh, J. R. (1983). Assessing the Attitudes and Perceptions of Organization Members, John Wiley & Sons Inc, 71-138.
- Greenberg, J., and Baron, R. A. (2003). Behavior in Organizations: Understanding And Managing The Humanside of Work. New Jersey, Prentice Hall, 152.

Groot, W., and Brink, H. M. (1999). Job Satisfaction of Older Workers, *International Journal of Manpower*, 20(6), 343-360.

Gün, H. (2010). *Çalışma Ortamında Psikolojik Taciz*. (2. Baskı). Ankara: Lazer Yayıncılık.

Güney S. (2017). *Örgütsel Davranış*. Ankara: Nobel Yayıncılık, 12-13.

Güngör, M. (2008). *Çalışma Hayatında Psikolojik Taciz*. İstanbul: Derin Yayınları, 549.

Hecker, T. E. (2007). Workplace mobbing: A Discussion For Librarians. *The Journal of Academic Librarianship*, 33(4), 439-445.

Hillard, J. R. (2009). Workplace Mobbing: Are They Really Out to Get Your Patient. *Current Psychiatry*, 8(4), 45-51.

İnce, Ö. (2003). İş Tatminine Etki Eden Başlıca Etkenler ve Uygulamadan Bir Örnek. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

İnternet: Acar, E. (2007). Uzmanlık Alanında Çalışmanın İş Doyumuna Etkisi”, *Paradoks, Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi*, 3(2), <http://www.paradoks.org>. adresinden 28 Aralık 2018 tarihinde alınmıştır.

İnternet: Arpacıoğlu, G. (2009) Mobbing, <http://mobbingyardim.wordpress.com/isyerinde-stresin-gizli-kaynagi-zorbalik-ve-duygusal-taciz/>, adresinden 28 Aralık 2018 tarihinde alınmıştır.

İnternet: Toker Gökçe, A. (2010). Mobbing: İşyerinde Yıldırma Kavramsal Çerçeve http://akademikpersonel.kocaeli.edu.tr/asi.gokce/diger/asi.gokce17.01.2013_14.40.28diger.pdf, adresinden 24 Aralık 2017 tarihinde alınmıştır.

Kalleberg, A. L., and Loscocco, K. A. (1983). Aging, values, and rewards: explaining age differences in job satisfaction. *American Sociological Review*, 48(1), 78-90.

- Kaya, İ. (2007). Otel İşletmeleri İşgörenlerinin İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Geliştirilen Bir İş Tatmin Ölçeği. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 355-372.
- Kinicki, A. J., McKee-Ryan, F. M., Schriesheim, C. A., and Carson, K. P. (2002). "Assessing the Construct Validity of the Job Descriptive Index: A Review and Meta-Analysis", *Journal of Applied Psychology*, 87, 14-32.
- Koçak, Y., ve Yeşilyurt, C. (2014). Türk Hukuku Bakımından Mobbing. *Zeitschrift für die Welt der Türken/Journal of World of Turks*, 6(1), 213-227.
- Leymann, H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 165-184.
- Leymann, H., and Gustaffson, A. (1996). Mobbing at Work and The Development of Post Traumatic Stress Disorders, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 251-275.
- Luthans, F. (1992). *Organizational Behavior*, New York, McGrawHill.
- Lyman, W., Porter, Edward, E., Lawlerand, and L., Hackman, (1975). *Behavior In Organizations*, McGraw-HillBook Comp., New York, 53-54.
- Munn Norman, L. (1961). *Psychology*, Houghton Mifflin Comp, Boston, 50.
- Özalp, E., ve Kirel, Ç. (2013). *Örgütsel Davranış*, Bursa: Ekin Yayıncılık.
- Özdevecioğlu, M., ve Karadal, H. (2008), *Örgütsel Davranışta Seçme Konular*, Ankara: İlke Yayınevi, 198.
- Özer, P. (2010). *Örgütsel Özdeşleşme ve İş Doyumu İlişkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İzmir.

- Özer, U. (2017), Genç İşsizliği, Suç, Göç, İntihar ve Boşanma Düzeyleri İle İlişkili Midir? Türkiye'den Ampirik Bir Kanıt, Kırklareli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 6(5), 50-63.
- Özgen, H., Azim, Ö., ve Azmi, Y. (2002). İnsan Kaynakları Yönetimi, Adana: Nobel Yayıncılık, 327.
- Özkalp, E., ve Kirel, A. Ç. (1996). Örgütsel Davranış, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, 132.
- Özkul, A. G. B., and Çarıkçı, I. H. (2010). Mobbing ve Türk Hukuku Açısından Değerlendirilmesi. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 15(1), 481-499.
- Öztürk, M., ve Şahbudak, E. (2017). İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) ve İş Doyumu: Cumhuriyet Üniversitesindeki Araştırma Görevlileri Üzerine Bir Çalışma. Sosyoloji Araştırmaları Dergisi, 20(2), 200-228.
- Paksoy, N. (2007). İşyerinde Psikolojik Taciz-Yıldırma (Mobbing). Yüksek Lisans Tezi Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 8.
- Pelit, E., (2015). İşgören Güçlendirme ve İş Doyumu, Otel İşletmelerinde Bir Uygulama, Gece Kitaplığı Yayınları, 66-80.
- Poyraz, K. ve Kama. B. (2008), İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) ve İş Doyumu: Cumhuriyet Üniversitesindeki Araştırma Görevlileri Üzerine Bir Çalışma, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 13(2), 143-164.
- Rayner, C., Sheehan, M., & Barker, M. (1999). Theoretical approaches to the study of bullying at work. International Journal of Manpower, 20(1/2), 11-16.
- Rusbult, C., and Lowery, D. (1985). When Bureaucrats Get The Blues: Responses to Dissatisfaction Among Federal Employees. Journal of Applied Social Psychology, 15(1), 80-103.

- Russo J.M, (2006). Workplace Violence, *Journal of Police Crisis Negotiations*, 6(2), 81.
- Sabuncuoğlu, Z. (1997). *Personel Yönetimi, Politika ve Yönetmelikler*, (8.Baskı). Bursa: Ezgi Kitabevi 15.
- Salih, M. (1996), İş Tatmini, *Cumhuriyet Üniversitesi İİBF Dergisi*, 1(1), 275.
- Samadov, S. (2006). İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık: Özel Sektörde Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Sarabakhsh, M., Carson, D., and Lindgren, E. (1989). Hospitality Managers' Stress and Quality of Life: Recommendations for Change. *Hospitality Education and Research Journal*, 13(3), 239-245.
- Schmerhorn, Jr. J. R., Huntand, G. J., and Osborn, R. N. (1994). *Managing Organizational Behavior*, (5th Edition), Wiley, New York, 144.
- Sevimli, F., ve İşcan, Ö. F. (2005). Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 5(1), 55–65.
- Shamir, B., and Salomon, I. (1985). Work-at-home And The Quality of Working Life. *Academy of Management Review*, 10(3), 455-464.
- Solmuş, T. (2005). İş Yaşamında Travmalar: Cinsel Taciz ve Duygusal Zorbalık/Taciz (Mobbing). *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 7(2), 1-14.
- Somers, M. J. (2009). The Combined Influence of Affective, Continuance and Normative Commitment on Employee Withdrawal. *Journal of Vocational Behavior*, 74(1), 75-81.
- Sperry, L., and Duffy, M. (2009). Workplace Mobbing: Family Dynamics and Therapeutic Considerations, *The American Journal of Family Therapy*, 37, 433-442.
- Şimşek, Ş., Çelik, A., ve Akgemci, T. (2016). Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, Konya. Eğitim Yayınevi, 164-166.

- Tarlan, D., ve Tütüncü, Ö. (2001). Konaklama İşletmelerinde Başarım Değerlemesi Ve İş doyumu Analizi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 3(2), 146.
- Tayyar, S. (2008). İşletmelerde Psikolojik Yıldırma (Mobbing) ve Etkilerine Yönelik Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmit.
- Telman, N. (1988). Endüstride Görülen İş Tatminsizliği ve Bunun Yabancılaşmayla Olan İlişkisi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınları, İstanbul, 108.
- Telman. N., ve Ünsal, P. (2004). Çalışan Memnuniyeti, İstanbul: Epsilon Yayıncılık Hizmetleri, 59.
- Tetik, S. (2010). Mobbing Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi, KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 12(18), 81-89.
- Thierry, H. (1998). Compensating work. Handbook of Work and Organizational Psychology, Press Ltd. 4, 291-319.
- Tietjen, M. A. and Myers, R. M. (1998). Motivation and Job Satisfaction. Management Decision, 36(4), 226-231.
- Tinaz, P. (2006). Mobbing: İşyerinde Psikolojik Taciz. Çalışma ve Toplum, 3, 11-22.
- Toker, B. (2007). Konaklama İşletmelerinde İş Doyumu: Demografik Değişkenlerin İş Doyumu Faktörlerine Etkisi Üzerine Bir Çalışma, Journal of Yasar University, 2(6), 591-614.
- Tutar, H. (2015). Mobbing: Nedenleri ve Başa Çıkma Stratejileri:Kuramsal Yaklaşım, Ankara: Detay Yayıncılık, 132-133.
- TUTAR. H. (2004), ‘‘İşyerinde Psikolojik Şiddet’’, 3. Baskı, Barış Kitap Basım Yayın Dağıtım, Ankara

- Tütüncü, Ö., ve Çiçek, O. (2000). İş Doyumunun Ölçülmesi: İzmir İl Sınırlarında Faaliyet Gösteren Seyahat Acentaları Üzerine Bir İnceleme. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 11(4), 124-128.
- Tüzün, M. B. (2002). Çalışanların İş Memnuniyetlerindeki Yetersizliklerin İşe Olumsuz Etkileri ve Bunun Saptanması İçin Bir Ölçek Geliştirme, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı, İstanbul.
- Uçkun, C. G., Elbeyi, P., ve Oktay, E. (2004). Otel İşgörenlerin İş Doyumlarının Önemi ve Akçakoca'da Yerleşik Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerinde Bir Uygulama, Gazi Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 1, 39-59.
- Uyargıl, C. (1988). İş Tatmini ve Bireysel Özellikler. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, 22-23.
- Uyguç, N., Arbak, Y., Duygulu, E., ve Çıraklar, N. H. (1998). İş ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkinin Üç Temel Varsayım Altında İncelenmesi. *D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi* 13(2), 193-204.
- Var, M. (2016). Mobbing Davranışları İle Örgüt Kültürü Arasındaki İlişki: Bir Kamu Kurumu Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Vartia, M. (2001). Consequences of Workplace Bullying With Respect To The Well-Being of Its Targets and the Observers of Bullying, *Scandinavian Journal of Work Health*, 27(1), 64.
- Voroney, J. (2005). Workplace Bullying: A Cultural Perspective, *Culture of Peace Online Journal*, 1(1), 21-30.
- Westhues, K. (2002). At The Mercy Of The Mob. *OHS Canada, Canada' Occupational Health & Safety Magazine*, 18(8), 20-36.

Yeğın, M., Tütüncü, Ö., ve Musal, B. (2009). İdari Personelin İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma: Dokuz Eylül Üniversitesi Tıp Fakültesi, Sağlıkta Kalite Geliştirme Akreditasyon Programı, Doktora Lisans Tezi, İzmir, 33.

Yıldız S. M. (2015). Lider-Üye Etkileşimi, İşyerinde Mobbing ve Mesleki Tükenmişlik İlişkisi, Ankara: Detay Yayıncılık 54-58.

Zapf, D., and Gross, C. (2001). Conflict Escalation and Coping With Workplace Bullying: A Replication and Extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 497-522.





EKLER

EK-1. Kişisel bilgi formu

Bu ölçme aracı “İşgörenlerin işyerinde uğradıkları psikolojik şiddetin iş doyumları üzerindeki etkisini belirlemeye” yönelik düzenlenmiştir. Vereceğiniz cevaplar sadece bilimsel bir araştırmanın veri tabanını oluşturmak için kullanılacaktır. Araştırmaya göstereceğiniz ilgiye şimdiden teşekkür ederiz.

Esin ŞAKACI

Gazi üniversitesi

esinsakacii@gmail.com

1- Yaşınız

☐ 20-25	☐ 26-30	☐ 31-35	☐ 36-40	☐ 41 ve üzeri
--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------

2- Cinsiyet

☐ Kadın	☐ Erkek
--------------------------------	--------------------------------

3- Medeni Durumunuz

☐ Evli	☐ Bekar
-------------------------------	--------------------------------

4- Sektördeki Çalışma Yılınız

☐ 0-1 yıl	☐ 2-5 yıl	☐ 6-10 yıl	☐ 11-15 yıl	☐ 16 yıl ve üzeri
----------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------	--

5- Eğitim Durumu

☐ İlköğretim	☐ Lise	☐ Önlisans	☐ Lisans	☐ Lisans üstü
-------------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	--------------------------------------

6- Çalıştığınız Kurum

☐ Kamu	☐ Özel
-------------------------------	-------------------------------

7- Yöneticilik Göreviniz Var mı?

☐ Evet	☐ Hayır
-------------------------------	--------------------------------

EK-2. İş doyum ölçeği

	AŞAĞIDAKİ İFADELERE CEVAP VERİRKEN ÇALIŞTIĞINIZ KURUMU VE YAPTIĞINIZ İŞİ DÜŞÜNEREK İŞARETLEYİNİZ	Hiç tatmin edici değil	Tatmin edici değil	Ne tatmin edici ne değil	Tatmin edici	Çok tatmin edici
1	Yapılan işin beni her zaman meşgul etmesi	1	2	3	4	5
2	Bağımsız çalışma imkanının olması	1	2	3	4	5
3	Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansının olması	1	2	3	4	5
4	Toplumda ‘saygın kişi’ olma şansını vermesi bakımından	1	2	3	4	5
5	Yöneticinin emrindeki kişileri iyi yönetmesi açısından	1	2	3	4	5
6	Yöneticinin karar verme yeteneği bakımından	1	2	3	4	5
7	Vicdani sorumluluk taşıma şansını bana vermesi bakımından	1	2	3	4	5
8	Bana garanti bir gelecek sağlaması bakımından	1	2	3	4	5
9	Başkaları için bir şeyler yapabildiğini hissetme açısından	1	2	3	4	5
10	Kişileri yönlendirmek için fırsat verme açısından	1	2	3	4	5
11	Kendini yeteneklerini kullanma şansı olması açısından	1	2	3	4	5
12	İş ile ilgili kararların uygulanmaya konulması açısından	1	2	3	4	5
13	Yapılan iş karşılığında alınan ücret açısından	1	2	3	4	5
14	Terfi imkanı olması açısından	1	2	3	4	5
15	Kendi fikir ve kanaatlerini rahat kullanma serbestliği vermesi açısından	1	2	3	4	5
16	İşi yaparken kendi yöntemlerini kullanma serbestliği açısından	1	2	3	4	5
17	Çalışma şartları açısından	1	2	3	4	5
18	Çalışma arkadaşlarının birbirleri ile anlaşabilmeleri açısından	1	2	3	4	5
19	Yapılan işin takdir edilip edilmemesi açısından	1	2	3	4	5
20	Yapılan iş karşılığında duyulan başarı hissi açısından	1	2	3	4	5

Ek-3. Psikolojik şiddet ölçeği

	AŞAĞIDAKİ İFADELERE CEVAP VERİRKEN ÇALIŞTIĞINIZ KURUMU DÜŞÜNEREK İŞARETLEYİNİZ	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1	Üstünüz kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlar	1	2	3	4	5
2	Sözünüz sürekli kesilir	1	2	3	4	5
3	Meslektaşlarınız veya birlikte çalıştığınız kişiler kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlar	1	2	3	4	5
4	Yüzünüze bağırılır ve yüksek sesle azarlanırsınız	1	2	3	4	5
5	Yaptığınız iş sürekli eleştirilir	1	2	3	4	5
6	Özel yaşamınız sürekli eleştirilir	1	2	3	4	5
7	Telefonla rahatsız edilebilirsiniz	1	2	3	4	5
8	Sözlü tehditler alırsınız	1	2	3	4	5
9	Yazılı tehditler gönderilir	1	2	3	4	5
10	Jestler ve bakışlarla ilişki reddedilir	1	2	3	4	5
11	İmalar yoluyla ilişki reddedilir	1	2	3	4	5
12	Çevrenizdeki insanlar sizinle konuşmazlar	1	2	3	4	5
13	Kimse ile konuşamazsınız, başkalarına ulaşmanız engellenir	1	2	3	4	5
14	Size diğerlerinden ayrılmış bir işyeri verilir	1	2	3	4	5
15	Meslektaşlarınızın sizinle konuşması yasaklanır	1	2	3	4	5
16	Sanki orada değilmiştiniz gibi davranılır	1	2	3	4	5
17	İnsanlar arkanızdan kötü konuşur	1	2	3	4	5
18	Asılsız söylentiler ortada dolaşır	1	2	3	4	5
19	Gülünç durumlara düşürülürsünüz	1	2	3	4	5
20	Akıl hastasıymışsınız gibi davranılır	1	2	3	4	5
21	Psikolojik değerlendirme geçirmeniz için size baskı yapılır	1	2	3	4	5
22	Bir özürlünüzle alay edilir	1	2	3	4	5
23	Sizi gülünç düşürmek için yürüyüşünüz,jestleriniz veya sesiniz taklit edilir	1	2	3	4	5
24	Dini veya siyasi görüşünüz ile alay edilir	1	2	3	4	5
25	Özel yaşamınızla alay edilir	1	2	3	4	5
26	Milliyetiniz ile alay edilir	1	2	3	4	5
27	Özgüveninizi olumsuz etkileyen bir iş yapmaya zorlanırsınız	1	2	3	4	5
28	Çabalarınız yanlış ve küçültücü şekilde yargılanır	1	2	3	4	5
29	Kararlarınız sürekli sorgulanır	1	2	3	4	5
30	Alçaltıcı isimlerle anılırsınız	1	2	3	4	5

EK-3. (devam) Psikolojik şiddet ölçeği

	AŞAĞIDAKİ İFADELERE CEVAP VERİRKEN ÇALIŞTIĞINIZ KURUMU DÜŞÜNEREK İŞARETLEYİNİZ	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
31	Cinsel imalarda bulunulur	1	2	3	4	5
32	Sizin için hiçbir özel görev yoktur	1	2	3	4	5
33	Size verilen işler geri alınır	1	2	3	4	5
34	Sürdürmeniz için anlamsız işler verilir	1	2	3	4	5
35	Sahip olduğunuzdan daha az yetenek gerektiren işler size verilir	1	2	3	4	5
36	İşiniz sürekli değiştirilir	1	2	3	4	5
37	Özgüveninizi etkileyecek işler verilir	1	2	3	4	5
38	İtibarınızı düşürecek şekilde, niteliklerinizin dışındaki işler size verilir	1	2	3	4	5
39	Size mali yük getirecek genel zararlara neden olunur	1	2	3	4	5
40	Eviniz ya da işyerinize zarar verilir	1	2	3	4	5
41	Fiziksel olarak ağır işler yapmaya zorlanırsınız	1	2	3	4	5
42	Fiziksel şiddet tehditleri yapılır	1	2	3	4	5
43	Gözünüzü korkutmak için hafif şiddet uygulanır	1	2	3	4	5
44	Fiziksel zarar verilir	1	2	3	4	5
45	Doğrudan cinsel taciz yapılır	1	2	3	4	5



ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı, adı :ŞAKACI, Esin
 Uyuğu : T.C.
 Doğum tarihi ve yeri :01.01.1989 / Ankara
 Medeni hali :Bekar
 Telefon : 0 (532) 378 22 59
 e-mail :esinsakacii@gmail.com

Eğitim

Derece	Eğitim Birimi	Mezuniyet Tarihi
Yüksek Lisans	Gazi Üniversitesi / İnsan Kaynakları Yönetimi	Devam Ediyor
Lisans	Gazi Üniversitesi / Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri	2012
Lise	Ankara Ayrancı Lisesi	2006

İş Deneyimi

Yıl	Yer	Görev
2014-Halen	IMCA Elektronik ve Bilişim San. ve Tic.A.Ş.	Yurt Dışı İşlemler Sorumlusu

Yabancı Dil

İngilizce

Yayınlar

1. Şakacı, E. (2018). Psikolojik Şiddetin İş Doyumu Üzerindeki Etkisi, *Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimler Dergisi*.



GAZİLİ OLMAK AYRICALIKTIR..

