



**T.C.
HALIÇ ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**BİR ÜNİVERSİTE HASTANESİNDE ÇALIŞAN HEMŞİRELERİN
KARŞILAŞTIKLARI YILDIRICI DAVRANIŞLAR İLE İŞ
DOYUMU ARASINDAKİ İLİŞKİ**

**YASEMİN AYDIN
YÜKSEK LİSANS TEZİ**

HEMŞİRELİK

**DANIŞMAN
YRD. DOÇ.DR. ÖZLEM IŞIL**

İSTANBUL- 2012



**T.C.
HALIÇ ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**BİR ÜNİVERSİTE HASTANESİNDE ÇALIŞAN HEMŞİRELERİN
KARŞILAŞTIKLARI YILDIRICI DAVRANIŞLAR İLE İŞ
DOYUMU ARASINDAKİ İLİŞKİ**

**YASEMİN AYDIN
YÜKSEK LİSANS TEZİ**

HEMŞİRELİK

**DANIŞMAN
YRD. DOÇ.DR. ÖZLEM IŞIL**

İSTANBUL- 2012

SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

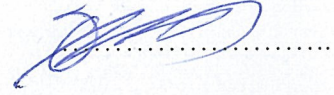
Hemşirelik programı Yüksek Lisans Öğrencisi Yasemin AYDIN tarafından hazırlanan ” *Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Karşılaştıkları Yoldırıcı Davranışlar ile İş Doyumu Arasındaki İlişki* ” konulu çalışması jürimizce Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Tez Savunma Tarihi : 17.10.2012

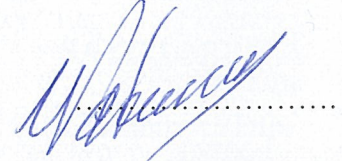
(Jüri Üyesinin Ünvanı, Adı, Soyadı ve Kurumu):

İmzası

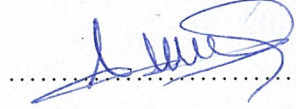
Jüri Üyesi : Yrd.Doç.Dr.Özlem IŞIL
: Bilim Üniv. Hemş. Fak.(Danışman)



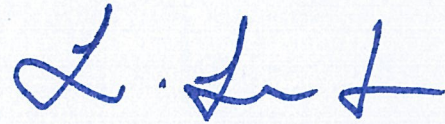
Jüri Üyesi : Prof.Dr.Necmiye SABUNCU
: Haliç Üniv. HYO



Jüri Üyesi : Yrd.Doç.Dr.Ayşe YILDIZ
: Bilim Üniv.HYO



Bu tez Enstitü Yönetim Kurulunca belirlenen yukarıdaki jüri üyeleri tarafından uygun görülmüş ve Enstitü Yönetim Kurulunun kararıyla kabul edilmiştir.



Yrd.Doç.Dr.Leman ŞENTURAN
Sağlık Bilimleri Ens. Müdürü

I.ÖNSÖZ

Araştırmamın yürütülmesindeki değerli katkıları ve desteği için danışmanım Yrd. Doç.Dr. Özlem IŞIL’a,
Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Öğretim Üyelerine,
Tez çalışmam boyunca benden maddi ve manevi yardımını esirgemeyen, iyi ve kötü anlarımda her zaman yanımda olan aileme,

İçten teşekkürlerimi sunarım.

SAYGILARIMLA

Yasemin AYDIN

2012

II. İÇİNDEKİLER

SAYFA NO

I. ÖNSÖZ	I
II. İÇİNDEKİLER	II
III. KISALTMALAR	IV
IV. ŞEKİL VE TABLOLARIN LİSTESİ	V
ŞEKİLLERİN LİSTESİ	V
TABLoların LİSTESİ	VI
1. ÖZET	1
2. SUMMARY	2
3. GİRİŞ VE AMAÇ	3
4. GENEL BİLGİLER	6
4.1. Yıldırıcı Davranışın Tanımı	6
4.1.1.Yıldırıcı Davranışların Nedenleri	9
4.1.2.Yıldırıcı Davranış Eylemlerinin Süreç Aşamaları	12
4.1.2.1.Anlaşmazlık Aşaması	12
4.1.2.2.Saldırgan Eylemler Aşaması	13
4.1.2.3.Yönetimin Katılımı Aşaması	13
4.1.2.4.Yanlış Yakıştırmalarla Damgalanma Aşaması	14
4.1.2.5.İşine Son Verilmesi Aşaması	15
4.1.3.Yıldırıcı Davranış Çeşitleri	15
4.1.3.1.Dikey (Hiyerarşik) Yıldırma	16
4.1.3.2.Yatay (Fonksiyonel, Eşdeğerler Arasında) Yıldırma	17
4.1.4.Yıldırmanın Etkileri	18
4.1.4.1.Yıldırmanın Mağdura Etkileri	19
4.1.4.2.Yıldırmanın Örgüte Etkileri	21
4.1.5.Bazı Ülkelere Göre Mobbing	22
4.1.6.Hemşirelikte Yıldırma	25
4.2.İş Doyumunun Tanımı	28
4.2.1.İş Doyumunu Etkileyen Faktörler	29
4.2.1.1.Bireysel Faktörler	29

4.2.1.2.Çevresel / Kurumsal Faktörler	31
4.2.2.Hemşireler Açısından İş Doyumunun Önemi	33
5. GEREÇ VE YÖNTEMLER	37
5.1.Araştırmanın Tipi	37
5.2.Araştırmanın Yeri ve Zamanı	37
5.3.Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	37
5.4.Araştırmaya Alınma Kriterleri	38
5.5.Veriler Toplama Araçları	38
5.6.Verilerin İstatistiksel Analizi	39
5.7.Araştırmanın Sınırlılıkları	40
5.8.Araştırmanın Etik Yönü	40
6. BULGULAR	41
6.1. Hemşirelerin Sosyo-Demografik Özellikleri ve Mobbing Durumuna İlişkin Bulgular	42
6.2. Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeylerinin Puan Ortalamaları	44
6.3. Sosyo-Demografik Özelliklere Göre Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeyleri	45
6.4. Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeylerinin Aralarındaki İlişkinin Korelasyon Analizi ile İncelenmesi	70
6.5. İş Doyumu Düzeylerinin Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar Düzeylerinden Etkilenme Durumunu Test Etmek İçin Yapılan Regresyon Modelleri	71
7. TARTIŞMA	73
8. SONUÇ VE ÖNERİLER	83
9. KAYNAKLAR	86
10. EKLER	97
11.ÖZGEÇMİŞ	110

III. KISALTMALAR

Ark.	Arkadaşları
et al	Ve Diğerleri
ICN	Uluslararası Hemşireler Konseyi
ILO	Uluslararası Çalışma Örgütü,
PSI	Kamu Hizmetleri Enternasyonalı
RCN	Royal College of Nursing
TSSB	Travma Sonrası Stres Bozukluğunu
WHO	Dünya Sağlık Örgütü

IV. ŞEKİL VE TABLOLARIN LİSTESİ

ŞEKİLLERİN LİSTESİ

Şekil 1. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeylerinin Ortalamaları	45
---	----

TABLoların LİSTESİ

Tablo 4.1. Yıldırma ile Çatışma Arasındaki Farklar	19
Tablo 6.1. Hemşirelerin Sosyo-Demografik Özellikleri ve Mobbing Durumunun Dağılımı	42
Tablo 6.1. Hemşirelerin Sosyo-Demografik Özellikleri ve Mobbing Durumunun Dağılımı (Devamı).....	43
Tablo 6.2. Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeylerinin Puan Ortalamaları	44
Tablo 6.3. Cinsiyete Göre Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeyleri.....	45
Tablo 6.4. Yaşa Göre Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeyleri.....	46
Tablo 6.5. Medeni Duruma Göre Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeyleri.....	48
Tablo 6.6. Eğitim Durumuna Göre Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeyleri.....	50
Tablo 6.7. Mesleğini Seçme Durumuna Göre Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeyleri	51
Tablo 6.8. Kadro Durumuna Göre Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeyleri.....	52
Tablo 6.9. Meslekteki Çalışma Pozisyonu Göre Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeyleri	53
Tablo 6.10. Meslekteki Çalışma Süresine Göre Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeyleri	55
Tablo 6.11. Bulunduğu Birimde Çalışma Süresine Göre Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeyleri	57
Tablo 6.12. Çalışma Şekline Göre Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeyleri.....	58
Tablo 6.13. Çalıştığı Üniteyi Seçme Durumuna Göre Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeyleri	59

Tablo 6.14. Çalıştığı Üniteden Memnuniyet Durumuna Göre Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeyleri.....	60
Tablo 6.15. Çalışma Şeklinin Sosyal Yaşamını Etkileme Durumuna Göre Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeyleri	62
Tablo 6.16. Kendini Tanımlama Biçimine Göre Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeyleri	64
Tablo 6.17. Çalıştığı Kurumda Sorun Yaşadığında Yapılanlara Göre Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeyleri	65
Tablo 6.18. Daha Önce Psikolojik Destek Alıp Almama Durumuna Göre Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeyleri	67
Tablo 6.19. Mobbing Mağduru Olup Olmama Durumuna Göre Hemşirelerin İş Doyum Düzeyleri.....	69
Tablo 6.20. Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeylerinin Aralarındaki İlişki	70
Tablo 6.21. İç Kaynaklı İş Doyum Düzeyinin Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar Düzeylerinden Etkilenme Durumu	71
Tablo 6.22. Dış Kaynaklı İş Doyum Düzeyinin Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar Düzeylerinden Etkilenme Durumu	71
Tablo 6.23. Genel İş Doyumu Düzeyinin Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar Düzeylerinden Etkilenme Durumu	72

1. ÖZET

Bu araştırma; üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin karşılaştıkları yıldırıcı davranışların iş doyumuna üzerine etkisi ve bazı değişkenlerle (yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, kıdem yılı vb.) ilişkisinin değerlendirilmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Amaç doğrultusunda “Bilgi Formu”, “Mobbing Ölçeği” ve “Minnesota İş Tatmin Ölçeği” İstanbul ilinde bir üniversite hastanesinde 1 Şubat -31 Haziran 2012 tarihleri arasında görev yapan 301 hemşireye uygulanmıştır.

Anketlerden elde edilen veriler bilgisayar ortamında SPSS 17.0 istatistik paket programı aracılığıyla analiz edilmiştir. Verilerin değerlendirilirken; hemşirelerin sosyo-demografik özelliklerinin belirlenmesinde frekans ve yüzde istatistiklerinden, yıldırıcı davranışlarla karşılaşma ve iş doyum düzeylerinin belirlenmesinde ortalama ve standart sapma istatistiklerinden faydalanılmıştır. Hemşirelerin sosyo-demografik özelliklerine göre; yıldırıcı davranışlarla karşılaşma düzeylerinin ve iş doyum düzeylerinin farklılaşma durumlarının belirlenmesinde; Kruskal Wallis H-Testi ve Mann Whitney U testlerinden, hemşirelerin karşılaştıkları yıldırıcı davranışlar ile iş doyumuna arasındaki ilişkilerin belirlenmesinde korelasyon analizinden, hemşirelerin karşılaştıkları yıldırıcı davranışların iş doyumuna üzerindeki etkisinin belirlenmesinde ise regresyon analizinden faydalanılmıştır.

Araştırma sonucunda; hemşirelerin orta düzeyde iş doyumuna sahip oldukları, ciddi düzeyde yıldırıcı davranışlarla karşılaştıkları ve hemşirelerin iş doyumuna ve karşılaştıkları yıldırıcı davranışların sosyo-demografik özelliklerine göre istatistiksel olarak farklılaşmalar olduğu sonucuna varılmıştır. Araştırmada ayrıca; hemşirelerin karşılaştıkları yıldırıcı davranışlar ile iş doyum düzeyleri arasında istatistiksel açıdan negatif yönlü ilişkilerin olduğu ve hemşirelerin iş doyum düzeylerinin, karşılaştıkları yıldırıcı davranışlardan olumsuz etkilendiği belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Yıldırma, Yıldırıcı Davranış, İş Doyumu, Hemşire

2. SUMMARY

WORKING IN A UNIVERSITY HOSPITAL NURSES ' ASSOCIATION BETWEEN JOB SATISFACTION WITH THE DAUNTING ENCOUNTER BEHAVIOR

This research has been conducted to evaluate the mobbing effect on nurses' job satisfaction in university hospital and the relation between some variables, (age, marital status, education level, seniority, etc.). Subjecting to our aim, "Information Form", "Mobbing Scale" and "Minnesota Job Satisfaction Scale" at a university hospital in Istanbul 301 nurses who worked between 1 February and 31 June 2012.

The data from the questionnaires were analyzed with using SPSS 17.0 statistical package program. The data was evaluated in determining the frequency and percentage statistics on socio-demographic characteristics of nurses, mobbing behavior and job satisfaction levels of confrontation utilized in determining the mean and standard deviation statistics. According to the socio-demographic characteristics of nurses 'job satisfaction levels and levels of differentiation mobbing confrontation situations in determining behavior; Kruskal-Wallis H-test and Mann-Whitney U are used, to determine the relationship between nurses' job satisfaction and realizing mobbing effect, correlational analysis are used, for determining the impact on job satisfaction of nurses facing mobbing behaviors regression analysis is used.

As results of this study, job satisfaction of nurses were moderate, behavior for facing mobbing was severe. The mobbing behavior is faced by nurses' has an effect on their job satisfaction in order to socio-demographic characteristics. Also the nurses are faced with mobbing behavior has statistically negative relationship between their levels of job satisfaction and levels of job satisfaction of nurses, were negatively affected from mobbing behaviors.

Keywords: Mobbing, Mobbing Behavior, Job Satisfaction, Nurse

3. GİRİŞ VE AMAÇ

İş yerinde psikolojik taciz /mobbing, çalışma yaşamının varoluşundan bu yana yaşanan, ancak insan doğasının gereğinden ötürü açığa çıkarılmaktan kaçınılan, adeta bilinmezden geline karmışık, çok boyutlu ve çok disiplinli bir konudur. Kùltür farkı gözetmeksizin tüm işyerlerinde ortaya çıkabileceğı gibi cinsiyet farkı gözetmeksizin herkesin de maruz kalabileceğı, sonuçları ağır bir durumdur (Tınaz, 2006:13).

“Mobbing” bir ya da grup çalışanın psikolojik baskı uygulaması ve bunun sonucunda mağdurun psikolojik ve mesleki açıdan zarar görmesidir. Mobbing; işte yıldırma, işyerinde psikolojik şiddet, yıldırma ve baskı anlamını taşımaktadır. Türkçede mobbing olgusu tek bir sözcükle ifade edilmemektedir; “duygusal taciz”, “psiko-terör”, “psiko-şiddet” ve “işyerinde yıldırma” olarak kullanılmaktadır. İngilizcede mobbing olgusunu ifade etmek için “bullying” (zorbalık) kullanılmaktadır (Üye, 2009: 3). Araştırmada yıldırıcı terim başta olmak üzere diğer terimlere de yer verilmiştir.

İş yaşamında ise yıldırma (mobbing) kavramını ilk kez, 1980’ li yılların başında İsveç’te yaşayan Alman endüstri psikoloğı Heinz Leymann tarafından kullanıldığı bilinmektedir (Tınaz, 2008:11).

Leymann işyerinde yıldırmaı, bir ya da birden fazla kişinin, genellikle bir kişi ile sistematik olarak (en az haftada bir), uzun dönemde (en az altı ay) düşmanca ya da etik olmayan tarzda iletişim kurması ve devam eden bu iletişim sonucunda düşmanca davranışlara maruz kalan kişinin kendini yardıma muhtaç ve savunmasız hissetmesi olarak ifade etmiştir (Aktaran: Tınaz ve Karatuna, 2010:10).

Yıldırma kavramı, çalışanlara üstleri, astları veya eşit düzeydeki çalışanlar tarafından sistematik biçimde uygulanan her tür kötü muamele, tehdit, şiddet, aşağılama gibi davranışları ifade eden anlamlar içermektedir. Bütün bu olumsuz davranış ve yaklaşımlara maruz kalan çalışan da yüksek derecede stres, kaygı, endişe, panik atak, uyku bozuklukları, performans düşüklüğü, daha önce zevk aldığı şeylerden doyum

alamama gibi bir takım davranış ve düşünce değişiklikleri gözlenmektedir (Tınaz,2008:8).

Yıldırmaya maruz kalan bireyler, yoğun stres ve kaygıya bağlı olarak çeşitli fizyolojik, psikolojik ve sosyal sorunlar yaşamaktadırlar. Mağdurların yaşam ve iş kaliteleri düşmekte sağlıkları bozulmakta, sosyal ilişkileri zedelenmektedir. Bu süreçte işini ve her şeyden önemlisi sağlığını da kaybeden mağdurlar ekonomik, fiziksel ve duygusal olarak etkilenmektedir (Yıldırım ve Yıldırım, 2010:560).

Günümüzde, çalışan birey zamanının çoğunu işyerinde geçirmektedir. Bundan dolayı çalışan birey için sağlıklı, rahat ve kendini psikolojik olarak rahat hissedebileceği bir iş ortamı daha da önem kazanmaktadır. Yapılan birçok araştırma göstermiştir ki; işyerinde uygulanan yıldırma (psikolojik şiddet) iş doyumunu üzerine olumsuz yönde etkili olmaktadır (Karcıoğlu ve Akbaş, 2010:147).

Bilgel ve arkadaşları eğitim, güvenlik ve sağlık sektöründen 877 kişi ile yaptıkları araştırmada mobbinge uğrama oranını % 55, mobbinge şahitlik etme oranını ise % 47 olarak belirlemişlerdir. Sık rastlanan mobbing davranışları; aşırı iş yükü verilmesi, mesleki ve kişisel tehditlerdir. Mobbingin etkileri olarak, kaygı, depresyon, işten kaynaklanan stres ve düşük iş doyumunu rapor edilmiştir (Aktaran: Vural Özkan, 2011: 84).

Başarma ve takdir edilme ihtiyacı duymakta olan insanın sürekli olarak yıldırma eylemlerinin gerçekleştiği bir ortamda bulunması bireysel başarısı bir yana yaptığı işe yabancılaşmasına yol açar. İnsanın doğasında var olan kontrol gücünü kullanamaması ve kullanmasına izin verilmeyen bir güce sahip olunduğunun bilinmesi iş doyumsuzluğu, yabancılaşma ve tükenmişlik yaşamasına yol açar. (Okan,2010:23).

Çalışma doğasının gereği genellikle hemşireler, sözel, fiziksel ve psikolojik şiddete maruz kalırlar (Üye, 2009:4).

Hem hastalarla hem de iş arkadaşları ile sürekli ilişki halinde olan hemşirelerin birçoğu mobbing mağduru olduğunu dahi bilmemektedir. İş yerlerinde karşılaştıkları bu olumsuz davranışlar karşısında sessiz kalmakta, ekonomik gereklilik olarak katlanmak durumunda kalmaktadırlar. Hastanelerde mutsuz, performansı düşük hemşirelerin varlığı istemeyerek de olsa hasta bakım kalitesini olumsuz etkileyebilir.

Çalışma, son yıllarda Avrupa ülkelerinde ve Amerika'da ele alınan ve ülkemizde de gittikçe artan bir öneme sahip olan yıldırıcı davranış (mobbing) kavramının çalışma hayatındaki önemini ve çalışanların iş doyumu ile ilişkisini ortaya koymak için yapılmıştır.

Araştırmanın amacı; bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin karşılaştıkları yıldırıcı davranışların iş doyumu üzerine etkisi ve bazı değişkenlerle (yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, kıdem yılı vb.) ilişkisinin değerlendirilmesi amacıyla planlandı. Araştırma özellikle, yoğun iş temposuna sahip olan hemşirelerle gerçekleştirildi.

Araştırmanın temel amacına dayalı olarak aşağıdaki sorulara yanıt aranacaktır:

- Hemşirelerin yıldırıcı davranışlarla karşılaşma durumları sosyo-demografik özelliklere göre anlamlı farklılık göstermekte midir?
- Hemşirelerin iş doyumları sosyo-demografik özelliklere göre anlamlı farklılık göstermekte midir?
- Hemşirelerin maruz kaldıkları yıldırma eylemleri ile iş doyumu arasında ilişki var mıdır?

4. GENEL BİLGİLER

4.1. Yıldırıcı Davranışın Tanımı

Örgütlerde, iş yaşamını zorlaştıran bir sorun olarak ortaya çıkan yıldırıcı davranış; çalışanlar ya da işverenler tarafından sistemli, planlı ve sürekli olarak tekrarlanan psikolojik şiddet, baskı veya zorbalık olarak ifade edilmektedir. Değişik araştırmacılar ülkemiz için oldukça yeni bir kavram olan yıldırıcı davranışı farklı tanımlamalar hatta farklı kavramlar ile açıklamaya çalışmışlardır. Bu konuda tam bir anlaşma sağlanamamış ve bu sorun kullanılan dil ve kültürel özelliklere göre de farklı şekillerde ortaya çıkmaktadır. Bu farklılık üzerinde psikolojik şiddet ve zorbalığın değişik dillerde değişik şekillerde algılanması da etkili olmuştur (Ergun Özler, Giderler Atalay ve Dil Şahin, 2008: 38).

Yıldırma kimi çalışmalarda psikolojik taciz, duygusal taciz, zorbalık, psikolojik şiddet, psikolojik terör ve benzeri ifadelerle ele alınmıştır. Yıldırma genel olarak sapkın davranışlar konusu içinde ele alınan, karmaşık bir konudur. Kişiler üzerinde yarattığı olumsuz sonuçlar yanında işletmelerde örgütsel etkinliği ve verimliliği azaltması, kişiler arası ilişkileri bozarak çatışmalara neden olması, çalışanların örgütsel bağlılığını azaltması, işgücü devrine neden olması vb. gibi işletmelerin başarısını dolaylı da olsa olumsuz yönde etkileyebilecek düzeyde sonuçları da bulunmaktadır. Bu nedenle günümüzde yıldırma konusu işletme yöneticilerinin üzerinde dikkatle çalışmaları gereken bir konudur (Günel, 2010: 38).

Yıldırma sözcüğü, kanun dışı şiddet uygulayan düzensiz kalabalık anlamına gelmektedir. Latince’de “kararsız kalabalık” anlamına gelen mobile vulgus sözcüklerinden gelmektedir. Yıldırma (mob) fiili ortalıkta toplanmak, saldırmak veya rahatsız etmek anlamındadır (Çalışkan ve Tepeci, 2008: 136).

Yıldırma eylemleri kavramı ilk olarak 1960’lı yıllarda hayvan davranışlarını inceleyen Avustralyalı bilim adamı Konrad Lorenz tarafından kullanılmıştır. Lorenz

hayvanların bir yabancıya ve ya avlanmakta olan bir düşmanı kaçırmak için yaptıkları davranışları tanımlamak için kullanmıştır. Birkaç zayıf birey bir araya gelerek saldırgan davranış sergilerler. Bu kazların bağırsarak, kanat çırparak bir tilkiyi kaçırmaları gibidir. Lorenz bu sözcükle, büyük bir hayvanın tehdidine karşı daha küçük hayvan gruplarından gelen karşı saldırıları isimlendirmiştir (BayrakKök,2006:435). Daha sonraları İsveçli Sosyolog H. Leymann tarafından 1970’li yıllarda çocukların “küçük bir grubun tek bir çocuğa karşı yıkıcı davranışlarını” ifade etmek amacı ile kullanılmıştır. 1980’li yıllarda ise, benzer davranışları H. Leymann çalışanlar arasında gözlemleyerek, duygusal taciz (mobbing) terimini işyerinde yetişkinler arasındaki grup şiddetini tanımlamak için kullanmıştır (Bahçeci Geçici ve Sağkal, 2011: 54).

Çalışma yaşamında psikolojik yıldırma kavramının ilk kez, 80’li yılların başında İsveçli endüstri psikoloğu Heinz Leymann tarafından kullanıldığı bilinmektedir. Leymann, çalışanlar arasında benzer tipte uzun dönemli düşmanca ve saldırgan davranışların varlığına dair yaptığı saptamalar sonucunda, bu kavramı kullanmıştır. Leymann’ın görüşleri ve araştırmaları, psikolojik yıldırma davranışlarına ilişkin tüm araştırmalara temel oluşturmaktadır (Demir ve Çavuş, 2009: 14).

Yıldırma, bir veya birkaç kişi tarafından diğer bir kişiye yönelik olarak, sistematik bir biçimde düşmanca ve ahlakdışı bir iletişim yöneltmesi şeklinde, psikolojik bir terör olarak tanımlanmıştır. Leymann’a göre belirli bir saldırganlık ve yıkıcılık içeren davranışların duygusal zorbalık kapsamında değerlendirilmesi için, bu davranışların belirli bir süreyi içermesi (en az altı ay ve haftada bir kez tekrar edilmesi), belirli bir hedefe yönelik olması ve zorbalığa maruz kalan kurbanın durumla baş etmekte zorlanıyor olması gerekmektedir. Yıldırma eylemi, işyerinde yapılan işkence, terör, duygusal taciz ve eziyettir (Solmuş,2005:6).

Leymann (1996), bu kavramı “bir veya birkaç kişinin diğer bir kişiye, düşünce ve fikir ayrılığından kıskançlık ve cinsiyet ayırımına kadar çeşitli nedenlerle sistematik bir biçimde, düşmanca ve etik dışı olarak uyguladığı bir çeşit psikolojik terör” olarak tanımlamaktadır.

Olweus (1999) yıldırma olgusunu, genel olarak daha zayıf durumda olan kişileri incitme ve huzursuzlaştırmaya yönelik olarak yapılan sürekli veya tekrarlayan olumsuz davranışlar veya sistematik olarak sürdürülen güç gösterileri olarak tanımlamaktadır. Böylece diyebiliriz ki yıldırma, taraflar arasında güç eşitsizliği ve tekrarlanan olumsuz davranışların olması durumunda gerçekleşir (Aktaran: Şenturan ve Mankan, 2009: 154).

Yıldırma işyerinde diğer çalışanlar veya işverenler tarafından tekrarlanan saldırılar şeklinde uygulanan bir çeşit psikolojik terördür. Kavram, çalışanlara üstleri, astları veya eşit düzeydeki çalışanlar tarafından sistematik biçimde uygulanan her tür kötü muamele, tehdit, şiddet, aşağılama gibi davranışları ifade eden anlamlar içermektedir (Tınaz, 2008: 8).

Yıldırma kavramı, duygusal bir saldırı olarak ifade edilmektedir. Birini yıpratmak, engellemek, ona eziyet etmek veya ondan tepki almak amacıyla tekrarlı ve sürekli yapılan girişimler yıldırıcı davranış olarak görülmektedir. Yıldırıcı davranış olarak tanımlanmak için gerekli diğer kriter de, o davranışın sürekli olarak diğer kişiyi kışkırtması, korkutması, yıldırması ve ona baskı yaparak rahatını kaçırmaması olarak belirtilmesidir. Diğer ifade ile yıldırma eyleminde kurbanı saldıran sadece yıldırma eylemini uygulayan kişi değildir. Bu davranış türünde, yıldırma eylemlerini uygulayan kişi, saldırısının daha etkili olması amacıyla aynı ortamdaki ve üzerinde nüfuzu bulunan kişileri de kurbanı saldırmaya yönlendirir. Bu durum ise saldırıyı daha etkin kılmasıyla, kurbanı daha çok çaresiz bırakmaktadır (Okan, 2010:6)

Yıldırma kişinin saygısız ve zararlı bir davranışın hedefi olmasıyla başlayan bir süreçtir. Önceleri bir kişinin veya bazı kişilerin, bir kişiye veya birkaç kişiye düşmanlığı biçiminde gelişen örgütsel psikolojik şiddet sonucunda mağdur, önce kendisine ve daha sonra çevresine karşı yabancılaşmaya başlar. Süreç, işe karşı kayıtsızlık, bıkkınlık, yılgınlık, performans düşüklüğü ile başlar ve istifayla sonuçlanır (İbicioğlu, Çiftçi ve Derya, 2009: 27).

Bu kavram “Bir işyerinde, bir apartmanda veya bir mahallede birlikte yaşayan bir grup insanın, çok küçük bazı farklılıklarından ötürü (bu farklılıklar ille de olumsuz

özellikler olmak zorunda değildir), içlerinden birisini, bilinçli/kasıtlı olmaksızın kurban olarak seçmeleri ve giderek artan bir tempoda onu beceriksiz, geçimsiz olarak algılamaya başlayıp itici davranışlarıyla bu kişiyi gerçekten de beceriksiz, geçimsiz, mutsuz, sorunlu bir insan haline getirmeleri; o kişiyi psikolojik ve fiziksel anlamda ciddi olarak zedelemeleri" olarak da açıklanmaktadır (Dökmen, 2011:157-158).

Yıldırıcı davranış (mobbing) sürecinin fark edilebilir beş temel özelliği vardır (Ergun Özler, Giderler Atalay ve Dil Şahin, 2008: 39). Bunlar aşağıda kısaca özetlenmeye çalışılmıştır:

- Yıldırıcı davranış belli bir zaman periyodunda ve düşmanca davranışların düzenli olarak uygulanmasından oluşur.
- Mağdur ile uygulayan arasında güç eşitsizliği söz konusudur.
- İki kişi arasında, tek kişiyle, grup arasında veya gruplar tarafından kişilere uygulanır.
- Düşmanca davranışların belli bir stratejiyle bilerek ve istenerek uygulanmasıdır.
- Yıldırıcı davranış süreci, fiziksel ve seksüel saldırıları içermemektedir.

4.1.1. Yıldırıcı Davranışların Nedenleri

Yıldırmanın nedenleri araştırıldığında, birden çok yıldırma nedeninin olduğu saptanmıştır. Örgütte yıldırma eylemlerinin çeşitli nedenlerden kaynaklandığı savunulmakta ve nedenleri olarak farklı görüşler ileri sürülmektedir. Mağdurun ve yıldırma uygulayanların kişisel faktörleri kadar sosyal ve örgütsel faktörlerde yıldırmaya neden olmaktadır. Leymann (1993) ise, örgütteki liderlik sorunları ve çalışma ortamından kaynaklanan sorunların yıldırmaya neden olan faktörler olduğunu savunmuştur (Aktaran: Gündüz ve Yılmaz, 2008: 270).

Kimi kaynaklarda yıldırmaya maruz kalanların, bu süreci yaşamasının nedeni olarak kıskançlık ana sebep olarak gösterilmektedir. Aynı zamanda özgüven eksikliği, yetersiz iletişim, uyuşmazlık da bu nedenler arasındadır. Bazı araştırmalarda da yıldırmaya maruz kalanların bu durumu yaşama sebebini, kurbanların özgüvenlerinin

yüksek olmasına ve kurbanın çevresindekiler tarafından ulaşılamayacak kişiymiş gibi algılanmasına bağlamaktadırlar. Bu durum karşısında yıldırıma teşebbüs edenlerin, provokasyona gelebilen insanlar oldukları ifade edilmektedir. Başkalarına yıldırma eylemi içinde olan kişiler incelendiğinde, bu kişilerin, saldırgan ve zayıf karakterli insanlar oldukları görülmektedir (Cemaloğlu, 2007: 113).

Yıldırma, kişinin yalancı olduğunun ima edilmesi, alaya alınması, hakkında dedikodu çıkarılması veya diğerleriyle iletişimden mahrum bırakılması gibi birçok davranış şeklinde görülebilir (Cemaloğlu ve Ertürk, 2007:346-347).

Zapf (1999) yaptığı araştırmasında, yıldırmanın nedenlerini değişik başlıklar altında incelemiştir. Yıldırmanın nedenleriyle ilgili olarak kurbanlar, düşmanlarının kendilerini örgütten dışarı atmaya çalıştıklarını, bir düşmanın diğer işgörenleri etkileyerek kendilerine karşı harekete geçirdiğini belirtmektedirler. Yıldırmanın diğer nedenleri arasında örgütün iklimi, yüksek stres, zaman baskısı ve örgütsel sorunların etkili olduğu ileri sürülmektedir. Örgütsel sorunlar yıldırmanın yaşanmasında etkilidir. Yıldırmanın diğer bir nedeni de, kurbanın kendisi ve çevreyle kurduğu iletişimin niteliğidir. Bazen suçun kurbanda ya da sosyal grupta olduğunu söylemek zordur. Bazı nedenlerden dolayı, farklı kişilik özellikleri olan kişilerle bütünleşmek imkânsızdır. Ancak burada yaşanan sorun, kurbanın, yıldırıma maruz kalmasında kişisel sorumlulukları üzerine alıp almamasıdır. İşgörenlerin yıldırıma maruz kalmalarında, sosyal becerilerde eksikliği, performans düşüklüğü, “zor adam olmak” (örneğin bir şeyin kesinliği hakkında titizlik), saldırgan olmak veya her şeyden şikâyet edip sızlamak gibi özellikler taşıdığını göstermektedir (Aktaran: Cemaloğlu, 2007: 113).

İşyerlerinde veya bürolarda psikolojik baskı unsuru olarak kullanılan yıldırma olgusunun en önemli nedeni, kendi konumunu korumak için, daha yetenekli personeli yıldırma, sindirmek ve kendi konumuna yaklaşmasını engellemektir. Bu sürecin sonunda işletmeler, işgörenin işten çıkarılması söz konusu olduğunda, ortaya çıkabilecek kamuoyu baskısı ile yasal ve maddi yükümlülüklerden kurtulmak için, paydaşlarına işten ayrılmanın tamamen çalışanın kendi tercihi doğrultusunda olduğunu anlatma eğiliminde olacaktırlar. Örgüt içerisindeki yatay ve dikey iletişimde meydana

gelen sorunlar, çalışanlar arasındaki ilişkileri olumsuz biçimde etkileyecek olup kumanda ağındaki bozukluklar, sorumluluğun kime ait olduğunun bilinmemesi, iş çıkışlarındaki gecikmeler ve stres gibi olumsuz davranışlar, psikolojik şiddetin ortaya çıkmasındaki en önemli etmenler olarak karşımıza getirecektir (Altınöz ve ark.,2010: 66).

Önemli bir başarı elde etmek veya yönetimin takdirini kazanmak ya da bir müşterinin övgüsünü almak, diğer kişiler tarafından yıldırma eylemini başlatmak için yeterli sebep olabilir. Daha önce o pozisyonda çalışan kişinin çok seviliyor olması veya yeni gelen çalışanın daha iyi bir takım özelliklerinin olması hatta daha güzel, genç, kaliteli bir birey olması yıldırma eylemlerine maruz bırakılması için uygun nedenler arasında sayılmaktadır (Okan,2010:7).

İşyerlerinde duygusal saldırıyı tetikleyen önemli bir neden de şirket kültürü ya da şirket etiği konularında karşılaşılan eksiklik ve tutarsızlıklardır. Bir işletmenin; kötü yönetilmesi, aşırı rekabetçi bir ortam, yoğun işyeri stresi, küçülme ve yeniden yapılanma faaliyetleri yıldırma davranışına yol açabilir (Gündüz ve Yılmaz, 2008: 271).

Yıldırma uygulayan kişiler, buna maruz kalanlar ve ayrıca işyeri koşulları dikkate alındığında, yıldırmanın nedenleri şu şekilde özetlenebilir (Altınöz ve ark., 2010: 66);

- Bireyi grup kurallarına uymak için zorlama,
- Düşmanlıktan zevk alma,
- Mağdurun psikolojik ve fiziksel acı çekmesinden keyif alma,
- Can sıkıntısını gidermeyi isteme,
- Kayırmayı teşvik etme,
- Çıkar için her yolu güçlü kılma,
- Kendi zaaflarını ve açlığını telafi etmeye çalışma,
- Bencilce davranma,
- Yanıltılmış sosyal içgüdüye sahip olma,
- Çalışma planı yetersizliği,

- Liderlik davranışlarının yetersizliği,
- Mağdurun korunmasız oluşu,
- Örgütteki ahlaki standartların yetersizliği

4.1.2. Yıldırıcı Davranış Eylemlerinin Süreç Aşamaları

Yıldırıcı davranış bir iş yerinde birden bire ortaya çıkmamaktadır. Bu davranış şekli bir süreç halinde devam etmekte ve çeşitli psikolojik faktörler ortaya çıkmakta, yıldırıcı davranış mağdurunu olumsuz biçimde etkilemektedir. Bir iş yerinde ortaya çıkan yıldırıcı davranış, anlaşmazlık, saldırgan eylemler, yanlış yakıştırmalarla damgalanma ve işe son verme aşamalarından geçmektedir (Erdoğan, 2009:322). İşyerinde yıldırma, çeşitli aşamaları içeren bir süreç şeklinde devam etmektedir. Yıldırma oluşukça, çeşitli faktörler etkileşime girer ve yıldırmaya maruz kalanın sağlığını olumsuz bir biçimde etkiler. Leymann (1996), işyerinde yıldırmayı beş aşamada ortaya koymaktadır (Aktaran: Altınöz ve ark., 2010: 66). Bu aşamalar aşağıdaki gibi belirtilmektedir.

- Anlaşmazlık aşaması
- Saldırgan eylemler aşaması
- Yönetimin katılımı aşaması
- Yanlış yakıştırmalarla damgalanma aşaması
- İşine son verilmesi aşaması

4.1.2.1. Anlaşmazlık Aşaması

Örgütte anlaşmazlık, çatışma gibi tetikleyici durumun ortaya çıkması ilk aşamadır. Yıldırma sürecinin ilk aşaması taraflar arasında yaşanan bir çatışma gibi karakterize edildiği için aynı zamanda anlaşmazlık aşaması olarak da kabul edilmektedir(Gündüz ve Yılmaz, 2008:271).Bu nedenle yıldırıcı davranış bazen tırmanmış bir çatışma gibi algılanabilir. Bu aşamada süreç, henüz mobbing niteliğini kazanmış değildir. Ancak sergilenen davranış, kısa bir süre içinde, mobbing davranışına

dönüşebilir. Bu evrede mağdur, herhangi bir psikolojik veya fiziksel rahatsızlık hissetmeyebilir (Tınaz, 2008: 62).

4.1.2.2. Saldırgan Eylemler Aşaması

Anlaşmazlık aşamasında henüz ortaya çıkmış bir yıldırıcı davranış bulunmasa da, iş yerindeki bir anlaşmazlığın yıldırıcı davranışa dönüşebilmesi mümkündür. İş yerinde çalışan özellikle zayıf kişilikli insanlar “güç”ten yana tavır takınarak, yıldırıcı davranış mağduruyla ilişkilerini sınırlayabilir. Bu durumda yıldırıcı davranış mağduru izole edilir ve mağdurla yakın ilişki kurmaya çalışanlara iyi gözle bakılmaz. Yıldırıcı davranış mağduru ile ilişki kuran diğer çalışanların da bu nedenle yıldırıcı davranış mağduru olma riski ortaya çıkar. Böylece mağdur iş yerinde görmezden gelinir, yok farz edilir ve saygı görmez (Erdoğan, 2009: 323).

Günlük hayatta saldırı olarak değerlendirilmeyecek bazı davranışlar bir süre sonra mağduru cezalandırıcı boyuta geldiğinde, mağdur hakkında söylenti ve yersiz şikâyetler söz konusu olmaktadır. Tek başlarına ya da bir kereye mahsus yapılmış olan olumsuz hareketler her zaman yıldırıcı davranış anlamına gelmeyebilir. Ancak bu psikolojik saldırılar sık ve düzenli hale geldiği zaman ve bir kişiyi psikolojik anlamda ele geçirmeye ve yıldırmaya yönelik olduğu zaman yıldırıcı davranış aktif olarak başlamış demektir (Altuntaş, 2010: 3000).

4.1.2.3. Yönetimin Katılımı Aşaması

Bu aşamada mobbing iyice gün yüzüne çıkmış ve uluorta işlenmeye başlanmıştır. İnsan kaynakları yönetimi de kurbanın aleyhinde tavır almıştır. Performans değerlendirmeleri adilane yapılmamaktadır. Bu durum kurbanı hasta etmiştir (Çobanoğlu, 2005: 93).

Daha önceki aşamalarda konuya dahil olmayan yönetim bu aşamada devreye girer. Ancak bu ana kadar damgalanmış ve örgüt nüfusunun çoğunluğu tarafından farklı, hatalı ve psikolojik sorunları olan kişi olarak yafta yapılandırılmış kişiyi yönetimin de

yanlış algılaması çok muhtemel ve kolaydır. Genelde yönetim zorbalarının tarafında olur ve konuyu negatif yönden ele alır. Bu da çözümü daha da zorlaştırır (Altuntaş, 2010: 3000).

Bireyin çalışma arkadaşları ve yönetim, bireyin işi ile ilgili temel nitelikleri yerine kişisel özellikleri ile hatalar bulma ve kişiyi damgalamaya yönelik açıklamalar üretmeye başlarlar. Mağdura önemli görevler verilmez, yetkileri sınırlandırılır, haklarından mahrum bırakılır. Her hakkına yargı yoluyla kavuşmaya zorlanır, lehine olan kararların uygulanması kasıtlı olarak geciktirilir, yeteneklerinden daha önemsiz ve özsaygısını olumsuz yönde etkileyen görevler verilir, istifaya zorlamak ve gözden düşürmek için niteliğinden daha düşük yerlerde önemsiz görevler verilir (Yılmaz, 2008: 40).

4.1.2.4. Yanlış Yakıştırmalarla Damgalanma Aşaması

Bu aşamada yıldırıcı davranışa maruz kalan kişi profesyonel yardım almaya başlar. Bu aşama aynı zamanda hastalık izinlerinin ve ilaç kullanımının da başladığı aşamadır. Örgüt içinde bu duyulduğu zaman kişi hakkında “zor insan”, “paranoyak kişilik” veya “akıl hastası” gibi tanımlamalar fısıldanmaya başlanır (Altuntaş, 2010: 3000).

Yönetimin yanlış ve önyargılı tutumu yanı sıra psikolojik şiddetle ilgili yeterli bilgileri olmadığında ve buna sağlık uzmanlarının yanlış tanıları da eklendiğinde bu negatif döngü hızlanmaktadır. Kişi, iyileşmek amacıyla çeşitli merkezlere gitmek isteyebilir. Ancak aldığı destek veya yardımdan faydalanmasını sağlayıcı bir ortam yaratmak yerine, uzun süreli hastalık izinleri ile çalışma yaşamından uzaklaştırılmaya çalışılmaktadır. Bu dördüncü aşamada yıldırıcı davranış mağduru iyice psikolojisi bozulur ve sonunda çoğunlukla işten çıkarılması veya zorunlu istifa ettirilmesi sağlanmaktadır (Çalışkan ve Tepeci, 2008: 137; Ekiz, 2010: 23).

4.1.2.5. İşine Son Verilmesi Aşaması

Burada yaşanan olayların sonucu, travma sonrası stres bozukluğunu tetikler. Kovulmadan sonra duygusal gerilim ve onu izleyen psikosomatik hastalıklar devam eder, hatta yoğunlaşarak kişiyi işinden ayrılma noktasına getirir (Erdoğan,2009: 324). İşyerinden uzaklaştırıldıktan sonra kişiye inanılmaması, başka bir deyişle, kişinin iş yaşamından uzaklaşmasına neden olan olayları önlemekle ilgili herhangi bir çaba gösterilmemesi sonucunda, kişinin yaşadığı duygusal gerilim ve onu izleyen psikosomatik hastalıklar devam eder, hatta yoğunlaşır. Yıldırıcı davranış süreci sonrasında işyerinden uzaklaştırılan kişi üzerindeki sarsıntı, Travma Sonrası Stres Bozukluğunu (TSSB) tetikler (Tınaz, 2008: 64).

Yıldırma sürecinin bu son aşaması; kurbanın başka bir birime gönderilmesi, kovulması, istifa etmesi ya da ettirilmesi, erken emekliliğe zorlanması, işsiz kalması, yaşadığı rahatsızlıklar yüzünden çalışamaz hale gelmesi ya da daha büyük travmatik olaylarla (intihar, işyerine ya da tacizciye zarar verme, hatta cinayet) sonuçlanmaktadır. Kurban, yıldırma davranışlarına karşı göstermiş olduğu tepkiye göre, bu aşamaların hepsine ya da sırasıyla bir kaçına maruz kalması mümkündür. Ancak hangi aşamaya kadar maruz kalırsa kalsın kurban, birinci aşamadan sonraki davranışlar sonucunda duygusal olarak yıldırılmış sayılır (Ertürk, 2011: 21).

4.1.3. Yıldırıcı Davranış Çeşitleri

Bir örgüt içinde eylem, belirli bir statüye sahip çalışandan, başka bir statüye sahip çalışana doğru yöneldiğine göre belirli bir yön çizer (Cemaloğlu ve Ertürk, 2007: 347). Bu doğrultuda yıldırma, örgütsel yapıda dikey veya yatay olarak uygulanabilir. “Dikey veya hiyerarşik yıldırmada” da üstler astlarına veya astlar üstlerine yıldırma uygulamaktadır. “Yatay veya fonksiyonel yıldırma” da ise, birbirleriyle kurmay-fonksiyonel ilişki içinde olan çalışanlar birbirine yıldırma uygulamaktadır (Gündüz ve Yılmaz, 2008: 272).

4.1.3.1. Dikey (Hiyerarşik) Yıldırma

Yukarıdan aşağıya doğru yıldırmada bir amirin veya yöneticinin, mesleki rolünün getirdiği konumdan yararlanarak gücünü aşırı kullanmasıyla ilişkilendirilebilecek davranışlarla, astlarına doğru uyguladığı bir yıldırma söz konusu olmaktadır (Bingöl, 2007: 55).

Dikey yıldırıcı davranış, üst makamda bulunan biri (amir) tarafından doğrudan mağdura yöneltilen saldırgan davranışlardır. Burada üstün, aşırı güç kullanması söz konusu olup, sadece sert ve otoriter bir üst değil, çalışanlara eşit davranan üstlerinde yıldırıcı davranış uygulaması mümkündür. Amir, çalışanı üçüncü kişilerin önünde azarlıyorsa, aşağılıyorsa, çalışanların bazılarına yakınlık gösterirken bazılarına soğuk ve mesafeli davranıyorsa o işyerinde yıldırıcı davranışın bulunduğunu söylemek mümkündür (Erdoğan, 2009: 325).

Ayrıca hiyerarşik yıldırma sadece üstten astta değil, asttan üstte de uygulanabilmektedir. Bazı durumlarda ise çalışanlar amirlerinin talimatlarına uymayarak, amirlerini üst yönetime ihbar etmek için bile bile yanlışlar yapmakta, amirin arkasından konuşup asılsız söylentiler çıkarmakta, işin yapılması için gerekli olan ve kendilerinin sahip olduğu herhangi bir bilgiyi amirlerine bildirmemekte, hatta hiyerarşik kademeye uymayarak amirlerinin yetersizliğini hissettirmek amacıyla onu atlayarak bir üstüne ulaşmaktadır. Bu da genelde amirini yanıltma, işleri yavaşlatma, dedikodu ve asılsız iftiralar şeklinde olur (Okan, 2010: 15).

Yukarıdan aşağıya yıldırıcı davranışın en yaygın ve en bilinen nedenleri şunlardır (Tınaz, 2008: 124-131);

- **Sosyal imajın tehdit edilmesi:** Amirinden daha fazla çalışan ve daha başarılı bir astın varlığı halinde ortaya çıkan durumdur. Amir, her türlü şekilde astın çalışmasını engellemeye, etkinliğini azaltmaya çalışır. Amir, kendine kurban olarak basit mekanik bir işte çalışan bireyi seçmişse, daima daha çok iş isteyebilir. Onu tembellik veya yavaşlıkla suçlayabilir. Ancak kendinden emin

bir tarzda çalışan; yaratıcılığı ve başarısı yaptığı işlerle kanıtlanan bir başka bireye duyduğu kıskançlık ve çekememezlik nedeniyle hain planlar kurmaya başlayabilir.

- **Yaş Farkı:** Kendisinden daha genç bir astın varlığı halinde üst yönetici, o bireyi örgüt içindeki kendi pozisyonu açısından bir tehdit unsuru olarak algılayıp korku duyabilir ve yıldırıcı davranışa başvurabilir.
- **Kayıрма:** Kayırılan kişi üst konumda ise, arkasında onu koruyan birilerinin bulunduğu emindir, gücüne güvenmektedir ve istediği her şeyi yapmakta özgürdür. Bazen kayırılan kişi ast da olabilir. Bu durumda üstün yıldırıcı davranış için bahanesi zaten hazır; bu bireyin bu konum için yeterli olmadığını veya bu işi hak etmediğini gösterecek tüm uygulamaları sergileyebilecektir.
- **Politik nedenler:** Politikada, iltimas ve kayırmaların yaşanması oldukça muhtemeldir. Bunun yanı sıra, bir amirin, astına yıldırıcı davranış göstermesi için de son derece geçerli bir neden oluşturmaktadır. Özellikle ast ve üst, birbirlerine karşıt veya düşmanca olan politik görüşlerini açıkça belirtmişlerse, yıldırıcı davranış ortamının oluşması son derece doğaldır.

4.1.3.2. Yatay (Fonksiyonel, Eşdeğerler Arasında) Yıldırma

Örgütlerde üst kademelerden alt kademelere veya alt kademelerden üst kademelere doğru yapılan yıldırmaya, “dikey veya hiyerarşik yıldırma” denirken, eşit statüde bulunanlar arasında söz konusu olan yıldırmaya, “yatay veya işlevsel yıldırma” denmektedir. Yatay yıldırma, aralarında işlevsel ilişkilerin bulunduğu kişiler arasında olan yıldırma türüdür.

Yatay yıldırmada kurban, kendisiyle aynı konumda bulunan iş arkadaşları, emsalleri arasından seçilmiştir. Nitekim işyerine yeni alınan, atanan ya da terfi ederek gelen yeni birey, kişiliği ve daha önceki deneyimleriyle gruptaki iç dengeleri bozmaktadır. Özellikle görevlerin belirli bir düzende dağıtılmış olduğu geleneksel örgüt yapılarında, bu bireylere yönelik psikolojik tacizin daha fazla uygulandığı görülmektedir (Tınaz, 2008:132).

Yatay şiddet, işyerinde kıskançlık, yarışma, çekememezlik gibi nedenlerden kaynaklanmaktadır. Yatay şiddet mağduru, sadece kendisiyle eşit statüde olanlarla değil, aynı zamanda üst kademedeki uygulanan şiddetle de mücadele etmek zorunda bırakılmaktadır. Bu durum mağdurun işyerinde izole edilmesini hızlandırmakta ve yabancılaşmasına neden olmaktadır (Erdoğan, 2009: 326).

Yatay yıldırıcı davranışın nedenleri ile ilgili edinilen bilgiler şu şekildedir (Tınaz, 2008:139-142);

- **Rekabet:** Rekabet, kişinin öz yapısında gizli, genetik bir gereksinimdir. Rekabet gereksinimi ve duygusunu çok güçlü olarak yaşayan birey, çalışma yaşamında kendisine rakip olacağı duygusuna kapıldığı herhangi bir iş arkadaşına karşı haksız bir yıldırıcı davranış başlatıp bu davranışı acımasızca uygulayabilir.
- **Farklı Bir Bölgeden veya Kentten Gelmiş Olma:** Bireyin öz kültürüne bağlı gelişen sosyal yaşamının süreci içinde yapılanan kişiliğinin, belirli bir parçası olarak edindiği özellikler sonucu oluşur. Örneğin; bireyin geldiği veya doğduğu yer olumsuz yanları ile sık sık vurgulanır ve sonucunda birey ait olduğu yer ile özdeşleştirilir.
- **Irkçılık:** Bu tarz yıldırıcı davranış, tamamen yaşanan toplumun kültürüyle birlikte çalışılan firmanın kültür ve değer yargılarına bağlı oluşmaktadır. Sürecin temelinde, kültürel yönden tamamen farklı bir bireye karşı tahammülsüzlük yatmaktadır.

4.1.4. Yıldırmanın Etkileri

Yıldırma eylemleri mağduru etkilediği kadar örgütleri de etkilemektedir. Mağdur üzerinde yaratılan fiziksel ve sosyal etkiler, mağdurun görev aldığı örgütteki iş performansını düşürecek, işten ayrılmasına neden olacaktır. Bunlar da örgütün, yeni eleman bulma, işi daha uzun sürede yapma, hatalı işleri düzeltme gibi nedenlerle, maliyetlerin artmasına neden olacaktır (Çakır, 2006:24).

İş yerinde uygulanan şiddet, hem birey hem de örgüt üzerinde çok olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. Doğrudan doğruya şiddete maruz kalmak veya tanık olmak, bireylerde psikolojik ve somatik semptomlarla kendini gösteren korku tepkilerine neden olur. İş doyumsuzluğu, işe ve örgüte bağlılık düzeyinde düşme, işten ayrılmaya niyetlenme, iş performansı ve verimliliğinde düşüş gibi olumsuz iş davranışlarına neden olmaktadır (Aldıg, 2011: 21).

Tablo 4.1. Yıldırma ile Çatışma Arasındaki Farklar

Sağlıklı Çatışma	Yıldırma
Belirlenmiş örgütsel rol ve görevler	Örgütsel yapıda rol belirsizliği
Ekip ilişkisi	İşbirlikçi olmayan davranış biçimi
Ortak ve paylaşılan hedefler	Kişisel hedefler
Kişiler arası açık ilişkiler	Kişiler arası ilişkilerde belirsizlik
Sağlıklı örgütsel yapı	Örgütsel kusurlar
Ara sıra uyuşmazlık	Sistematik, sürekli, etik olmayan davranışlar
Açık ve samimi stratejiler	Çift taraflı stratejiler
Açık çatışma ve tartışma	Gizli eylemler ve çatışmanın reddi
Doğrudan iletişim	Dolaylı iletişim
İstenmeyen durumlara karşı önceden önlem alma	Önlem almada ihmal

Kaynak: Toker Gökçe, 2008: 67.

4.1.4.1. Yıldırmanın Mağdura Etkileri

Psikolojik taciz, bu tür tutum ve davranışlara uğrayan kişiler üzerinde fiziksel ve psikolojik açıdan çeşitli sonuçlar doğurur. Ortaya çıkan yaygın etkiler arasında stres, kaygı, endişe ve gerilim, işyerinde sosyal dışlanma hissi, güven kaybı ve saygınlık kaybı, kişisel ilişkilerin bozulması ve kaybolması, baş ağrıları, sırt ağrıları, karın ağrıları, depresyon, iş performansının bozulması öncelikli olanlarıdır (Fleck, 2002: 12).

Yıldırmanın yaşam kalitesine yönelik sonuçlarına bakıldığında, bireyin her alanda kendine olan güvenini kaybettiği; bunun etkilerini de ailesinde, sosyal ilişkilerinde ve iş çevresinde yaşamaya başladığı görülür. Birey şaşkınlaşır,

beceriksizleşir, korkmaya, utanmaya ve çekinmeye başlar. Bu durum sadece iş ortamında değil, kişilerarası ilişkilerde de devam eder (Toker Gökçe, 2009:8).

Mobbing kavramı çalışanın performansını düşürmekte, motivasyonunu bozmakta işe bağlılığını azaltarak, bireyin psikolojisini bozmaktadır. Bu da çalışanın mutsuz olmasına neden olmakta ve sağlığını olumsuz yönde etkilemektedir (Atasoy, 2010: 21).

Mobbing'in uzun süreli saldırıları sonrasında çoğu mağdur TSSB yaşayabilir. Bu hastalıkta, aşırı korku çaresizlik ya da dehşet duyguları yaşanır. Olay, kişinin rüyalarında ya da rüya benzeri durumlarda tekrar tekrar sıkıntı verici bir durumda yaşanır. Olayı anımsatan her türlü olaydan, konuşmaktan şiddetle kaçınırlar. Travma sonrası stres bozukluğu yaşayanlarda;

- Aşırı tedirginlik, kolayca ürkemek, sinirlilik
- Hayata kadereci bakış
- Genel duygusal uyuşukluk
- Sürekli endişe hali
- Karabasanlar
- Uykusuzluk
- Konsantrasyon düşüklüğü
- Kontrol dışı hareketler
- Yoğun endişe ve panik atak
- İntihara ve cinayet işlemeye yatkınlık duygusu sık rastlanan bulgulardır.

Yaşanan şoku hatırlatan herhangi bir şey aşırı acıya neden olduğu için TSSB kimseler yaşadıkları deneyime benzer ortamlarda bulunmaktan kaçınırlar (Aksoy, 2008:40).

Mobbing'in mağdur üzerindeki sosyal sonuçları; Sosyal imajın zedelenmesi, depresif davranışları nedeniyle arkadaşları tarafından terk edilmesi, mesleki kimliğini yitirmesi, aile içinde de zamanla “başarısız, elindekileri kaçırmış birey” olarak algılanması.

Mobbing'in mağdur üzerindeki ekonomik sonuçları; Ruhsal ve fiziksel sağığın iyileştirilmesi için yapılan tedavi harcamaları, işin yitirilmesi düzenli gelirin kaybı(Tınaz, 2006: 24).

4.1.4.2. Yıldırmanın Örgüte Etkileri

Uzmanlar yıldırma sürecinden hedef kişi ile birlikte, tüm çalışma grubunun da etkilendiğini ileri sürmektedirler. Buna göre yıldırmanın, örgütte birbirlerine biçimsel ve biçimsel olmayan iletişim kanallarıyla bağı olan çalışma grupları arasında hızlı yol alarak tüm örgütü etkileyebilecek boyuta ulaşılabilceğı ifade edilmektedir. İşyerlerinde yaşanan yıldırma olgusu genel olarak artan izin talepleriyle yükselen iş gücü kayıpları; azalan örgütsel bağılılıkta artan işgücü devri; personel kaybı, eğitim masrafları, tazminat talepleri, sağık harcamaları vb. nedenlerle artan maliyetler; tam ve etkin performansla çalışamama nedeniyle düşen üretkenlik yoluyla örgütler üzerinde mali baskılar yaratmakta, örgüt iklimine, kurum imajına ve kurumsallaşmaya sekte vurmaktadır (Bingöl, 2007:114).

Mobbing yaşanan örgütlerde iş kalitesi ve miktarında azalmanın yanında verimlilik düşüşleri yaşanmaktadır (Kocaoğlu, 2007: 48).

Örgütsel verimsizliğin en önemli nedenlerinden biri olan mobbing, iş yerlerinde sistemli olarak uygulanması durumunda psikolojik savaşa dönüşmekte ve mağdurların, işten ayrılma dışında başka çarelerin kalmadığı bir durum haline dönüşmektedir (Aldığ, 2011: 21).

İş doyumunun düşüklüğü sebebiyle bireylerde oluşan işe karşı isteksizlik yaratıcılığı kısıtlar. İşyerinde yaşanan mobbing sonucunda çalışanların dikkati, örgütün amaçlarından ve kendi görevlerinin taşıdığı önemden uzaklaşır. Yalnız mobbing'e maruz kalan çalışanlar değil, süreç içerisindeki olaylara tanık olan çalışanlar da, bir gün kendilerinin de mobbinge maruz kalacaklarını düşünerek örgüte olan güvenlerini yitirirler (Royal College of Nursing (RCN), 2002:3).

Mağdur yaşadığı psikolojik yıldırma davranışlarını örgüt dışında anlattığı takdirde örgüt imajı zedelenecek, örgüt içinde ise takım ruhu bozulacak, çalışanların örgüte duydukları güven azalacaktır. Yıldırmanın örgüte psikolojik maliyeti, çalışanlar arasında çatışma, örgüt kültüründe değişim, olumsuz örgüt iklimi, saygı kurallarının bozulması ve yaratıcılığın engellenmesi olarak görülmektedir. Çalışanın örgüte bağlılığını sağlamakta mesai kavramı olmamakta, fakat yıldırma sadakati kaldırıp güvensizlik oluşturmaktadır. Örgütteki profesyonel iş ve başarı çalışanın isteği ve çabası ile sağlanmaktadır, çalışan bunu istemedikçe, örgütte istenilen başarı elde edilemeyecek olup, yıldırma sayesinde bunlar engellenmektedir (Gregory, 2005:41; Dangaç, 2007:75; Aldıg, 2011:32).

4.1.5. Bazı Ükelere Göre Mobbing

Avrupa birliğı ülkeleri arasında mobbing sendromu hızla yayılmakta ve önlenebilmesi için bir dizi yasal düzenlemeler öngörülmektedir. Yasaların hazırlanmasında ortaya çıkan en büyük zorluklardan birisi, terimin tanımlanmasında yatmaktadır (Çobanoğlu, 2005: 216-217).

İsveç, Norveç, Finlandiya ve Almanya, mobbing'in yasal olarak adını koymak amacıyla, duygusal refahı da kapsayan, önleyici ve koruyucu mesleki güvenlik yasalarını yürürlüğe koymuştur. Buna örnek olarak 1993'te İsveç Ulusal Mesleki Güvenlik ve Sağlık Kurulu "İşyerinde Zulmedilme ile ilgili Yönetmeliğı" benimsemiştir (Davenport et al., 2003: 10).

Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO),Dünya Sağlık Örgütü (WHO), Uluslararası Hemşireler Konseyi (ICN) ve Kamu Hizmetleri Enternasyonalı (PSI) kuruluşları tarafından hazırlanan raporda da, sağlık sektörünün psikolojik tacizin sıklıkla yaşandığı bir sektör olduğu belirtilmiştir. Raporda, sağlık sektöründe psikolojik tacizle karşılaşma oranının, Bulgaristan'da %30,9, Güney Afrika'da %20,6, Tayland'da %10,7, Portekiz'de hastanelerde % 16,5 ve sağlık merkezlerinde %23, Lübnan'da %22,1, Avustralya'da % 10,5, Brezilya'da % 15,2 olduğu açıklanmıştır (Di Martino, 2002: 17).

Sağlık sektöründe yapılan diğer çalışmalar da benzer bulgulara işaret etmektedir. Örneğin Birleşik Krallıkta 312 stajyer hemşirenin katıldığı bir çalışmada, hemşirelerin %53' ünün staj döneminde bir veya daha fazla psikolojik taciz davranışına maruz kaldığı belirlenmiştir. ABD'de 249 hemşirenin yer aldığı bir çalışmada ise, hemşirelerin %27,3' ünün işyerinde psikolojik tacizle karşılaştığı kaydedilmiştir. ABD'de 16 hemşire ile yapılan derinlemesine görüşmeler sonucunda da, hemşirelerin 14'ünün işyerinde psikolojik tacize tanık olduğu veya maruz kaldığı belirlenmiştir. Avustralya'da sağlık sektöründe 311 sağlık çalışanının katılımıyla yapılan bir çalışmada ise, katılımcıların %50'sinin son bir yıl içinde, bir veya daha fazla psikolojik taciz davranışına maruz kaldığı saptanmıştır (Tınaz ve Karatuna, 2010: 45-46).

Norveç'te yapılan bir çalışmada ise, psikolojik taciz mağduru olan hemşirelerin %45,5'inin iftiralara maruz kaldığı, %34' ünden bilgi saklandığı, %26' sının sosyal buluşmalara veya toplantılara davet edilmediği, %26' sına ise devamlı bağırıldığı saptanmıştır (Einarsen et al.,1998:563-568).

Avrupa Çalışma ve Yaşam Koşullarını Geliştirme Vakfı tarafından 2004 yılında yapılan bir araştırmaya göre ise topluluğa üye tüm ülkelerde çalışan nüfusun ortalama %9'unun mobbinge maruz kaldığı ve bu oranın giderek arttığı tespit edilmiştir. Aynı araştırmaya göre ülkeler bazındaki dağılıma baktığımızda; Finlandiya %15 ile ilk sırayı alırken, İngiltere ve Hollanda'nın %14, İsveç'in %12'lik oranlarla onu takip ettiği görülmektedir. En düşük oranlar ise %4 ile İtalya ve Portekiz'e, %5 ile İspanya'ya aittir (Aktaran: Arsan, 2008: 50).

Dr.Leymann'ın tahminlerine göre; İsveç'teki intiharların %15'i doğrudan işyeri mobbingiyle bağlantılıdır (Aktaran: Davenport et al., 2003:8).

Kenneth Weshues'un 1998 tarihli Eliminating Pressors adlı kitabında belirtildiği gibi, mobbingin en yaygın olduğu sektörler sağlık ve yükseköğrenimdir (Aktaran:Davenport et al., 2003: 106).

Avrupa Parlamentosu, mobbing konusunun bazı ortak yönlerini şu şekilde vurgulamaktadır.“İşyerinde insani anlayışın eksikliği...Yaşanan kişisel

saldırıları...İşyerinde mevcut sosyal topluluktan soyutlanmak hissi...İşyerlerinde karşılanamayan talepler ve bu talepleri karşılayacak imkanların olmayışı....’’ Mobbinge ilgili özel yasalar yapan ülkeler Fransa, Belçika, Danimarka, Finlandiya, İsveç ve Hollanda’dır (Aktaran: Çobanoğlu, 2005:217-218).

1996 yılında Avrupa Birliğinin 15 üye ülkesinde gerçekleştirilen 15.800 görüşmenin sonuçlarına göre, bir önceki yıl içinde çalışanların %4’ü(6 milyon çalışan) fiziksel şiddete, %2’si(3 milyon çalışan) cinsel tacize ve %8’i (12 milyon çalışan) mobbinge maruz kalmıştır. İngiltere’de yapılan araştırma sonuçlarına göre çalışanların %53’ü mobbing mağdurdur; %78 işyerinde uygulanan psikolojik tacize tanıklık etmiştir. İsveç ve Almanya’da yüz binlerce mobbing mağdurunun erken emekli oldukları veya psikiyatri kliniklerinde yatarak tedavi edildikleri kayıtlarda yer almaktadır(Aktaran: Tınaz, 2006: 14-15).

Çalışmalar işyerinde psikolojik taciz (mobbing) sürecine maruz kalan bireylerin, stresli ve düşük iş doyumu ile çalıştıklarını göstermektedir. Örneğin; Birleşik Krallık’ta yapılan bir çalışma, işyerinde psikolojik taciz mağdurlarının, mağdur olmayan çalışanlara kıyasla daha düşük iş memnuniyeti ile çalıştıklarını ortaya koymuştur. Benzer olarak Finlandiya’da, işyerinde psikolojik taciz mağdurlarının daha fazla stres yaşadıkları ve daha düşük iş doyumu ile çalıştıkları saptanmıştır. Norveç’te 207 çalışanın katıldığı bir araştırmada ise, işyerinde psikolojik taciz ile iş doyumu arasında negatif bir ilişkinin varlığına dikkat çekilmiştir (Tınaz ve Karatuna, 2010: 81).

Türkiye’de bu alanda yapılan çalışma sonuçları da benzerlik göstermektedir. Örneğin; Bursa’da sağlık, eğitim ve güvenlik sektöründe yapılan bir çalışmada, 944 kişinin %55’inin son bir yıl içinde psikolojik tacizle karşılaştığı, %47’sinin ise tanık olduğu belirlenmiştir. Yine Aksaray-Yalova-Esenköy eğitim merkezlerinde çalışan 315 ilköğretmenin %50’sinin işyerinde psikolojik tacizle karşılaştığı saptanmıştır. İstanbul’da 505 hemşireyi kapsayan bir çalışmada da hemşirelerin %86’sının psikolojik tacize maruz kaldığı kaydedilmiştir.

Human Resources Management'in, 2008 yılında Türkiye'deki mobbing vakalarını araştırmak amacıyla internet üzerinden bir anket düzenlemiştir. Söz konusu ankete 100 kişi katılmış, katılanların %56'sını erkekler, %44'ünü ise kadınlar oluşturmuştur. İş hayatında mobbinge karşılaştıklarını söyleyenler, %81 ile en büyük dilimi oluştururken, hiç karşılaşmayanların oranı ise %2'de kalmıştır. Ankete katılanların %70'i bu davranışı, yönetici konumunda olan kişi ya da kişilerden, %25'i aynı seviyedeki çalışma arkadaşları tarafından gördüklerini ifade etmişlerdir. Anket sonuçlarına göre; bu vakaların, %27'si istifa, %25'i bilinmezden gelip işe devam, %18'i işten çıkarılma, %17'si bu durumu üst yönetim ya da insan kaynakları yetkilisine iletme ile sonuçlanmıştır.

İşyerinde psikolojik tacize maruz kalma riski bazı sektörler ve meslek grupları için daha fazladır. 2005 Avrupa Çalışma Koşulları Anketi sonuçlarına göre, işyerinde psikolojik ve fiziksel şiddetle karşılaşma riski, özel sektörde çalışanlara karşılık %4, kamu sektöründe %6 daha yüksektir. Bunun nedenleri arasında kamu sektöründe işten çıkarılma riskinin az olması ve çalışanların işlerini kolay terk edememeleri sayılabilir (İzmir ve Fazlıoğlu, 2011: 17).

4.1.6. Hemşirelikte Yıldırma

Fedakârlık, direnme ve fiziksel direnç gerektiren bir meslek olan hemşirelik, hastalara daha yararlı olabilmeleri için fiziksel ve ruhsal yönden sağlıklı olmaları gerekmektedir. Hemşireler, uzun süre ayakta, yoğun ve düzensiz uyku saatlerinde çalışmaktadırlar. Hemşirelik vardiyalı çalışma sistemi içerisinde iş yükü yoğun olan, yetersiz dinlenme olanaklarına sahip bir meslektir. Hemşirelerin genellikle bayan olması, diğer sağlık çalışanlarına göre daha fazla risk altında olduğu saptanmıştır. (Üye, 2009: 21).

Araştırmalar, sağlık personelinin şiddete uğrama riskinin diğer iş kollarından 16 kat daha fazla ve sağlık çalışanları içinde hemşirelerin şiddete maruz kalma riskinin ise üç kat daha fazla olduğu belirtilmektedir (Kingma, 2001:129–130). Fiziksel şiddetin yanı sıra, ondan daha yaygın olarak karşılaşılan şiddet türü, iş ortamında daha çok

yöneticiler tarafından çalışana uygulanan baskıcı, yıldırıcı ve zorbaca davranışları içeren psikolojik şiddettir. Ülkemizde de mobbing olarak dilimize yerleşen psikolojik şiddet, moral bozukluğu, iş doyumunda azalma, işteki hatalarda artış, işe devamsızlık gibi hizmetlerin kalitesini olumsuz olarak etkileyecek sonuçlara yol açmaktadır (Yıldırım, 2009: 41).

Yıldırım ülkemizde sağlık sektöründe hemşireler üzerinde yaptığı araştırmanın sonucu olarak mobbing davranışının yaş, cinsiyet ve eğitim durumu gözetilmediği söylenilmektedir. Çalışmanın bir diğer sonucu olarak da; sırası ile en çok başkasını küçümseme davranışı, daha sonra sorumlu olunmadığı işlerden suçlanması ve son olarak sürekli kontrol etme davranışı mobbing davranışları olarak hemşireler tarafından ifade edilmiştir. Bu davranışlara karşı tepkiler ise genelde yorgunluk ve stres daha sonrası da baş ağrısı gibi fiziksel bozukluklardır (Aktaran: Alparslan ve Tunç, 2009:149).

Hemşirelik mesleği üyeleri, çalışma koşullarındaki farklılıklar nedeni ile daha yoğun baskılar altında kalmakta ve iş ortamında daha fazla stres yaşamaktadır. Çalışma yaşamı, niteliği nedeniyle kişilerin yoğun kaygılar yaşadıkları bir alandır. İş ortamı olarak hastaneler ele alınacak olursa, sağlık alanı yoğun stres altında yaşayan bireylere yani hastalara hizmet vermenin güçlüğü yanında, bu alanda görev yapan personelin sıklıkla stres yaratıcı durumlarla yüz yüze gelmeleri nedeniyle diğer iş ortamlarından farklılık göstermektedir (Güneş Dağ, 2006:12).

Sağlık personeli toplumsal şiddet anlayışından zarar görür. Yasal sistem sadece birkaç durumda mağdur hemşireleri korur. Kişisel şiddetin risklerini hemşirelik kabul etmek zorunda kalmıştır. Hemşireler kendilerini sık sık yasal hedef olarak hissetmişlerdir ve şiddeti mesleklerinin bir parçası olarak kabullenmişlerdir. Bu tutumlar çok yıkıcıdır ve değişmelidir (Kingma, 2001: 130).

Yıldırımın İstanbul'da devlet ve özel hastanede çalışan toplam 505 hemşire üzerinde yaptığı çalışmada ise hemşirelerin % 86'sının son bir yıl içinde psikolojik taciz davranışlarına maruz kaldığı kaydedilmiştir. Yıldırıcı davranışlar karşısında hemşireler

çeşitli fizyolojik, duygusal ve sosyal tepkiler verdiler (Yıldırım ve Yıldırım, 2007: 1444).

Öztürk, Yılmaz ve Hindistan'ın, Trabzon ilinde bulunan bir üniversite ve bir devlet hastanesinde hemşireler için yaptıkları mobbing ölçeği ve hemşirelerin yaşadığı duygusal baskı (mobbing) çalışmalarında, duygusal tacizin ülkemiz sağlık sektöründe geniş olarak yaşandığını ve diğer mesleklerle karşılaştırıldığında hemşirelere uygulanan şiddetin yaygın olduğunu göstermektedir.

İngiltere'de hemşirelik eğitimi alan öğrencilerden oluşan bir gruba ‘‘öğrencilerin kendine güven ve tatmin düzeylerini keşfetmek ve eğitimleri süresince edindikleri tecrübelerin gelişimlerini nasıl etkilediğini izlemek’’ amacı ile yapılan üç yıllık bir çalışmanın sonucunda bullying önemli bir tema olarak karşılına çıkmış ve hemşire olmak için geçiş döneminde yaygın olduğu saptanmıştır (Aktaran: Dilman, 2007:70-73).

Mobbing'in hemşireler üzerindeki olumsuz etkilerini şu şekilde sıralayabiliriz;

- Şok inanmama, suçluluk, depresyon, korku
- Fiziksel yara, rahatsızlıklar (migren, kusma vb.)
- Yükselen stres seviyesi
- Benlik saygısında ve mesleki yeterliliğine olan inancında eksilme
- Kendini suçlu görme
- Kendini aciz ve sömürülmüş görme
- Mesleki sorumlulukları için gereken davranışlardan kaçınma ve bakımın kalitesinin düşmesi
- Cinsel rahatsızlıklar
- Kişilerarası ilişkilerde bozulma
- İş doyumunu yitirme
- İşe gelmeme
- Personelinin moralinin ve veriminin azalması
- Verimliliğin düşmesi

- Hasta hemşire anksiyetesi

Sonuç olarak mobbing'i hemşireler yaşamakta, üç yıl ve üstünde sürmekte çoğunlukla yöneticiler ve kadınlara uygulanmakta, kıskançlık nedeniyle yapılmaktadır. Hastanelerde yaşanmaması gereken mobbing yaklaşık 1/6 oranında uygulanmakta ya da yaşanmaktadır (Asi Karakaş, 2011: 27).

4.2. İş Doyumunun Tanımı

İş doyum kavramı, iş doyum, iş memnuniyeti, işgören memnuniyeti, işgören doyum gibi kavramlarla aynı olduğu görülmüştür. En basit şekliyle iş doyum, işgörenin işine karşı gösterdiği genel tutumdur şeklinde tanımlamak mümkündür.

İş doyum bireyin işini olumlu ve zevk veren bir duygu olarak değerlendirmesinin bir sonucudur. İşe karşı pozitif tutum iş doyumuna eşdeğerdir. İş doyum iş görenlerin işteki rolüne karşı oluşturduğu algısal, duygusal ve davranışsal tepkidir. İş doyum, işgörenlerin fizyolojik ve ruhsal sağlık durumlarının, aynı zamanda da duygularının bir belirtisidir (Kanbay, 2010:5).

Bir işi yapan kişi, belirli ihtiyaçlarını karşılamak, iş ve iş ortamının kişisel değerlerine uygun olmasını beklemek durumundadır. Eğer kişinin ihtiyaçları ve sahip olduğu değer yargıları yaptığı iş ile uyumlu ise ortaya iş doyum çıkacaktır. Kısacası iş doyum, işin çeşitli yönlerine karşı beslenen tutumların toplamıdır. İşgörenin işine karşı olumsuz tutumuna ise iş doyumsuzluğu demek doğru olacaktır (Okan, 2010:30).

4.2.1. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

4.2.1.1. Bireysel Faktörler

Yaş: Yapılan araştırmalar yaş ile iş doyumu arasında olumlu bağlantı olduğunu göstermiştir. Yaş arttıkça doyum artmaktadır. Bunun nedeni deneyim nedeniyle uyumun artmasıdır. Beş ayrı ülkede yürütülen çalışmalar yaşlı çalışanların, genç çalışanlara oranla işlerinden daha fazla doyum duyduklarını göstermiştir. Çalışan işte tecrübe ve beceri sağladıkça (bu da zamanla olur) iş performansı artar ve iyi iş çıkarmanın iş doyumu üzerindeki olumlu etkisi kendini gösterir. Sonuç olarak iş doyumu yaş ile artmaktadır (Sevimli ve İşcan, 2005: 57).

Cinsiyet: İş doyumu hakkında erkek ve kadınlar arasındaki farkları araştıran çalışmaların sonuçları tutarsız ve çelişkilidir. Yapılan çalışmalarda, cinsiyet faktörünün kendisinden ziyade, kadınların aynı iş için erkeklere kıyasla daha düşük ücret almaları, aynı ödülleri kazanmak için daha ağır çalışmaları gerektiğini hissetmeleri gibi durumlardan kaynaklanabileceği belirtilmiştir. Clark'ın (1997) iş doyumu ve cinsiyet arasındaki ilişki hakkında yaptığı bir araştırmada, kadınların erkeklere göre daha yüksek iş doyumuna sahip oldukları bulunmuş ve bunun nedeni kadınların işleri hakkında daha az beklentiye sahip olabilecekleri şeklinde açıklanmıştır (Aktaran: Sumeli, 2011: 32).

Bununla birlikte, yapılan başka bir araştırmada, iş- aile çatışması arasında erkekler açısından bir ilişki bulunurken, kadınlar açısından böyle bir ilişkinin varlığı saptanamamıştır. Buna göre erkeklerin bu tür rol çatışmasından etkilendiği, kadınların ise iş yaşamı ile aile yaşamındaki deneyimlerini birbirinden ayırmada daha başarılı olduğu söylenebilir. Gallup'un araştırmasına göre, erkekler kadınlara göre işlerini daha önemli görmektedir. Bu da erkeklerin iş ile aile arasında daha fazla çatışma yaşamasına neden olabilmektedir (Aktaran: Okan, 2010: 38).

Eğitim Düzeyi: Eğitim düzeyi ile iş doyumu arasındaki ilişki araştırıldığında, genellikle eğitim düzeyinin yükselmesi ve iş doyumu arasında negatif bir ilişki bulunmuştur. Yüksek öğrenim görmüş, dolayısıyla sosyokültürel yönden gelişmiş, eleştirel düşünen ve bilgi birikimi fazla olan çalışanların mesleki değer ve inançları

doğrultusunda beklentilerinin daha fazla olduğu gözlenmektedir. Bundan dolayı, beklentilerine ulaşmada sınırlılık ve güçlükler yasayan yüksek öğrenim görmüş çalışanların doyum düzeylerinin, düşük öğrenimli çalışanlardan daha az olduğu bilinmektedir (Bingöl, 2006: 22).

Kişilik: Kişilik özellikleri ile iş doyumunu arasındaki ilişkiyi tespit etmeyi amaçlayan araştırmalar; kendini beğenen ve yarışmacı insanların iş doyumlarının daha yüksek olduğunu ortaya koymuştur. Buna karşılık; acelecilik ve öfkeli kişilik ile iş doyumunu arasında negatif bir ilişki, başarı güdüsü yüksek olma ile iş doyumunu arasında pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Polat, 2008:37).

Statü: Yapılan çalışmalarda toplumun mesleklere bakış açısı ve kurum içinde mesleğe verilen önemin doyum üzerinde etkili olduğu, yönetim kademesi çalışanlarının, alt kademedekilere göre daha yüksek iş doyumuna ulaştıkları bulunmuştur (Cengiz, 2008: 20).

Medeni Durum: Medeni durum iş doyumunu etkileyen bir değişken olarak kabul edilmektedir. Evliliğin kişilere daha düzenli yaşam sağladığı, bu açıdan iş doyumunu artırdığı düşünülmektedir. Hekim ve hemşirelerde tükenmişlikle ilgili yapılan bir araştırmada, evliliğin bireye, kişiler arası ilişkiler ve stresle başa çıkma deneyimi kazandırdığı bildirilmektedir (Aksungur, 2009: 24).

İş Deneyimi ve Kıdem: İşe yeni başlayan bazı çalışanların iş hayatının gerçeklerinden uzak, gerçekçi olmayan beklentileri söz konusu olabilmektedir. Bazı çalışanlar deneyim kazandıkça beklentilerini iş hayatının gerçeklerine göre ayarlayabilmekte, bazıları ise beklentilerinin değişmemesi sonucu iş doyumsuzluğu ile yaşamayı öğrenmektedir.

Bazı araştırmalarda bireyin çalışma süresi arttıkça örgüt tarafından ihtiyaçları daha iyi karşılanacağından iş doyumunun artabileceği ileri sürülmektedir (Baysal, 2010: 32).

Meslek Seçimi: Bireylerin kendi kişilik yapılarına ve beklentilerine uygun işlerde çalışmaları, doyum sağlamalarına ve mutlu olmalarına yardım eder. Yapılan çalışmalarda, hemşirelerde iş doyumunu ile mesleki uyum arasında olumlu bir ilişki olduğunu saptamıştır. Vara'nın hemşirelerde iş doyumunu üzerinde yaptığı çalışmada, mesleği isteyerek seçen hemşireler ile seçmek zorunda kalanlar arasında, doyum düzeyinin orta düzeyden doyumsuzluğa doğru kaydığı saptanmıştır.

Hemşirelerde iş doyumunu üzerinde yapılan başka bir çalışmada, hemşireliğin halkın gözünde düşük imaja sahip olduğunu düşüncelerinin, düşük özsaygı ve özgüvene, sonuçta iş doyumsuzluğuna neden olduğu belirtilmiştir. Hemşireliği isteyerek seçen, özsaygı ve özgüven duyguları güçlü olan hemşirelerin, daha yüksek iş doyumunu duymaları olası görülmektedir (Aktaran: Güleç, 2009: 27-28).

4.2.1.2. Çevresel / Kurumsal Faktörler

Ücret ve Ödüllendirme: İnsanların yaşamlarını devam ettirebilmeleri için yeterli bir gelire ihtiyaçları vardır. O yüzden insanların en temel çalışma amaçları arasında yer alır ve iş doyumunu etkileyen faktörler başında gelir. Ancak ücret iş doyumunu için gerekli ve önemli bir faktör olmakla birlikte yeterli değildir. Ücreti Herzberg'in teorisinde söylediği gibi tatmin ve tatminsizliğin temel kaynaklarından birisi gibi kabul etmek gerekir. Yani varlığı doyum yaratmazken yokluğu doyumsuzluk yaratır (Aktaran: Yılmaz, 2007: 95).

Aydın ve Kutlu (2001) yaptıkları araştırmada hemşirelerin en düşük iş doyumunu ücret, en yüksek doyumun ise başkaları için bir şeyler yapabilme olanağı (sosyal hizmet) olduğunu belirtmişlerdir. Ülkemizde sağlık çalışanları üzerinde yapılan çalışmada, birçok sağlık çalışanı düşük ücret, vardiya, fazla mesai sözleşmeli çalışma gibi ağır ve geleceği belirsiz koşullarda hizmet vermekte oldukları bildirilmiştir. Hemşireler üzerinde yapılan bir başka çalışmada, hemşireler, eğitimlerine ve çalışma saatlerine denk düşmeyen ücretlerle çalışmaya en fazla zorlanan sağlık çalışanları arasında yer almaktadır (Aktaran: Güleç, 2009: 31).

Kişinin hizmet verdiği işyerinde yaptığı işten dolayı ödüllendirilmesi ve ödül sisteminin adil bir şekilde işlemesi iş doyumunun artmasını sağlamaktadır. Çalışan işyerinde adil bir ödül sistemi olduğunda, başarısına karşılık bulacağı düşüncesine sahip olmakta ve çalışmalarının sonucunu alacağına inanmaktadır (Eğinli, 2009: 41).

Çalışma Arkadaşlarıyla İlişkiler: İş doyumunu etkileyen faktörlerden birtanesi de çalışma arkadaşlarıyla ilişkilerdir. İş görenlerin işyerinde kendilerini tek başına kalmış hissetmeleri sosyal yalnızlığa ittiği için işlerini sevmemelerine neden olur. Bu nedenle birbirleriyle iletişim içine girmeyen işgörenlerin iş doyumsuzluğu artmaktadır. Çalışma arkadaşlarında yardıma ve dayanışmaya dayanan ilişkiler, işgörenin işine yansır bu durumda iş doyumunu artırır. Çalışma grubundaki bu mutluluk, dolayısıyla kuruma da yansımış olur (Kanbay, 2010: 21).

Yöneticilerle İlişkiler: Amirler ve yöneticilerle olan ilişkilerin iş doyumunu üzerinde önemli bir rolü vardır. Amirle kurulan işin niteliği kişinin duygusal durumunu ve çalışma ortamından duyulan hoşnutluğu önemli derecede etkilemektedir. Yöneticilerin motivasyonu arttırmak için; bireylere işlerini daha iyi yapmaları konusunda destek olmaları, iş dışı kişisel sorunların çözülmesinde yardım etmeleri ve personelin kişiliğine, yaptıkları işlere, önerdikleri görüş ve düşüncelerine değer vermeleri, sorunları çalışanlarıyla görüşerek ve tartışarak çözmeleri ve onlarla arkadaşça-dostça ilişkiler kurmaları çalışanların iş doyumunu artırır (Narin, 2010: 24).

İşin Kendisi –Niteliği: İnsanlar genellikle değişiklik, farklılık ve yeni şeyler aradıkları için kolayca sıkılırlar. Bu yüzden birçok çalışan bazı çabalara geçecek mücadelecilik bir iş ister. Saatlerce aynı aktiviteyi gerektiren bir iş kısa zamanda sıkıcı bir hale gelir. Horozoğlu, kişide iş doyumunu arttıran işlerin niteliklerini şöyle sıralamıştır(Aktaran: Pişkin, 2001:11);

- Yeteneklerini ve yüksek becerilerini kullanmaya elverişlilik,
- Öz benlik duygularını ve kişiliklerine katkı düzeyi,
- Yaşamına bir anlam ve düzen vermesi,
- Demokratik denetime fırsat vermesi,

- Yaratıcılığını sergilemeye elverişlilik,
- Bilişsel buluşlar ve yenilikler göstermesine yatkınlık,
- Net görev tanımı

Yükselme ve Gelişme Olanakları: Birey istediği düzeyde yükselme olanağını görebildiği ve yükselme politikasının adil olduğuna inandığı oranda doyum sağlamaktadır. Ancak yükselmenin anlamı bireyden bireye değişmektedir. Yükselme bir bireye göre yüksek kazanç, diğerine göre daha yüksek bir toplumsal statü elde etme anlamına gelebilir. Her bireyin yükselmeye bakış açısı değişik olunca, yükselmenin bireylerde yapacağı doyum ve doyumsuzluk da değişik olmaktadır (Erol Kaplanoğlu, 2006: 64-65).

Çalışma Koşulları: İş ortamı, çalışanın iş verimliliğini ve performansını doğrudan etkilemektedir. Verimliliğin ve performansın olumlu sonuçlar vermesi çalışanın iş doyumunun oluşmasında etkili olduğu gibi, iş ortamının sahip olduğu özellikler (aşırı soğuk ya da sıcak, tehlikeli, aşırı dikkat gerektirmesi vb.) çalışanın işini isteyerek yapmasında ve işine motive olmasında belirleyici olmaktadır. Fiziksel çalışma koşullarının kötü/olumsuz olması durumunda çalışanların iş doyumunu düzeyinde düşme olmaktadır. Örneğin aşırı gürültü, sıcak ya da soğuk bir iş ortamında çalışan kişilerin hissettiği bedensel baskılar nedeniyle gerilim yaşamaları iş doyumunun düşmesine yol açmaktadır (Eğinli, 2009:41).

4.2.2. Hemşireler Açısından İş Doyumunun Önemi

Çalışma yaşamında işletmelerin ihtiyaç duyduğu temel üretim faktörlerinden biri olan insan faktörünün verimliliğinin ve etkinliğinin arttırılması, insanın işine duyduğu hoşnutluğun sağlanması ile mümkün olabilmektedir. Ancak, çalışma ortamında işgörenin maruz kaldığı, fiziksel ve zihinsel iş gereklerinin oluşturduğu çok sayıda iş güçlüğü ögesi bulunmaktadır. İş görenin çalışma ortamında yüklendiği iş güçlüğü, iş görenin gerek sağlığını, gerekse örgüt içindeki verimliliğini etkileyebilmektedir.

Çalışma yaşamında iş doyumsuzluğuna ve yetersiz örgütsel bağlılık, iş görende sağlık yakınmaları, verim düşüklüğü, işe devamsızlık, örgüte daha düşük düzeyde bağlılık ya da örgütten ayrılmalar biçiminde sonuçlara neden olmaktadır (Yüksel, 2003: 262).

İş görenin iş doyumunun belirlenmesi, iş doyumunu olumlu ve olumsuz yönde etkileyen etmenlerin ortaya çıkarılması büyük bir önem taşımaktadır. İş görenin huzurlu ve üretken olması, işinden üst düzeyde doyum sağlamaları ile yakından ilgilidir. Kişinin günlük yaşama süresinin 1/3'ü işyerinde geçmektedir. İşinden doyum sağlayan birey; işine karşı haz duyar, olumlu duygular besler. Yaşamdan zevk alır ve daha dinamik olur. İş doyumunu aynı zamanda çalışma yaşamı kalitesini artırır. İşin insan ruh sağlığı üzerindeki olumsuz etkilerini giderir. İşinden doyum sağlamayan bireylerin bu olumlu tutumlara sahip olması mümkün değildir. İş doyumunu, yöneticiler için çalışanların işlerine karşı tutumlarının performans ve verimlilik üzerindeki etkisi açısından önemlidir. Çünkü iş doyumsuzluğunun doğrudan neden olduğu davranışlar; işten ayrılma, devamsızlık, performans düşüklüğü, sendikalaşma, ruhsal ve fiziksel sağlıkta bozulma şeklinde görülmektedir. İş doyumunu, iş görenlerin iş başarısı üzerinde önemli etkisi bulunan faktörlerden biridir (Narin, 2010: 22).

Hemşirelerin iş doyumunu etkileyen faktörlere baktığımızda birçok faktör görülmektedir. Bunlar literatürde; hasta bakımı, çevre, dengeli iş yükü, çalışma arkadaşlarıyla ilişkiler, kişisel faktörler, ücret ve kazançlar, profesyonellik, hemşirenin kültürel geçmişi, kariyer derecesi, beceri ve yeteneğini kullanma olanağı, yaratıcılık, işin çeşitliliği ve karmaşıklığı, sorumluluk alma, görevin önemi, başarı hissine ulaşma, iş güvencesi, ilerleme olanağı, çalışma ortam ve koşulları, yönetim ve yöneticilerin niteliği, bireyin işinden beklentileri, ekip çalışması ve ekip ilişkileri şeklinde özetlenebilir. Hemşirelerin, yaptıkları işten yüksek doyum sağlaması, görevlerinde daha istekli olarak çalışmalarını sağlamakta ve bakımın kalitesini olumlu yönde etkilemektedir. İşinden doyum sağlayamayan bir hemşirenin yorgunluk, baş ağrısı ve benzeri fiziksel rahatsızlıkları ya da anksiyete düzeyinin yükselmesi nedeniyle, kendini işine veremeyeceği, hizmetlerini aksatabileceği söylenebilir. Bunun yanı sıra, işinden sürekli yakınma, işini eleştirme ile birlikte işten kaçınma, işe geç gitme, işi yavaşlatma,

işe devamsızlık gibi hizmetlerin sürekliliği açısından sorun yaratacak davranışlar gösterebilir (Şahin, 2011: 49-50).

Hemşirelerin iş doyumunu azaltan ve işten ayrılma üzerine etkili olan diğer faktörler arasında; iş arkadaşları ile olan ilişkiler, iş arkadaşları ve yöneticiler ile yaşadığı sosyal düşmanlık ve çatışmayı da sıralayabiliriz. Bunun yanı sıra hemşirelerin maruz kaldıkları şiddet deneyimleri, yöneticilerin adil olmayan yaklaşımları ve hemşirelik mesleğinin doğası gereği yaşadıkları deneyimler bireyde stres yaratarak iş doyumunu etkilemektedir. Kimi çalışmalarda, sözel şiddete maruz kalan hemşirelerin benlik saygısı ile iş doyumunun azaldığını, hasta bakım kalitesinin ve hemşirenin üretkenliğinin olumsuz yönde etkilendiğini ve hemşirelerin mesleki hata oranlarının arttığını belirlemiştir (Ünlüsoy Dinçer, 2010: 54-55).

Quine 2001 yılında İngiltere’de Ulusal Sağlık Servisinde çalışan 396 hemşire ile yaptığı çalışmada, hemşirelerin yaşadığı psikolojik şiddet sonucunda iş doyumunda azalma ve işten ayrılma eğiliminde artma gerçekleştiği saptanmıştır (Quine, 2001: 73-84).

Yapılan bir araştırmada psikolojik şiddete maruz kalma riskinin iş doyumunu azalttığına ilişkin bulgular mevcuttur. Araştırmada psikolojik şiddete maruz kalanlar artan psikolojik şiddet riski nedeniyle kendilerini sosyal anksiyete kurbanları olarak tanımlamışlar. Psikolojik şiddetin iş doyumunu ile yakından ilişkili olduğu pek çok çalışmada tespit edilmiştir. Örneğin; Amerikalı bir grup işgörenin katıldığı araştırmada iş doyumunun psikolojik şiddete uğramayan kişilerde en üst düzeyde olduğu bulunmuştur. Yine İsveç’te hemşirelerle yapılan bir çalışma, iş doyumundaki azalma ile psikolojik şiddete maruz kalma oranındaki fazlalık arasında ters yönlü orantı olduğunu ortaya koymuştur.

Sağlık sektöründe Güney Afrika’da yapılan bir araştırmaya göre ise işyerinde yaşanan şiddetten kurbanlar genel bir mutsuzluk duygusu yaşamakta psikolojik şiddet gerilime ve hastalara daha az bakım göstermeye sebep olmaktadır.

Norveç'te 745 asistan hemşire ile yapılan çalışmada; psikolojik şiddet davranışlarına maruz kalan hemşireler, psikolojik şiddet eylemlerine maruz kalmayan hemşirelerle karşılaştıklarında mağdur olan hemşirelerin, düşük iş doyumu oldukça yüksek seviyede tükenmişlik ve ruhsal sağlık problemleri yaşadıkları görülmüştür (Aktaran: Karcıoğlu ve Akbaş, 2010:147-148).

İş doyumu her meslekte önemlidir. Ancak hemşirelik mesleğinde, çalışma koşullarının ağır olması, düzensiz çalışma saatleri, düşük ücretle çalışma, mesleki saygınlığın yetersizliği gibi faktörler, iş doyumunun düşük olmasına neden olabilmektedir. Bu durumda, iş veriminde düşme, erken emeklilik gibi sorunlar ortaya çıkmaktadır (Durmuş ve Günay, 2007:140). Oysa hemşirelerin mesleki doyumlarının artması, mesleki rol ve sorumluluklarının istendik düzeyde yerine getirilmesi ve profesyonelleşme yolunda hemşireliğe önemli katkılar sağlayacaktır. Profesyonel hemşirelerin iş doyum düzeylerinin yüksek olması performansın, kaliteli hasta bakımının ve düşük maliyetin önemli bir göstergesidir. Hemşirelik bakım hizmetlerinin kalitesinin yükseltilmesinde hemşirelerin doyumlu olmaları önemlidir (Bingöl, 2006: 23).

İnsanlar farklı istek ve beklentilerini, ortak değerlerin temsil edildiği bir örgütsel ortamda karşılamaya çalışırlar. İş doyumunu sağlamak, örgütsel bağlılığı oluşturmak, dolayısıyla örgütsel verimliliği yükseltmek için, çalışanların ihtiyaçlarının tatmin edilmesi gerekir. Çalışanların fizyolojik ihtiyaçlarının dışında diğer tüm ihtiyaçları, örgütün kültürü ve iklimi tarafından karşılanır (Çakır, 2006:30).

5. GEREÇ VE YÖNTEM

5.1. Araştırmanın Tipi

Araştırma, bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin karşılaştıkları yıldıracı davranışların iş doyumu üzerine etkisi ve bazı değişkenlerle (yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, kıdem yılı vb.) ilişkisinin değerlendirilmesi amacıyla tanımlayıcı ve ilişki arayıcı olarak yapıldı.

5.2. Araştırmanın Yeri ve Zamanı

Araştırma, İstanbul ilinde bir üniversite hastanesinde 1 Şubat-31 Haziran 2012 tarihleri arasında gerçekleştirildi.

5.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini, bir üniversitesi hastanesi birimlerinde çalışan 1075 hemşire, örneklemi ise evreni temsil etme yeterliliğine sahip 301 hemşire oluşturdu. Söz konusu, evreni temsil edecek örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde;

$$n = N t^2 p q / d^2 (N-1) + t^2 p q \text{ (Salant, Dillman, 1994: 55)}$$

N: Hedef kitledeki birey sayısı

n: Örneklem alınacak birey sayısı

p: İncelenen olayın görülüş sıklığı (gerçekleşme olasılığı)

q: İncelenen olayın görülme sıklığı (gerçekleşmeme olasılığı)

t: Belirli bir anlamlılık düzeyinde, t tablosuna göre bulunan teorik değer

d: Olayın görülüş sıklığına göre kabul edilen $\pm$ örneklem hatasıdır.

formülü kullanılarak homojen bir yapıda olmayan bu evren için % 95 güven aralığında, $\pm$ % 5 örneklem hatası ile gerekli örneklem büyüklüğü $n = 284$ olarak hesaplandı.

Bu çerçevede bilgi soruları ve ölçekler rastgele olarak belirlenen 350 hemşireye ulaşılarak 301 kullanılabilir anket formu elde edilmiştir. Sonuç olarak araştırma bulgularının % 95 güven aralığında, $\pm$ % 5 örnekleme hatası ile genellenebileceği söylenebilir.

5.4. Araştırmaya Alınma Kriterleri

- Hemşire olması.
- Çalışmaya katılmak istemesi.

5.5. Veri Toplama Araçları

Bilgi Formu: Hemşirelerin sosyo-demografik bilgilerini (bireysel ve mesleki özelliklerini) içeren, literatür bilgilerine dayalı olarak geliştirilen ve 17 sorudan oluşturulan form, araştırmacı tarafından hazırlandı (Okan:2010; Aksoy:2008; Karcıoğlu ve Akbaş:2010).Uzman görüşüne sunulurken, gerekli düzenlemeler yapıldıktan sonra uygulandı (EK1) (EK5). İstatistik için istatistik uzmanından destek alındı.

Mobbing Ölçeği: Dilek ve Aytolan (2008) tarafından geliştirilen 33 maddeli ölçek, katılımcıların işyerinde yaşadıkları psikolojik şiddet davranışlarının içeriğini ve bu davranışların şiddetini değerlendirmektedir. Ülkemizde hemşirelere ve sağlık çalışanlarına yönelik olarak geliştirilen ölçek, birçok kurumda ve ülkede test edilmiş ve birçok araştırmada kullanılmaktadır (Aktaran: Köse, 2010: 58-59).

Davranışların sıklığını belirlemede, 0= hiç karşılaşmadım ile 5= her zaman karşılaşıyorum şeklinde derecelendirilerek, 6'lı likert yöntemi kullanılmıştır (EK 2).

Ölçekten alınan toplam puanın madde sayısına bölünmesiyle elde edilen puan 1 ve üzerinde ise, kişinin işyerinde kasten mobbing davranışlarına maruz bırakıldığını; 0-0.25 arası değer ise kişinin işyerinde mobbing davranışlarıyla karşılaşmadığını göstermektedir. Ölçeğin güvenilirliği Cronbach alfa (α) katsayısı ile ölçülmüştür. Ölçeğin bu çalışmadaki Cronbach alfa değeri= 0.92 bulunmuştur.

Minnesota Tatmin Ölçeği (MSQ):Bu araştırmada iş doyumunu ölçmek amacıyla (Minnesota Satisfaction Questionnaire MSQ) Minnesota İş Tatmini Ölçeğinin 20 soruluk kısa formu kullanılmıştır. Ölçek, 1967 yılında R.V Davis, D.J.Weiss, G.W England, L.H. Lofquist tarafından geliştirilmiştir.1985 yılında Aslı Baycan tarafından Türkçeye çevrilip, geçerlilik ve güvenirlik çalışmaları yapılmıştır (Aktaran: Korkut, 2010:97-98).

Ölçekte işin çeşitli yönleri ile ilgili ifadeler bulunmaktadır. Ölçeğin 12 maddesi içsel faktörlere bağlı iş doyumunu ölçmekte, 8 maddesi de dışsal faktörlere bağlı iş doyumunu ölçmektedir. İç kaynaklı tatmini ölçmeye yönelik sorular çalışanların işin kendisiyle ilgili neler hissettiklerini, dış kaynaklı tatmini ölçmeye yönelik sorular ise çalışanların kurumla ilgili neler hissettiklerini yansıtmaktadır.

Minnesota İş Tatmin Ölçeğinin madde puanlaması, Likert tipi 5’li derecelendirme ile yapılmış olup, (5) çok memnunum, (4)memnunum, (3) kararsızım, (2) memnun değilim, (1) hiç memnun değilim şeklinde puanlandırılmıştır. İş tatmini ölçeğinde puanlar 1-5 arası değerlerin toplamı alınarak hesaplanmakta ve üç şekilde değerlendirilmektedir; düşük (≤ 25),normal veya orta (26-74) ve yüksek iş doyumunu (≥ 75) (EK3).

Minnesota İş Tatmini Ölçeğinin iç tutarlılığının incelenmesi sonrasında cronbach alfa değeri 0,84 gibi yüksek bir güvenirlik değeri elde edilmiştir. Minnesota İş Tatmin Ölçeğinin alt boyutlarının iç tutarlılığının incelenmesi sonrasında içsel tatmininin güvenirliği cronbach alfa değeri 0,81, dışsal tatminin güvenirliği cronbach alfa değeri 0,71 olarak bulunmuştur ve yüksek bir güvenirlik değeri elde edilmiştir.

5.6. Verilerin İstatistiksel Analizi

Araştırmada elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 17.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotları (Sayı, Yüzde, Ortalama, Standart sapma) kullanılmıştır. Hipotez testleri olarak Non-Parametrik testlerden Kruskal Wallis H-

Testi, Mann Whitney U testi, korelasyon ve regresyon analizleri yapılmıştır. Elde edilen bulgular: %95 güven aralığında, 0,05 anlamlılık düzeyinde yorumlanmıştır.

5.7. Araştırmanın Sınırlılıkları

- Araştırmayı katılmayı kabul etmeyen, uygulama sırasında izinli ve raporlu olan hemşireler araştırma kapsamına alınmamıştır.
- Araştırmada doğru ve güvenilir sonuçlar elde etmek için hemşirelerin soruları doğru ve samimi olarak cevaplandırmış olduğu kabul edilir.

5.8. Araştırmanın Etik Yönü

Araştırmanın uygulanabilmesi için, hastane yönetimine araştırmanın amacı ve yöntemi ile ilgili bilgileri içeren bir dilekçeyle başvurulmuş ve hastane yönetiminden yazılı izin alındıktan sonra araştırmaya başlanmıştır.

Araştırma verileri araştırmacının kendisi tarafından toplanmış, veri toplanmadan önce araştırmanın amacı ve yöntemi kişilere açıklanarak katılmaları yönünden destek istenmiştir. Araştırmaya katılmayı kabul edenlere veri toplama aracının nasıl doldurulacağı ve süresi ile ilgili gerekli açıklamalar yapılmıştır. Hemşirelerin servislerinde bilgi formları ve ölçekleri doldurmaları beklenmiş ve doldurulduktan sonra geri alınmıştır. Veri toplama aracının doldurulması yaklaşık 10-15 dakikalık bir süreyi almıştır. Araştırmaya katılmayı kabul eden ancak o anda dolduramayacak katılımcılara bilgi formu ve ölçekler verilmiş ve onlar için uygun olan zamanda toplanmıştır.

Toplanan veriler sadece araştırma amaçları için kullanılacaktır. Araştırma sunumunda hemşirelerin ve kurumun kimlik bilgilerine yönelik açıklama yer almayacaktır.

6. BULGULAR

Araştırma, 1Şubat-31Haziran 2012 tarihleri arasında İstanbul ilinde bir üniversite hastanesinde çalışan 301 hemşire ile gerçekleştirildi.

Bulgular;

- Hemşirelerin sosyo-demografik (bireysel, mesleki) özelliklerine ve mobbing durumuna ilişkin bulgular.
- Hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar ve iş doyum düzeylerinin puan ortalamaları.
- Sosyo-demografik özelliklere göre hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar ve iş doyum düzeyleri.
- Hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar ve iş doyum düzeylerinin aralarındaki ilişkinin korelasyon analizi ile incelenmesi.
- İş doyum düzeylerinin hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar düzeylerinden etkilenme durumunu test etmek için yapılan regresyon modelleri.

6.1. Hemşirelerin Sosyo-Demografik Özellikleri ve Mobbing Durumuna İlişkin Bulgular

Tablo 6.1. Hemşirelerin Sosyo-Demografik Özellikleri ve Mobbing Durumunun Dağılımı

N=301

Sosyo- Demografik Özellikleri ve Mobbing Durumu		n	%
Cinsiyet	Kadın	283	94
	Erkek	18	6
Yaş	22-27 yaş	111	36,9
	28-33 yaş	63	20,9
	34-39 yaş	56	18,6
	40-45 yaş	57	18,9
	46 yaş ve üstü	14	4,7
Medeni durumu	Evli	134	44,5
	Bekar	157	52,2
	Eşinden ayrılmış	10	3,3
Eğitim düzeyi	Sağlık meslek lisesi	20	6,6
	Önlisans	44	14,7
	Lisans	196	65,1
	Lisansüstü	41	13,6
Mesleği isteyerek seçip seçmeme durumu	İsteyerek seçmiş	195	64,8
	İsteyerek seçmemiş	106	35,2
Kadro durumu	Kadrolu	225	74,8
	Sözleşmeli	76	25,2
Çalışma pozisyonu	Servis Hemşiresi	236	78,4
	Süpervizör	10	3,3
	Sorumlu Hemşiresi	45	15
	Başhemşire	10	3,3
Meslekteki çalışma süresi	1-5 yıl	120	39,9
	6-10 yıl	45	15
	11-15 yıl	41	13,6
	16-20 yıl	36	12
	21-25 yıl	42	14
	26 yıl ve üstü	17	5,5
Çalıştığı birim	Acil	21	7
	Dâhiliye	36	12
	Yoğun bakım	47	15,6
	Cerrahi Birimler	68	22,6
	Kadın Doğum	21	7
	Psikiyatri	18	6
	Nöroloji	2	0,7
	Üroloji	4	1
	Ortopedi	8	2,7
	KBB	5	1,7
	Göz	8	2,7
	Onkoloji	9	3
	Kardiyoloji	6	2
	Ameliyathane	12	4
	Göğüs Hastalıkları	6	2
	Fizik Tedavi	6	2
	Çocuk sağlığı ve Hastalıkları	19	6,3
	Poliklinik	5	1,7

Tablo 6.1. (Devamı)

N=301

Sosyo- Demografik Özellikleri ve Mobing Durumu		n	%
Bulunduğu birimde çalışma süresi	1-5 yıl	180	59,8
	6-10 yıl	47	15,6
	11-15 yıl	16	5,3
	16-20 yıl	27	9
	21 yıl ve üstü	31	10,3
Çalışma şekli	Sürekli gündüz	123	40,9
	Vardiya değişimli	178	59,1
Çalıştığı üniteyi seçme durumu	Atama nedeni ile	130	43,2
	Kendi isteğim	149	49,5
	Kurum içi görevlendirme	22	7,3
Çalıştığı üniteden memnun olup olmama durumu	Memnunum	200	66,4
	Memnun değilim	25	8,4
	Kısmen memnunum	76	25,2
Çalışma şeklinin sosyal yaşamını etkileyip etkilememe durumu	Etkiliyor	125	41,5
	Etkilemiyor	71	23,6
	Kısmen etkiliyor	105	34,9
Kendini tanımlamabiçimi	Girişken	230	76,4
	Çekingen	43	14,3
	Saldırgan	7	2,3
	Değişken davranış	21	7
Çalıştığı kurumda sorun yaşadığında yapılanlar	Hiçbir şey yapmam	11	3,6
	Sorun yaşadığım kişiyle direkt konuşurum	163	54,2
	Baş etme yöntemlerini kullanırım	117	38,9
	Başka bir bölüme geçerim	10	3,3
Daha önce psikolojik destek alıp almama durumu	Daha önce psikolojik sorun yaşamadım	185	61,5
	Psikolojik sorun yaşadım, destek aldım	61	20,3
	Psikolojik sorun yaşadım, destek almadım	55	18,2
Mobbing durumu	Mobbing mağduru	157	52,2
	Mobbing mağduru değil	144	47,8

Hemşirelerin % 94'ü (283) kadın, % 6'sı (18) erkek; % 36,9'u (111) 22-27 yaş aralığında; % 52,2'si (157) bekar, % 44,5'i (134) evli; % 65,1'i (196) lisans eğitim düzeyine sahip ; % 64,8'inin (195) mesleği isteyerek seçtiği, % 35,2'sinin (106) mesleği isteyerek seçmediklerini ifade etmişlerdir. % 74,8'i (225) kadrolu olarak çalışmakta; % 78,4'ü (236) servis hemşiresi; % 39,9'u (120) mesleki kıdeme

sahiptir; %22,6'sı (68) cerrahi birimlerde, % 15,6'sı (47) yoğun bakım birimlerinde çalışmakta; % 59,8'i(180) 1-5 yıl süredir bulunduğu birimde çalışmaktadır.

Hemşirelerin % 59,1'i (178) vardiya değişimli, % 40,9'u (123) sürekli gündüz olarak çalışmakta; % 49,5'i (149) kendi isteğiyle, % 43,2'si (130) atama nedeni ile çalıştığı üniteyi seçtiklerini ifade etmişler; % 66,4'ünün (200) çalıştığı üniteden memnun olduklarını ifade etmişler; % 41,5'i (125) çalışma şeklinin sosyal yaşamını etkilediği, % 34,9'u (105) çalışma şeklinin sosyal yaşamını kısmen etkilediğini ifade etmişler; % 76,4 'ünün (230) kendisini girişken özellikleri taşıyan kişi olarak ifade etmişler; % 54,2'sinin (163) çalıştığı kurumda sorun yaşadığında, sorun yaşadığı kişiyle direkt konuştuklarını, % 38,9'unun (117) baş etme yöntemlerini kullandıklarını ifade etmişler; % 61,5'inin (185) daha önce psikolojik sorun yaşamadıklarını ifade etmişler; % 52,2'sinin (157) mobbing mağduru olduğu, % 47,8'inin (144) mobbing mağduru olmadığını ifade etmişlerdir.

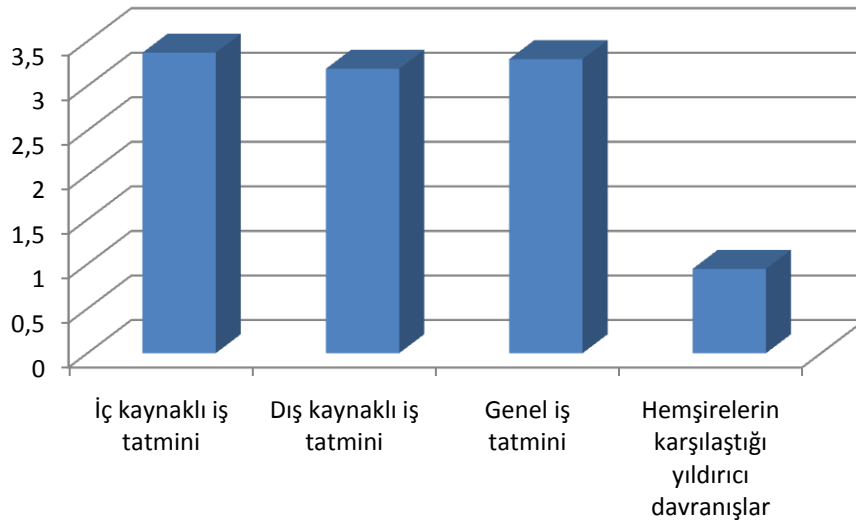
6.2. Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeylerinin Puan Ortalamaları

Tablo 6.2. Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeylerinin Puan Ortalamaları

N=301

	n	Ort.	S.s	Min.	Max.
İç kaynaklı iş doyumu	301	3,373	0,623	1,583	4,833
Dış kaynaklı iş doyumu	301	3,192	0,699	1,500	4,750
Genel iş doyumu	301	3,301	0,622	1,600	4,800
Hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar	301	0,947	0,762	0,000	3,545

Hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar ve iş doyumu düzeylerinin puan ortalamaları incelendiğinde; iç kaynaklı iş doyumu puan ortalaması $3,373 \pm 0,623$; dış kaynaklı iş doyumu puan ortalaması $3,192 \pm 0,699$; genel iş doyumu puan ortalaması $3,301 \pm 0,622$; hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puan ortalaması $0,947 \pm 0,762$ olarak bulunmuştur.



Şekil 1. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeylerinin Ortalamaları

6.3. Sosyo-Demografik Özelliklere Göre Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeyleri

Tablo 6.3. Cinsiyete Göre Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeyleri

N=301

	Grup	n	Ort	Ss	MW	P
Hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar	Kadın	283	0,951	0,769	2502,000	0,900
	Erkek	18	0,886	0,648		
İç kaynaklı iş doyumu	Kadın	283	3,382	0,621	2235,500	0,384
	Erkek	18	3,236	0,655		
Dış kaynaklı iş doyumu	Kadın	283	3,198	0,701	2324,500	0,534
	Erkek	18	3,104	0,673		
Genel iş doyumu	Kadın	283	3,308	0,623	2230,500	0,377
	Erkek	18	3,183	0,602		

Cinsiyete göre hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmadı (Mann Whitney U=2502,000; p=0,900>0,05).

Cinsiyete göre hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmadı (Mann Whitney U=2235,500; p=0,384>0,05).

Cinsiyete göre hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmadı (Mann Whitney U=2324,500; p=0,534>0,05).

Cinsiyete göre hemşirelerin genel iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmadı (Mann Whitney U=2230,500; p=0,377>0,05).

Tablo 6.4. Yaşa Göre Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeyleri

N=301

	Grup	n	Ort	Ss	KW	P
Hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar	22–27 yaş	111	1,004	0,674	9,355	0,053
	28–33 yaş	63	0,886	0,833		
	34–39 yaş	56	0,778	0,785		
	40–45 yaş	57	1,086	0,781		
	46 yaş ve üstü	14	0,883	0,857		
İç kaynaklı iş doyumu	22–27 yaş	111	3,192	0,662	22,466	0,000
	28–33 yaş	63	3,322	0,662		
	34–39 yaş	56	3,573	0,509		
	40–45 yaş	57	3,480	0,505		
	46 yaş ve üstü	14	3,804	0,495		
Dış kaynaklı iş doyumu	22–27 yaş	111	3,017	0,730	13,845	0,008
	28–33 yaş	63	3,216	0,779		
	34–39 yaş	56	3,357	0,657		
	40–45 yaş	57	3,278	0,555		
	46 yaş ve üstü	14	3,455	0,482		
Genel iş doyumu	22–27 yaş	111	3,122	0,663	19,968	0,001
	28–33 yaş	63	3,279	0,675		
	34–39 yaş	56	3,487	0,536		
	40–45 yaş	57	3,399	0,479		
	46 yaş ve üstü	14	3,664	0,461		

Yaşa göre hemşirelerin karşılaştığı yıldıracı davranışlar puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmadı (Kruskal Wallis $H = 9,355$; $p = 0,053 > 0,05$).

Yaşa göre hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu (Kruskal Wallis $H = 22,466$; $p = 0,000 < 0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere uygulanan Mann Whitney U testine göre; 34–39 yaş aralığındaki hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puanı, 22–27 yaş aralığındaki hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U = 1989,500$; $p = 0,000 < 0,05$). 40–45 yaş aralığındaki hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puanı, 22–27 yaş aralığındaki hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U = 2337,500$; $p = 0,006 < 0,05$). 46 ve üstü yaş aralığındaki hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puanı, 22–27 yaş aralığındaki hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U = 371,500$; $p = 0,001 < 0,05$). 34–39 yaş aralığındaki hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puanı, 28–33 yaş aralığındaki hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U = 1385,000$; $p = 0,043 < 0,05$). 46 ve üstü yaş aralığındaki hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puanı, 28–33 yaş aralığındaki hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U = 276,500$; $p = 0,029 < 0,05$).

Yaşa göre hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu (Kruskal Wallis $H = 13,845$; $p = 0,008 < 0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere uygulanan Mann Whitney U testine göre; 34–39 yaş aralığındaki hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puanı, 22–27 yaş aralığındaki hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U = 2200,000$; $p = 0,002 < 0,05$). 40–45 yaş aralığındaki hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puanı, 22–27 yaş aralığındaki hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U = 2447,500$; $p = 0,016 < 0,05$). 46 ve üstü yaş aralığındaki hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puanı, 22–27 yaş aralığındaki hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U = 491,500$; $p = 0,025 < 0,05$).

Yaşa göre hemşirelerin genel iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu (Kruskal Wallis $H=19,968$; $p=0,001<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere uygulanan Mann Whitney U testine göre; 34–39 yaş aralığındaki hemşirelerin genel iş doyumu puanı, 22–27 yaş aralığındaki hemşirelerin genel iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=2041,500$; $p=0,000<0,05$). 40–45 yaş aralığındaki hemşirelerin genel iş doyumu puanı, 22–27 yaş aralığındaki hemşirelerin genel iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=2331,000$; $p=0,005<0,05$). 46 ve üstü yaş aralığındaki hemşirelerin genel iş doyumu puanı, 22–27 yaş aralığındaki hemşirelerin genel iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=398,500$; $p=0,003<0,05$).

Tablo 6.5. Medeni Duruma Göre Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeyleri

N=301

	Grup	n	Ort	Ss	KW	P
Hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar	Evli	134	0,915	0,771	1,513	0,469
	Bekar	157	0,951	0,734		
	Eşinden ayrılmış	10	1,315	1,023		
İç kaynaklı iş doyumu	Evli	134	3,505	0,563	11,578	0,003
	Bekar	157	3,249	0,650		
	Eşinden ayrılmış	10	3,561	0,609		
Dış kaynaklı iş doyumu	Evli	134	3,326	0,654	10,601	0,005
	Bekar	157	3,072	0,720		
	Eşinden ayrılmış	10	3,275	0,684		
Genel iş doyumu	Evli	134	3,433	0,567	12,571	0,002
	Bekar	157	3,178	0,646		
	Eşinden ayrılmış	10	3,446	0,582		

Medeni durumlarına göre hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmadı (Kruskal Wallis $H=1,513$; $p=0,469>0,05$).

Medeni durumlarına göre hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu (Kruskal Wallis $H=11,578$; $p=0,003<0,05$). Farklılığın hangi gruptan

kaynaklandığını belirlemek üzere uygulanan Mann Whitney U testine göre; evli hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puanı, bekâr hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney U=8185,000; $p=0,001<0,05$).

Medeni durumlarına göre hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu (Kruskal Wallis $H=10,601$; $p=0,005<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere uygulanan Mann Whitney U testine göre; evli hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puanı, bekar hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney U=8204,500; $p=0,001<0,05$).

Medeni durumlarına göre, hemşirelerin genel iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu (Kruskal Wallis $H=12,571$; $p=0,002<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere uygulanan Mann Whitney U testine göre; evli hemşirelerin genel iş doyumu puanı, bekar hemşirelerin genel iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney U=8046,000; $p=0,001<0,05$).

Tablo 6.6. Eğitim Durumuna Göre Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeyleri

N=301

	Grup	n	Ort	Ss	KW	P
Hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar	Sağlık meslek lisesi	20	0,750	0,597	4,315	0,229
	Önlisans	44	0,916	0,707		
	Lisans	196	0,988	0,738		
	Lisansüstü	41	0,879	0,979		
İç kaynaklı iş doyumu	Sağlık meslek lisesi	20	3,513	0,491	5,256	0,154
	Önlisans	44	3,417	0,598		
	Lisans	196	3,314	0,650		
	Lisansüstü	41	3,543	0,541		
Dış kaynaklı iş doyumu	Sağlık meslek lisesi	20	3,549	0,640	7,725	0,052
	Önlisans	44	3,213	0,629		
	Lisans	196	3,140	0,703		
	Lisansüstü	41	3,244	0,744		
Genel iş doyumu	Sağlık meslek lisesi	20	3,526	0,525	6,861	0,076
	Önlisans	44	3,335	0,589		
	Lisans	196	3,244	0,639		
	Lisansüstü	41	3,423	0,585		

Eğitim durumuna göre hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmadı (Kruskal Wallis $H=4,315$; $p=0,229>0,05$).

Eğitim durumuna göre hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmadı (Kruskal Wallis $H=5,256$; $p=0,154>0,05$).

Eğitim durumuna göre hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmadı (Kruskal Wallis $H=7,725$; $p=0,052>0,05$).

Eğitim durumuna göre hemşirelerin genel iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmadı (Kruskal Wallis $H=6,861$; $p=0,076>0,05$).

Tablo 6.7. Mesleği Seçme Durumuna Göre Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeyleri

N=301

	Grup	n	Ort	Ss	MW	P
Hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar	Evet	195	0,847	0,770	7715,000	0,000
	Hayır	106	1,131	0,713		
İç kaynaklı iş doyumu	Evet	195	3,541	0,552	5655,000	0,000
	Hayır	106	3,065	0,631		
Dış kaynaklı iş doyumu	Evet	195	3,379	0,654	5712,000	0,000
	Hayır	106	2,848	0,650		
Genel iş doyumu	Evet	195	3,476	0,558	5492,500	0,000
	Hayır	106	2,978	0,606		

Mesleği seçme durumuna göre hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu (Mann Whitney U=7715,00; p=0,000<0,05). Mesleği isteyerek seçmeyen hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puanları (x=1,131), mesleği isteyerek seçen hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puanlarından (x=0,847) yüksek bulundu.

Mesleği seçme durumuna göre hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu (Mann Whitney U=5655,00; p=0,000<0,05). Mesleği isteyerek seçen hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puanları (x=3,541), mesleği isteyerek seçmeyen hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puanlarından (x=3,065) yüksek bulundu.

Mesleği seçme durumuna göre hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu (Mann Whitney U=5712,00; p=0,000<0,05). Mesleği isteyerek seçen hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puanları (x=3,379), mesleği isteyerek seçmeyen hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puanlarından (x=2,848) yüksek bulundu.

Mesleği seçme durumuna göre hemşirelerin genel iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu (Mann Whitney U=5492,50; p=0,000<0,05). Mesleği isteyerek seçen

hemşirelerin genel iş doyumu puanları ($x=3,476$), mesleği isteyerek seçmeyen hemşirelerin genel iş doyumu puanlarından ($x=2,978$) yüksek bulundu.

Tablo 6.8. Kadro Durumuna Göre Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeyleri

N=301

	Grup	n	Ort	Ss	MW	P
Hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar	Kadrolu	225	0,918	0,760	7659,500	0,174
	Sözleşmeli	76	1,033	0,764		
İç kaynaklı iş doyumu	Kadrolu	225	3,431	0,572	6959,500	0,015
	Sözleşmeli	76	3,202	0,733		
Dış kaynaklı iş doyumu	Kadrolu	225	3,250	0,678	6979,500	0,017
	Sözleşmeli	76	3,019	0,734		
Genel iş doyumu	Kadrolu	225	3,359	0,580	6911,500	0,012
	Sözleşmeli	76	3,129	0,707		

Kadro durumuna göre hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmadı (Mann Whitney $U=7659,500$; $p=0,174>0,05$).

Kadro durumuna göre hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu (Mann Whitney $U=6959,50$; $p=0,015<0,05$). Kadrolu hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puanları ($x=3,431$), sözleşmeli hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puanlarından ($x=3,202$) yüksek bulundu.

Kadro durumuna göre hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu (Mann Whitney $U=6979,50$; $p=0,017<0,05$). Kadrolu hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puanları ($x=3,250$), sözleşmeli hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puanlarından ($x=3,019$) yüksek bulundu.

Kadro durumuna göre hemşirelerin genel iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu (Mann Whitney $U=6911,50$; $p=0,012<0,05$). Kadrolu hemşirelerin genel iş doyumu

puanları (x=3,359), sözleşmeli hemşirelerin genel iş doyumu puanlarından (x=3,129) yüksek bulundu.

Tablo 6.9. Çalışma Pozisyonu Göre Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeyleri

N=301

	Grup	n	Ort	Ss	KW	P
Hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar	Servis hemşiresi	236	1,022	0,764	13,317	0,004
	Süpervizör	10	0,585	0,654		
	Sorumlu hemşire	45	0,747	0,738		
	Başhemşire	10	0,442	0,495		
İç kaynaklı iş doyumu	Servis hemşiresi	236	3,305	0,635	13,574	0,004
	Süpervizör	10	3,358	0,588		
	Sorumlu hemşire	45	3,650	0,465		
	Başhemşire	10	3,750	0,592		
Dış kaynaklı iş doyumu	Servis hemşiresi	236	3,110	0,716	18,397	0,000
	Süpervizör	10	3,225	0,801		
	Sorumlu hemşire	45	3,542	0,479		
	Başhemşire	10	3,513	0,491		
Genel iş doyumu	Servis hemşiresi	236	3,227	0,634	17,382	0,001
	Süpervizör	10	3,305	0,640		
	Sorumlu hemşire	45	3,607	0,438		
	Başhemşire	10	3,655	0,524		

Çalışma pozisyonuna göre hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu (Kruskal Wallis $H=13,317$; $p=0,004<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere uygulanan Mann Whitney U testine göre; çalışma pozisyonu servis hemşiresi olan hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puanı, çalışma pozisyonu sorumlu hemşire olan hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=4059,500$; $p=0,012<0,05$). Çalışma pozisyonu servis hemşiresi olan hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puanı, çalışma pozisyonu başhemşire olan hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=670,500$; $p=0,021<0,05$).

Çalışma pozisyonuna göre hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan

anlamlı bulundu (Kruskal Wallis $H=13,574$; $p=0,004<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere uygulanan Mann Whitney U testine göre; çalışma pozisyonu sorumlu hemşire olan hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puanı, çalışma pozisyonu servis hemşiresi olan hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=3692,500$; $p=0,001<0,05$). Çalışma pozisyonu başhemşire olan hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puanı, çalışma pozisyonu servis hemşiresi olan hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=737,500$; $p=0,044<0,05$).

Çalışma pozisyonuna göre hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu (Kruskal Wallis $H=18,397$; $p=0,000<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere uygulanan Mann Whitney U testine göre; çalışma pozisyonu sorumlu hemşire olan hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puanı, çalışma pozisyonu servis hemşiresi olan hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=3333,000$; $p=0,000<0,05$).

Çalışma pozisyonuna göre hemşirelerin genel iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu (Kruskal Wallis $H=17,382$; $p=0,001<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek uygulanan Mann Whitney U testine göre; çalışma pozisyonu sorumlu hemşire olan hemşirelerin genel iş doyumu puanı, çalışma pozisyonu servis hemşiresi olan hemşirelerin genel iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=3446,000$; $p=0,000<0,05$). Çalışma pozisyonu başhemşire olan hemşirelerin genel iş doyumu puanı, çalışma pozisyonu servis hemşiresi olan hemşirelerin genel iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=712,000$; $p=0,034<0,05$).

Tablo 6.10. Meslekteki Çalışma Süresine Göre Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeyleri

N=301

	Grup	n	Ort	Ss	KW	P
Hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar	1-5 yıl	120	0,994	0,719	4,365	0,498
	6-10 yıl	45	0,915	0,795		
	11-15 yıl	41	0,785	0,680		
	16-20 yıl	36	0,899	0,905		
	21-25 yıl	42	0,984	0,677		
	26 yıl ve üstü	17	1,102	1,027		
İç kaynaklı iş doyumu	1-5 yıl	120	3,203	0,681	16,173	0,006
	6-10 yıl	45	3,356	0,647		
	11-15 yıl	41	3,463	0,499		
	16-20 yıl	36	3,565	0,508		
	21-25 yıl	42	3,552	0,459		
	26 yıl ve üstü	17	3,554	0,714		
Dış kaynaklı iş doyumu	1-5 yıl	120	3,023	0,756	12,935	0,024
	6-10 yıl	45	3,247	0,767		
	11-15 yıl	41	3,345	0,638		
	16-20 yıl	36	3,274	0,578		
	21-25 yıl	42	3,321	0,533		
	26 yıl ve üstü	17	3,375	0,666		
Genel iş doyumu	1-5 yıl	120	3,131	0,681	15,897	0,007
	6-10 yıl	45	3,312	0,669		
	11-15 yıl	41	3,416	0,529		
	16-20 yıl	36	3,449	0,484		
	21-25 yıl	42	3,459	0,455		
	26 yıl ve üstü	17	3,482	0,647		

Meslekteki çalışma süresine göre hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmadı (Kruskal Wallis $H=4,365$; $p=0,498>0,05$).

Meslekteki çalışma süresine göre hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu (Kruskal Wallis $H=16,173$; $p=0,006<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere uygulanan Mann Whitney U testine göre; meslekteki çalışma süresi 11–15 yıl olan hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puanı, meslekteki çalışma süresi 1-5 yıl olan hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=1875,000$; $p=0,023<0,05$). Meslekteki çalışma süresi 16-20

yıl olan hemşirelerin i kaynaklı iş doyumunu puanı, meslekteki çalışma süresi 1-5 yıl olan hemşirelerin i kaynaklı iş doyumunu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=1437,500$; $p=0,002<0,05$). Meslekteki alışma süresi 21-25 yıl olan hemşirelerin i kaynaklı iş doyumunu puanı, meslekteki çalışma süresi 1-5 yıl olan hemşirelerin i kaynaklı iş doyumunu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=1761,000$; $p=0,004<0,05$).

Meslekteki alışma süresine göre hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumunu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu (Kruskal Wallis $H=12,935$; $p=0,024<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek uygulanan Mann Whitney U testine göre; meslekteki çalışma süresi 11–15 yıl olan hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumunu puanı, meslekteki çalışma süresi 1–5 yıl olan hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumunu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=1770,000$; $p=0,007<0,05$). Meslekteki alışma süresi 21–25 yıl olan hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumunu puanı, meslekteki çalışma süresi 1–5 yıl olan hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumunu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=1890,000$; $p=0,016<0,05$).

Meslekteki alışma süresine göre hemşirelerin genel iş doyumunu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu (Kruskal Wallis $H=15,897$; $p=0,007<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere uygulanan Mann Whitney U testine göre; meslekteki çalışma süresi 11–15 yıl olan hemşirelerin genel iş doyumunu puanı, meslekteki çalışma süresi 1–5 yıl olan hemşirelerin genel iş doyumunu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=1772,500$; $p=0,008<0,05$). Meslekteki alışma süresi 16–20 yıl olan hemşirelerin genel iş doyumunu puanı, meslekteki çalışma süresi 1–5 yıl olan hemşirelerin genel iş doyumunu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=1532,500$; $p=0,008<0,05$). Meslekteki alışma süresi 21–25 yıl olan hemşirelerin genel iş doyumunu puanı, meslekteki çalışma süresi 1–5 yıl olan hemşirelerin genel iş doyumunu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=1765,000$; $p=0,004<0,05$).

Tablo 6.11. Bulunduğu Birimde Çalışma Süresine Göre Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeyleri

N=301

	Grup	n	Ort	Ss	KW	P
Hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar	1–5 yıl	180	0,968	0,768	2,049	0,727
	6–10 yıl	47	0,888	0,692		
	11–15 yıl	16	0,799	0,770		
	16–20 yıl	27	1,111	0,919		
	21 yıl ve üstü	31	0,846	0,683		
İç kaynaklı iş doyumu	1–5 yıl	180	3,308	0,648	7,864	0,097
	6–10 yıl	47	3,353	0,593		
	11–15 yıl	16	3,406	0,576		
	16–20 yıl	27	3,485	0,526		
	21 yıl ve üstü	31	3,669	0,548		
Dış kaynaklı iş doyumu	1–5 yıl	180	3,138	0,740	4,954	0,292
	6–10 yıl	47	3,234	0,704		
	11–15 yıl	16	3,281	0,690		
	16–20 yıl	27	3,162	0,578		
	21 yıl ve üstü	31	3,419	0,500		
Genel iş doyumu	1–5 yıl	180	3,240	0,654	6,645	0,156
	6–10 yıl	47	3,305	0,612		
	11–15 yıl	16	3,356	0,601		
	16–20 yıl	27	3,356	0,497		
	21 yıl ve üstü	31	3,568	0,494		

Bulunduğu birimde çalışma süresine göre hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmadı (Kruskal Wallis $H=2,049$; $p=0,727>0,05$).

Bulunduğu birimde çalışma süresine göre hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmadı (Kruskal Wallis $H=7,864$; $p=0,097>0,05$).

Bulunduğu birimde çalışma süresine göre hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmadı (Kruskal Wallis $H=4,954$; $p=0,292>0,05$).

Bulunduğu birimde çalışma süresine göre hemşirelerin genel iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmadı (Kruskal Wallis $H=6,645$; $p=0,156>0,05$).

Tablo 6.12. Çalışma Şekline Göre Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeyleri

N=301

	Grup	n	Ort	Ss	MW	P
Hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar	Sürekli gündüz	123	0,826	0,764	8908,500	0,006
	Vardiya değişimli	178	1,031	0,751		
İç kaynaklı iş doyumu	Sürekli gündüz	123	3,609	0,495	6981,500	0,000
	Vardiya değişimli	178	3,210	0,651		
Dış kaynaklı iş doyumu	Sürekli gündüz	123	3,431	0,577	7302,500	0,000
	Vardiya değişimli	178	3,027	0,729		
Genel iş doyumu	Sürekli gündüz	123	3,537	0,494	6900,000	0,000
	Vardiya değişimli	178	3,137	0,648		

Çalışma şekline göre hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu (Mann Whitney $U=8908,50$; $p=0,006<0,05$). Değişimli vardiya şeklinde çalışan hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puanları ($x=1,031$), sürekli gündüz çalışan hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puanlarından ($x=0,826$) yüksek bulundu.

Çalışma şekline göre hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu (Mann Whitney $U=6981,50$; $p=0,000<0,05$). Sürekli gündüz çalışan hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puanları ($x=3,609$), değişimli vardiya şeklinde çalışan hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puanlarından ($x=3,210$) yüksek bulundu.

Çalışma şekline göre hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu (Mann Whitney $U=7302,50$; $p=0,000<0,05$). Sürekli gündüz çalışan hemşirelerin dış

kaynaklı iş doyumu puanları ($x=3,431$), değişimli vardiya şeklinde çalışan hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puanlarından ($x=3,027$) yüksek bulundu.

Çalışma şekline göre hemşirelerin genel iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu(Mann Whitney $U=6900,00$; $p=0,000<0,05$). Sürekli gündüz çalışan hemşirelerin genel iş doyumu puanları ($x=3,537$), değişimli vardiya şeklinde çalışan hemşirelerin genel iş doyumu puanlarından ($x=3,137$) yüksek bulundu.

Tablo 6.13. Çalıştığı Üniteyi Seçme Durumuna Göre Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeyleri

N=301

	Grup	n	Ort	Ss	KW	P
Hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar	Atama nedeni ile	130	0,857	0,731	3,969	0,137
	Kendi isteğim	149	1,010	0,739		
	Kurum içi görevlendirme	22	1,055	1,033		
İç kaynaklı iş doyumu	Atama nedeni ile	130	3,353	0,617	3,421	0,181
	Kendi isteğim	149	3,356	0,631		
	Kurum içi görevlendirme	22	3,606	0,585		
Dış kaynaklı iş doyumu	Atama nedeni ile	130	3,175	0,712	1,238	0,538
	Kendi isteğim	149	3,180	0,694		
	Kurum içi görevlendirme	22	3,375	0,664		
Genel iş doyumu	Atama nedeni ile	130	3,282	0,620	2,452	0,294
	Kendi isteğim	149	3,285	0,628		
	Kurum içi görevlendirme	22	3,514	0,575		

Çalıştığı üniteyi seçme durumuna göre hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmadı (Kruskal Wallis $H=3,969$; $p=0,137>0,05$).

Çalıştığı üniteyi seçme durumuna göre hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmadı (Kruskal Wallis $H=3,421$; $p=0,181>0,05$).

Çalıştığı üniteyi seçme durumuna göre hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmadı (Kruskal Wallis $H=1,238$; $p=0,538>0,05$).

Çalıştığı üniteyi seçme durumuna göre hemşirelerin genel iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmadı (Kruskal Wallis $H=2,452$; $p=0,294>0,05$).

Tablo 6.14. Çalıştığı Üniteden Memnuniyet Durumuna Göre Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeyleri

N=301

	Grup	n	Ort	Ss	KW	P
Hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar	Memnun	200	0,806	0,766	32,979	0,000
	Memnun Değil	25	1,480	0,536		
	Kısmen Memnun	76	1,144	0,696		
İç kaynaklı iş doyumu	Memnun	200	3,552	0,557	58,273	0,000
	Memnun Değil	25	2,567	0,593		
	Kısmen Memnun	76	3,168	0,521		
Dış kaynaklı iş doyumu	Memnun	200	3,393	0,632	64,624	0,000
	Memnun Değil	25	2,260	0,459		
	Kısmen Memnun	76	2,970	0,618		
Genel iş doyumu	Memnun	200	3,488	0,549	65,628	0,000
	Memnun Değil	25	2,444	0,500		
	Kısmen Memnun	76	3,089	0,532		

Çalıştığı üniteden memnuniyet durumuna göre hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu (Kruskal Wallis $H=32,979$; $p=0,000<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere uygulanan Mann Whitney U testine göre; çalıştığı üniteden memnun olmayan hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puanı, çalıştığı üniteden memnun olan hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=1049,000$; $p=0,000<0,05$). Çalıştığı üniteden kısmen memnun olan hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar

puanı, çalıştığı üniteden memnun olan hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=5230,000$; $p=0,000<0,05$). Çalıştığı üniteden memnun olmayan hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puanı, çalıştığı üniteden kısmen memnun olan hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=678,500$; $p=0,033<0,05$).

Çalıştığı üniteden memnuniyet durumuna göre hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu (Kruskal Wallis $H=58,273$; $p=0,000<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere uygulanan Mann Whitney U testine göre; çalıştığı üniteden memnun olan hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puanı, çalıştığı üniteden memnun olmayan hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=627,500$; $p=0,000<0,05$). Çalıştığı üniteden memnun olan hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puanı, çalıştığı üniteden kısmen memnun olan hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=4527,000$; $p=0,000<0,05$). Çalıştığı üniteden kısmen memnun olan hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puanı, çalıştığı üniteden memnun olmayan hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=402,000$; $p=0,000<0,05$).

Çalıştığı üniteden memnuniyet durumuna göre hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu (Kruskal Wallis $H=64,624$; $p=0,000<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere uygulanan Mann Whitney U testine göre; çalıştığı üniteden memnun olan hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puanı, çalıştığı üniteden memnun olmayan hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=377,500$; $p=0,000<0,05$). Çalıştığı üniteden memnun olan hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puanı, çalıştığı üniteden kısmen memnun olan hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=4749,000$; $p=0,000<0,05$). Çalıştığı üniteden kısmen memnun olan hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puanı, çalıştığı üniteden memnun olmayan hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=342,000$; $p=0,000<0,05$).

Çalıştığı üniteden memnuniyet durumuna göre hemşirelerin genel iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu (Kruskal Wallis $H=65,628$; $p=0,000<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere uygulanan Mann Whitney U testine göre; çalıştığı üniteden memnun olan hemşirelerin genel iş doyumu puanı, çalıştığı üniteden memnun olmayan hemşirelerin genel iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=435,000$; $p=0,000<0,05$). Çalıştığı üniteden memnun olan hemşirelerin genel iş doyumu puanı, çalıştığı üniteden kısmen memnun olan hemşirelerin genel iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=4521,500$; $p=0,000<0,05$). Çalıştığı üniteden kısmen memnun olan hemşirelerin genel iş doyumu puanı, çalıştığı üniteden memnun olmayan hemşirelerin genel iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=353,000$; $p=0,000<0,05$).

Tablo 6.15. Çalışma Şeklinin Sosyal Yaşamını Etkileme Durumuna Göre Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeyleri
N=301

	Grup	n	Ort	Ss	KW	P
Hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar	Etkiliyor	125	1,107	0,762	11,065	0,004
	Etkilemiyor	71	0,824	0,824		
	Kısmen Etkiliyor	105	0,840	0,687		
İç kaynaklı iş doyumu	Etkiliyor	125	3,136	0,585	34,824	0,000
	Etkilemiyor	71	3,633	0,597		
	Kısmen Etkiliyor	105	3,480	0,588		
Dış kaynaklı iş doyumu	Etkiliyor	125	2,936	0,683	28,303	0,000
	Etkilemiyor	71	3,449	0,659		
	Kısmen Etkiliyor	105	3,323	0,648		
Genel iş doyumu	Etkiliyor	125	3,056	0,583	35,218	0,000
	Etkilemiyor	71	3,559	0,590		
	Kısmen Etkiliyor	105	3,417	0,587		

Çalışma şeklinin sosyal yaşamını etkileme durumuna göre hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu (Kruskal Wallis $H=11,065$; $p=0,004<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere uygulanan Mann Whitney U testine göre; çalışma şekli sosyal yaşamını etkileyen hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puanı, çalışma şekli sosyal yaşamını etkilemeyen

hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=3313,500$; $p=0,003<0,05$). Çalışma şekli sosyal yaşamını etkileyen hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puanı, çalışma şekli sosyal yaşamını kısmen etkileyen hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=5274,000$; $p=0,010<0,05$).

Çalışma şeklinin sosyal yaşamını etkileme durumuna göre hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu (Kruskal Wallis $H=34,824$; $p=0,000<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere uygulanan Mann Whitney U testine göre; çalışma şekli sosyal yaşamını etkilemeyen hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puanı, çalışma şekli sosyal yaşamını etkileyen hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=2392,000$; $p=0,000<0,05$). Çalışma şekli sosyal yaşamını kısmen etkileyen hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puanı, çalışma şekli sosyal yaşamını etkileyen hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=4344,000$; $p=0,000<0,05$).

Çalışma şeklinin sosyal yaşamını etkileme durumuna göre hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu (Kruskal Wallis $H=28,303$; $p=0,000<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere uygulanan Mann Whitney U testine göre; çalışma şekli sosyal yaşamını etkilemeyen hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puanı, çalışma şekli sosyal yaşamını etkileyen hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=2625,500$; $p=0,000<0,05$). Çalışma şekli sosyal yaşamını kısmen etkileyen hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puanı, çalışma şekli sosyal yaşamını etkileyen hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=4503,500$; $p=0,000<0,05$).

Çalışma şeklinin sosyal yaşamını etkileme durumuna göre hemşirelerin genel iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu (Kruskal Wallis $H=35,218$; $p=0,000<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere uygulanan Mann Whitney U testine göre;

çalışma şekli sosyal yaşamını etkilemeyen hemşirelerin genel iş doyumu puanı, çalışma şekli sosyal yaşamını etkileyen hemşirelerin genel iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=2399,000$; $p=0,000<0,05$). Çalışma şekli sosyal yaşamını kısmen etkileyen hemşirelerin genel iş doyumu puanı, çalışma şekli sosyal yaşamını etkileyen hemşirelerin genel iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=4293,500$; $p=0,000<0,05$).

Tablo 6.16. Kendini Tanımlama Biçimine Göre Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeyleri

N=301

	Grup	n	Ort	Ss	KW	P
Hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar	Girişken	230	0,927	0,760	1,008	0,799
	Çekingen	43	0,937	0,668		
	Saldırgan	7	1,255	1,150		
	Değişken Davranış	21	1,082	0,838		
İç kaynaklı iş doyumu	Girişken	230	3,418	0,611	5,103	0,164
	Çekingen	43	3,182	0,645		
	Saldırgan	7	3,393	0,720		
	Değişken Davranış	21	3,262	0,634		
Dış kaynaklı iş doyumu	Girişken	230	3,210	0,701	1,026	0,795
	Çekingen	43	3,094	0,715		
	Saldırgan	7	3,242	0,754		
	Değişken Davranış	21	3,173	0,656		
Genel iş doyumu	Girişken	230	3,335	0,614	2,825	0,419
	Çekingen	43	3,146	0,653		
	Saldırgan	7	3,336	0,700		
	Değişken Davranış	21	3,226	0,606		

Kendini tanımlama biçimine göre hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmadı (Kruskal Wallis $H=1,008$; $p=0,799>0,05$).

Kendini tanımlama biçimine göre hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmadı (Kruskal Wallis $H=5,103$; $p=0,164>0,05$).

Kendini tanımlama biçimine göre hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmadı (Kruskal Wallis H=1,026; p=0,795>0,05).

Kendini tanımlama biçimine göre hemşirelerin genel iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmadı (Kruskal Wallis H=2,825; p=0,419>0,05).

Tablo 6.17. Çalıştığı Kurumda Sorun Yaşadığında Yapılanlara Göre Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeyleri

N=301

	Grup	n	Ort	Ss	KW	P
Hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar	Hiçbir şey yapmam	11	1,240	0,482	4,834	0,184
	Sorun yaşadığım kişiyle direkt konuşurum	163	0,884	0,738		
	Baş etme yöntemlerini kullanırım	117	0,995	0,798		
	Başka bir bölüme geçerim	10	1,100	0,911		
İç kaynaklı iş doyumu	Hiçbir şey yapmam	11	3,182	0,476	3,508	0,320
	Sorun yaşadığım kişiyle direkt konuşurum	163	3,398	0,580		
	Baş etme yöntemlerini kullanırım	117	3,379	0,688		
	Başka bir bölüme geçerim	10	3,108	0,622		
Dış kaynaklı iş doyumu	Hiçbir şey yapmam	11	2,841	0,416	4,398	0,222
	Sorun yaşadığım kişiyle direkt konuşurum	163	3,200	0,666		
	Baş etme yöntemlerini kullanırım	117	3,203	0,756		
	Başka bir bölüme geçerim	10	3,313	0,767		
Genel iş doyumu	Hiçbir şey yapmam	11	3,048	0,422	3,137	0,371
	Sorun yaşadığım kişiyle direkt konuşurum	163	3,318	0,583		
	Baş etme yöntemlerini kullanırım	117	3,309	0,685		
	Başka bir bölüme geçerim	10	3,190	0,652		

Çalıştığı kurumda sorun yaşadığında yapılanlara göre hemşirelerin karşılaştığı yıldırcı davranışlar puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmadı (Kruskal Wallis $H=4,834$; $p=0,184>0,05$).

Çalıştığı kurumda sorun yaşadığında yapılanlara göre hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumunu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmadı (Kruskal Wallis $H=3,508$; $p=0,320>0,05$).

Çalıştığı kurumda sorun yaşadığında yapılanlara göre hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumunu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmadı (Kruskal Wallis $H=4,398$; $p=0,222>0,05$).

Çalıştığı kurumda sorun yaşadığında yapılanlara göre hemşirelerin genel iş doyumunu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmadı (Kruskal Wallis $H=3,137$; $p=0,371>0,05$).

Tablo 6.18. Daha Önce Psikolojik Destek Alıp Almama Durumuna Göre Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeyleri

N=301

	Grup	n	Ort	Ss	KW	P
Hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar	Daha önce psikolojik sorun yaşamadım	185	0,858	0,725	11,385	0,003
	Psikolojik sorun yaşadım, destek aldım	61	1,240	0,834		
	Psikolojik sorun yaşadım, destek almadım	55	0,921	0,732		
İç kaynaklı iş doyum	Daha önce psikolojik sorun yaşamadım	185	3,376	0,673	6,113	0,047
	Psikolojik sorun yaşadım, destek aldım	61	3,246	0,498		
	Psikolojik sorun yaşadım, destek almadım	55	3,503	0,550		
Dış kaynaklı iş doyum	Daha önce psikolojik sorun yaşamadım	185	3,215	0,739	4,335	0,114
	Psikolojik sorun yaşadım, destek aldım	61	3,037	0,661		
	Psikolojik sorun yaşadım, destek almadım	55	3,284	0,574		
Genel iş doyum	Daha önce psikolojik sorun yaşamadım	185	3,312	0,673	6,210	0,045
	Psikolojik sorun yaşadım, destek aldım	61	3,162	0,507		
	Psikolojik sorun yaşadım, destek almadım	55	3,416	0,532		

Daha önce psikolojik destek alıp almama durumuna göre hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu (Kruskal Wallis $H=11,385$; $p=0,003<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere uygulanan Mann Whitney U testine göre; psikolojik sorun yaşayan, destek alan hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puanı, daha önce psikolojik sorun yaşamayan hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=4029,000$; $p=0,001<0,05$). Psikolojik sorun yaşayan, destek alan hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puanı, psikolojik sorun yaşayan fakat destek almayan hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=1259,500$; $p=0,021<0,05$).

Daha önce psikolojik destek alıp almama durumuna göre hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu (Kruskal Wallis $H=6,113$; $p=0,047<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere uygulanan Mann Whitney U testine göre; daha önce psikolojik sorun yaşamayan hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puanı, psikolojik sorun yaşayan destek alan hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=4690,000$; $p=0,048<0,05$). Psikolojik sorun yaşayan fakat destek almayan hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puanı, psikolojik sorun yaşayan, destek alan hemşirelerin iç kaynaklı iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=1222,500$; $p=0,012<0,05$).

Daha önce psikolojik destek alıp almama durumuna göre hemşirelerin dış kaynaklı iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmadı (Kruskal Wallis $H=4,335$; $p=0,114>0,05$).

Daha önce psikolojik destek alıp almama durumuna göre hemşirelerin genel iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu (Kruskal Wallis $H=6,210$; $p=0,045<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere uygulanan Mann Whitney U testine göre; daha önce psikolojik sorun yaşamayan hemşirelerin genel iş doyumu puanı, psikolojik sorun yaşayan destek alan hemşirelerin genel iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=4673,500$; $p=0,044<0,05$). Psikolojik sorun yaşayan fakat destek almayan hemşirelerin genel iş doyumu puanı, psikolojik sorun yaşayan destek alan hemşirelerin genel iş doyumu puanından yüksek bulundu (Mann Whitney $U=1208,500$; $p=0,009<0,05$).

Tablo 6.19. Mobbing Mağduru Olup Olmama Durumuna Göre Hemşirelerin İş Doyum Düzeyleri

N=301

	Grup	n	Ort	Ss	MW	P
İç kaynaklı iş doyum	Mobbing mağduru	157	3,032	0,582	3490,000	0,000
	Mobbing mağduru değil	144	3,745	0,422		
Dış kaynaklı iş doyum	Mobbing mağduru	157	2,780	0,617	3047,500	0,000
	Mobbing mağduru değil	144	3,641	0,469		
Genel iş doyum	Mobbing mağduru	157	2,931	0,550	2869,500	0,000
	Mobbing mağduru değil	144	3,703	0,409		

Mobbing mağduru olup olmama durumuna göre hemşirelerin iç kaynaklı iş doyum puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu (Mann Whitney U=3490,00; $p=0,000<0,05$). Mobbing mağduru olmayan hemşirelerin iç kaynaklı iş doyum puanları ($x=3,745$), mobbing mağduru olan hemşirelerin iç kaynaklı iş doyum puanlarından ($x=3,032$) yüksek bulundu.

Mobbing mağduru olup olmama durumuna göre hemşirelerin dış kaynaklı iş doyum puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu (Mann Whitney U=3047,50; $p=0,000<0,05$). Mobbing mağduru olmayan hemşirelerin dış kaynaklı iş doyum puanları ($x=3,641$), mobbing mağduru olan hemşirelerin dış kaynaklı iş doyum puanlarından ($x=2,780$) yüksek bulundu.

Mobbing mağduru olup olmama durumuna göre hemşirelerin genel iş doyum puan ortalamalarına bakıldığında, grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu (Mann Whitney U=2869,50; $p=0,000<0,05$). Mobbing mağduru olmayan hemşirelerin genel iş doyum puanları ($x=3,703$), mobbing mağduru olan hemşirelerin genel iş doyum puanlarından ($x=2,931$) yüksek bulundu.

6.4. Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeylerinin Aralarındaki İlişkinin Korelasyon Analizi ile İncelenmesi

Tablo 6.20. Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar ve İş Doyum Düzeylerinin Aralarındaki İlişki

N=301

		İç kaynaklı iş doyum	Dış kaynaklı iş doyum	Genel iş doyum
Hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar	r	-0,534	-0,568	-0,577
	p	0,000	0,000	0,000
	n	301	301	301

Tablo 6.20’den anlaşılacağı üzere, hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar ile iç kaynaklı iş doyum arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %53,4 negatif yönde anlamlı ilişki bulundu ($r=-0,534$; $p=0,000<0,05$). Buna göre hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puanı arttıkça, iç kaynaklı iş doyum puanı azalmaktadır.

Hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar ile dış kaynaklı iş doyum arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %56,8 negatif yönde anlamlı ilişki bulundu ($r=-0,568$; $p=0,000<0,05$). Buna göre; hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puanı arttıkça, dış kaynaklı iş doyum puanı azalmaktadır.

Hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar ile genel iş doyum arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %57,7 negatif yönde anlamlı ilişki bulundu ($r=-0,577$; $p=0,000<0,05$). Buna göre hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar puanı arttıkça, genel iş doyum puanı azalmaktadır.

6.5. İş Doyumu Düzeylerinin Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar Düzeylerinden Etkilenme Durumunu Test Etmek İçin Yapılan Regresyon Modelleri

Tablo 6.21. İç Kaynaklı İş Doyum Düzeyinin Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar Düzeylerinden Etkilenme Durumu

Bağımlı değişken	Bağımsız değişken	β	T	p	F	Model (p)	R ²
İç kaynaklı iş doyumu	Sabit	3,787	77,972	0,000	119,438	0,000	0,283
	Hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar	-0,437	-10,929	0,000			

İç kaynaklı iş doyumu düzeyinin hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar düzeylerinden etkilene durumu test etmek için yapılan regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlıdır (F=119,438; p=0,000<0,05).

Hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar düzeyi 1 birim arttığında, iç kaynaklı iş doyumu düzeyi -0,437 birim azalmaktadır (β =-0,437; t=-10,929; p=0,000<0,05).

Hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar değişkenleri, iç kaynaklı iş doyumu düzeyini 0,283 oranında açıklamaktadır (R²=0,283).

Tablo 6.22. Dış Kaynaklı İş Doyum Düzeyinin Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar Düzeylerinden Etkilenme Durumu

Bağımlı değişken	Bağımsız değişken	β	T	P	F	Model (p)	R ²
Dış kaynaklı iş doyumu	Sabit	3,686	69,468	0,000	142,430	0,000	0,320
	Hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar	-0,521	-11,934	0,000			

Dış kaynaklı iş doyumu düzeyinin hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar düzeylerinden etkilenme durumunu test etmek için yapılan regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlıdır ($F=142,430$; $p=0,000<0,05$).

Hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar düzeyi 1 birim arttığında, dış kaynaklı iş doyumu -0,521 birim azalmaktadır ($\beta=-0,521$; $t=-11,934$; $p=0,000<0,05$).

Hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar değişkenleri, dış kaynaklı iş doyumu düzeyini 0,320 oranında açıklamaktadır ($R^2=0,320$).

Tablo 6.23. Genel İş Doyumu Düzeyinin Hemşirelerin Karşılaştığı Yıldırıcı Davranışlar Düzeylerinden Etkilenme Durumu

Bağımlı değişken	Bağımsız değişken	β	T	P	F	Model (p)	R^2
Genel iş doyumu	Sabit	3,746	79,994	0,000	148,961	0,000	0,330
	Hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar	-0,471	-12,205	0,000			

Genel iş doyumu düzeyinin, hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar düzeylerinden etkilenme durumunu test etmek için yapılan regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlıdır ($F=148,961$; $p=0,000<0,05$).

Hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar düzeyi 1 birim arttığında, genel iş doyumu -0,471 birim azalmaktadır ($\beta=-0,471$; $t=-12,205$; $p=0,000<0,05$).

Hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlar değişkenleri, genel iş doyumu düzeyini 0,330 oranında açıklamaktadır ($R^2=0,330$).

7. TARTIŞMA

Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin karşılaştıkları yıldırıcı davranışların iş doyumuna üzerine etkisi ve bazı değişkenlerle (yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, kıdem yılı vb.) ilişkisinin değerlendirilmesi amacıyla gerçekleştirilen araştırmadan elde edilen sonuçlar aşağıda tartışılarak sunulmuştur:

Araştırmada hemşirelerin karşılaştığı yıldırıcı davranışlardan aldığı ortalama puan 0,947'dir (Tablo 6.2). Bu değerin 1 ve üzerinde olması kasten yıldırıcı davranışlara maruz bırakıldığı anlamına gelmektedir. Bu sonuç bize; hemşirelerin işyerlerinde yıldırıcı davranışlarla karşılaştığı ancak bu değerin sınırda olmasından dolayı, karşılaşılan yıldırıcı davranışların kasten olmadığı, ancak ciddiye alınacak boyutta olduğunu düşündürmektedir. Yapılan birçok araştırmada da hemşirelerin karşılaştıkları yıldırıcı davranışların ciddi boyutlarda olduğu belirlenmiştir. Abualrub ve arkadaşları (2007) Irak hastanelerinde çalışan hemşirelerin %42'sinin yıldırıcı davranışla karşılaştıklarını saptamışlardır. Dilman (2007) tarafından özel hastanelerde çalışan hemşireler üzerinde gerçekleştirilen araştırmada, hemşirelerin %70' inin yıldırıcı davranışla karşılaştığı saptanmıştır. Atasoy (2010) özel hastanelerde çalışan ebe ve hemşirelerin %6,4'ünün, kamu hastanesinde ise %21,1'inin yıldırma davranışlarıyla karşılaştıklarını belirlemişlerdir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin iş doyum düzeyleri iç kaynaklı doyum, dış kaynaklı doyum ve genel iş doyumuna olmak üzere, üç boyut altında incelenmiş ve 5 üzerinden değerlendirilmiştir. Buna göre hemşirelerin içsel kaynaklı iş doyum düzeylerinin ortalaması 3,373, dış kaynaklı iş doyum düzeylerinin ortalaması 3,192 ve genel iş doyum düzeylerinin ortalamasının 3,301 olduğu belirlendi (Tablo 6.2). Diğer bir ifade ile hemşireler orta düzeyde iş doyumuna sahip olup, iç kaynaklı iş doyum düzeyleri, dış kaynaklı iş doyum düzeylerinden yüksektir. Bu bulgu literatürde yapılan araştırma sonuçları ile örtüşmektedir. Mirayyan (2005) Ürdün'de gerçekleştirdiği bir araştırmasında, hemşirelerin orta düzeyde iş doyumuna sahip olduklarını belirlemiştir. Benzer şekilde Kurumahmut (2010) diyaliz hemşireleri üzerinde gerçekleştirdiği

araştırmasında, Yeşilyurt (2009) yine hemşireler üzerinde gerçekleştirdikleri araştırmalarında hemşirelerin orta düzeyde iş doyumuna sahip olduklarını saptamışlardır. Araştırma sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde hemşirelerin orta düzeyde iş doyumuna sahip oldukları ifade edilebilir.

Araştırmada hemşirelerin karşılaştıkları yıldırıcı davranışların ve iş doyum düzeylerinin sosyo-demografik özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığı sorgulandı. Bu doğrultuda ele alınan ilk değişken hemşirelerin cinsiyetleri oldu. Araştırmada hemşirelerin cinsiyetlerine göre karşılaştıkları yıldırıcı davranış düzeylerinin istatistiksel olarak farklılaşmadığı saptandı (Mann Whitney U=2502,000; $p=0,900>0,05$). Diğer bir ifade ile kadın ve erkek hemşirelerin karşılaştıkları yıldırıcı davranışların düzeyleri birbirlerine benzerlik göstermektedir. Yıldırıcı davranışlar çalışanların cinsiyetine bağlı değildir, örgütte cinsiyet farkı gözetmeksizin her işgören yıldırıcı davranışlara maruz kalabilir (Tablo 6.3). Yıldırıcı davranışlarla ilgili ulaştığımız bu sonuç bazı araştırmalarla örtüşürken, bazı araştırmalarla örtüşmemektedir. Yıldırıcı davranışlarla ilgili bu araştırma bulgusunu; Aksoy (2008) sağlık çalışanları üzerinde gerçekleştirdiği araştırma ile Köse ve Uysal (2010) kamu personeli üzerinde gerçekleştirdiği araştırmaları desteklemektedir. Diğer taraftan yapılan bazı araştırmalarda da, yıldırıcı davranışların yaşanmasında cinsiyetler arasında farklılıkların söz konusu olduğunu ortaya koymuştur. Karcıoğlu ve Akbaş (2010) sağlık çalışanları üzerinde gerçekleştirdiği çalışmada; erkek çalışanların kadın çalışanlardan daha fazla yıldırıcı davranışla karşılaştığını saptamıştır. Bahçeci Geçici ve Sağkal (2011) ise araştırmalarında kadın hemşirelerin yıldırıcı davranışlarla daha fazla karşılaştıklarını belirlemişlerdir.

Araştırmada hemşirelerin cinsiyetlerine göre; iş doyum düzeylerinin istatistiksel olarak farklılaşmadığı saptandı (Mann Whitney U=2230,500; $p=0,377>0,05$). Hemşirelerin iş doyumunu ve cinsiyetleri arasındaki ilişkiye bakıldığında ise Çam ve arkadaşları da (2005) bu araştırma sonucunu destekler nitelikte hemşirelerin cinsiyetlerinin, iş doyumlarını etkilemediğini bulmuşlardır (Tablo 6.3).

Araştırmaya katılan hemşirelerin yaşlarına göre; karşılaştıkları yıldırıcı davranışların istatistiksel olarak farklılaşmadığı saptandı (Kruskal Wallis $H=9,355$; $p=0,053>0,05$). Buna göre farklı yaşlardaki hemşirelerin benzer düzeyde yıldırıcı davranışlarla karşılaşmakta olduğu belirlendi. Yıldırıcı davranışlarla karşılaşmada yaşın tek başına önemli bir değişken olmadığı düşünülmektedir (Tablo 6.4). Yıldırıcı davranışlarla ilgili bu araştırma bulgusunu; Akbaş (2009) sağlık çalışanları üzerinde gerçekleştirdiği araştırma ile Köse ve Uysal (2010) kamu personeli üzerinde gerçekleştirdiği araştırma bulguları desteklemektedir. Hemşirelerin yaşlarına göre; yıldırıcı davranışlarla karşılaşma düzeylerine ilişkin literatürde farklı bulgulara da rastlanmaktadır. Çelik ve Şenol Çelik'in (2007) araştırmasında, 30-34 yaş arasındaki hemşirelerin yıldırıcı davranışlara daha fazla maruz kaldıklarını belirlemiştir. Ayrancı ve arkadaşlarının (2002) yaptıkları araştırmada ise, 39 ve altı yaş grubunda yıldırıcı davranışa maruz kalma oranının daha büyük yaşlardaki sağlık çalışanlarından daha fazla olduğunu saptamışlardır. Dilman (2007) araştırmasında, 25 yaş altındaki hemşirelerin yıldırıcı davranışlardan etkilenme düzeyinin, 25-30 yaş ve 31 yaş üzeri hemşirelerden daha düşük olduğunu tespit etmiştir.

Araştırmada hemşirelerin yaşlarına göre; iş doyum düzeylerinin istatistiksel olarak farklılaştığı belirlendi (Kruskal Wallis $H=19,968$; $p=0,001<0,05$). Buna göre; 46 yaş ve üzerinde bulunan hemşirelerin iş doyum düzeyleri, daha düşük yaşlardaki hemşirelerden yüksek bulundu. Bu durum yaş ilerledikçe deneyim kazanılması ve buna bağlı olarak uyumun artması olarak yorumlanabilir. Daha genç yaşta olanların ise daha hırslı, beklentilerinin yüksek olması ve işe alışma devresinde bulunmaları nedeniyle doyumsuz oldukları öne sürülmektedir (Tablo 6.4). Hemşirelerin iş doyum ve yaşlarına ilişkin araştırma bulgusu ise yapılan birçok araştırma sonuçları ile paralellik göstermektedir. Oflaslı ve Erdem (2004) hemşireler üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmalarında; hemşirelerin yaşları ilerledikçe iş doyumlarının da aynı doğrultuda arttığını saptamışlardır. Aydın ve Kutlu (2001) ise 35 yaş ve üstü yaş grubundaki hemşirelerin iş doyumlarını, 19-24 yaş grubundaki hemşirelerden yüksek olduğunu saptamışlardır.

Araştırmaya katılan hemşirelerin medeni durumlarına göre; karşılaştıkları yıldırıcı davranışların istatistiksel olarak farklılaşmadığı saptandı (Kruskal Wallis $H=1,513$; $p=0,469>0,05$). Buna göre; medeni durumlarına göre hemşireler benzer düzeyde yıldırıcı davranışlarla karşılaştığı düşünülmektedir (Tablo 6.5).Yıldırıcı davranışlarla ilgili bu araştırma bulgusunu; Akbaş'ın (2009) sağlık çalışanları üzerinde gerçekleştirdiği araştırma ile Dilman (2007) hemşireler üzerinde gerçekleştirdiği araştırmaları desteklemektedir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin medeni durumlarına göre; iş doyum düzeylerinin istatistiksel olarak farklılaştığı saptandı (Kruskal Wallis $H=12,571$; $p=0,002<0,05$). Buna göre; bekar hemşirelerin iş doyum düzeyleri, evli ve eşinden ayrılmış hemşirelerden daha düşüktür. Aile sahibi olmak, bireye amaç duygusu, kararlılık ve var olma nedeni aşılayarak, yaşamı ve doğal olarak mesleki başarıyı olumlu yönde etkileyerek, iş doyumunu arttırdığı düşünülmektedir. Hekim ve hemşirelerde tükenmişlikle ilgili yapılan bir araştırmada, evliliğin bireye, kişiler arası ilişkiler ve stresle başa çıkma deneyimi kazandırdığı bildirilmektedir (Aksungur, 2009: 24). Buna dayanarak; Bekar hemşireler, evli ve eşinden ayrılmış hemşirelerden daha çok tükenmişlik problemleriyle karşı karşıya kaldıkları ve bu durumun iş doyumunu olumsuz etkileyeceği düşünülmektedir (Tablo 6.5). İş doyumunu ile ilgili ulaştığımız bu sonuç bazı araştırmalarla örtüşürken, bazı araştırmalarla örtüşmemektedir. Kurumahmut (2010), Durmuş ve Günay (2007) hemşirelerin, Akbaş (2009) ise sağlık çalışanlarının iş doyumlarının, medeni durumlarına göre farklılaşmadığı sonuçlarına ulaşmıştır. Kavlu (2008), Aslan ve Akbayrak (2002) ise evli olanların iş doyumlarının daha yüksek olduğunu saptamışlardır.

Araştırmaya katılan hemşirelerin eğitim durumlarına göre; karşılaştıkları yıldırıcı davranışların istatistiksel olarak farklılaşmadığı saptandı (Kruskal Wallis $H=4,315$; $p=0,229>0,05$). Karcıoğlu ve Akbaş'ın (2010) araştırmalarında doktora eğitim seviyesine sahip sağlık çalışanlarının yüksek lisans, lisans ve lise mezunu sağlık çalışanlarına göre daha fazla yıldırıcı davranışa maruz kaldıkları bulgusu elde edilmiştir. Bu sonuç araştırma bulgusunu desteklememektedir. Bizim çalışmamızdan elde edilen sonuca göre; hemşirelerin ölçekleri ve bilgi formlarını doldururken verecekleri

cevaplarında ilerde aleyhlerinde kullanılacağı şüphesiyle cevaplamaktan kaçındıklarını düşündürmektedir (Tablo 6.6).

Araştırmaya katılan hemşirelerin eğitim durumlarına göre; iş doyum düzeylerinin istatistiksel olarak farklılaşmadığı saptandı (Kruskal Wallis $H=6,861$; $p=0,076>0,05$). İş doyumunu ile eğitim durumu arasındaki bu araştırma bulgusunu, literatürdeki araştırma bulguları desteklemektedir (Cimete 1996; Bingöl 2006; Akbaş 2009) (Tablo 6.6).

Araştırmaya katılan hemşirelerin mesleklerini seçme durumlarına göre; karşılaştıkları yıldırıcı davranışların istatistiksel olarak farklılaştığı belirlendi (Mann Whitney $U=7715,00$; $p=0,000<0,05$). Buna göre; mesleğini isteyerek seçen hemşirelerin, istemeden seçen hemşirelere göre daha az yıldırıcı davranışla karşılaştıkları sonucuna ulaşıldı. Bu sonuç bize mesleğini isteyerek seçen, özsaygı ve özgüven duyguları yüksek olan hemşirelerin, karşılaştıkları bu olumsuz davranışları görmezden geldikleri sonucunu düşündürebilir. Literatürde mesleğini isteyerek seçip seçmeme durumu ile yıldırıcı davranışla karşılaşma arasındaki ilişkiyi sorgulayan bir bulguya rastlanmamıştır (Tablo 6.7).

Araştırmaya katılan hemşirelerin mesleklerini seçme durumlarına göre; iş doyum düzeylerinin istatistiksel olarak farklılaştığı belirlendi (Mann Whitney $U=5492,50$; $p=0,000<0,05$). Bu bulgudan yola çıkarak mesleğini isteyerek seçen hemşirelerin, mesleklerine ilişkin tutum ve davranışlarını işlerine yansıtarak, mesleğini istemeyerek seçen hemşirelere kıyasla daha yüksek doyum sağladıkları sonucuna ulaşıldı (Tablo 6.7). İş doyumunu konusunda ise bu araştırma sonucu ile aynı doğrultuda Kahraman ve arkadaşları da (2011) mesleğini isteyerek seçen hemşirelerin iş doyum düzeylerinin, istemeyerek seçen hemşirelerden yüksek olduğunu saptamışlardır.

Araştırmaya katılan hemşirelerin kadro durumlarına göre; karşılaştıkları yıldırıcı davranışların istatistiksel olarak farklılaşmadığı belirlendi (Mann Whitney $U=7659,500$; $p=0,174>0,05$). Bu bulgudan yola çıkarak; kadrolu ve sözleşmeli olarak çalışan hemşirelerin benzer düzeyde yıldırıcı davranışla karşılaştıkları, aynı zamanda iş

yaşantılarını olumsuz etkileyeceğinden, karşılaştıkları bu yıldırıcı davranışları yeterli düzeyde yansıtmadıkları sonucuna ulaşıldı (Tablo 6.8).

Araştırmaya katılan hemşirelerin kadro durumlarına göre; iş doyum düzeylerinin farklılaştığı belirlendi (Mann Whitney $U=6911,50$; $p=0,012<0,05$). Buna göre; kadrolu hemşirelerin iş doyum düzeyleri, sözleşmeli olarak çalışan hemşirelerden yüksektir. Sözleşmeli hemşirelerin; gelecekteki iş yaşamlarının belirsizliğinin iş doyum düzeylerine yansıdığı düşünülmektedir (Tablo 6.8).

Araştırmaya katılan hemşirelerin çalışma pozisyonlarına göre; karşılaştıkları yıldırıcı davranışların istatistiksel olarak farklılaştığı belirlendi (Kruskal Wallis $H=13,317$; $p=0,004<0,05$). Buna göre; servis hemşirelerinin diğer pozisyonlarda çalışan hemşirelerden daha fazla yıldırıcı davranışla karşılaştıkları düşünülebilir. Servis hemşirelerin herkesle sürekli iletişim halinde olmaları, hiyerarşik anlamda birçok kişiye bağlanmaları onların bu yıldırıcı davranışlarla daha çok karşı karşıya kalmalarına neden olmaktadır (Tablo 6.9). Dilman (2007) araştırmasında bu çalışmada olduğu gibi servis hemşirelerin daha fazla yıldırıcı karşılaştığını belirlemiştir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin çalışma pozisyonlarına göre; iş doyum düzeylerinin istatistiksel olarak farklılaştığı belirlendi. Buna göre; servis hemşirelerinin iş doyum düzeyleri, diğer pozisyonda çalışan hemşirelere göre düşük olduğu sonucuna ulaşıldı (Kruskal Wallis $H=17,382$; $p=0,001<0,05$). Yıldırıcı davranışlara maruz kalan servis hemşirelerin performansı düşmekte, bu durum istemeyerek olsa da hasta bakım kalitesini olumsuz etkileyerek, iş doyumunu düşüreceği düşünülmektedir (Tablo 6.9). İş doyumunu üzerine yapılan araştırma sonuçları da, bu araştırma bulgularını destekler niteliktedir. Yapılan araştırmalarda da çalışma pozisyonlarına yani görevlerine göre hemşirelerin iş doyum düzeylerinde farklılaşmalar olduğu belirlenmiştir. (Decher, 1997; Munro et al., 1998; Kavlu, 2008).

Araştırmaya katılan hemşirelerin meslekteki çalışma sürelerine göre; karşılaştıkları yıldırıcı davranışların istatistiksel olarak farklılaşmadığı belirlendi (Kruskal Wallis $H=4,365$; $p=0,498>0,05$). Buna göre; farklı çalışma sürelerine sahip

hemşireler benzer düzeyde yıldırıcı davranışlarla karşılaşmakta olduğu sonucuna ulaşıldı (Tablo 6.10). Buna benzer araştırmalarda da, bu araştırmada olduğu gibi hemşirelerin çalışma sürelerinin yıldırıcı davranışlarla karşılaşmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. (Dilman, 2007; Öztürk ve ark., 2007; Yıldırım ve Yıldırım 2007).

Araştırmaya katılan hemşirelerin meslekteki çalışma sürelerine göre; iş doyum düzeylerinin istatistiksel olarak farklılaştığı belirlendi (Kruskal Wallis $H=15,897$; $p=0,007<0,05$). 1-5 yıl arası çalışma süresine sahip hemşirelerin iş doyum düzeyleri ise daha fazla çalışma süresine sahip olan hemşirelerden düşüktür. Hemşirelerin çalışma süresi arttıkça daha çok deneyim kazanmakta olmaları, uyum sorunu yaşamamalarına neden olmakta, dolayısıyla bu süreç işlerine olumlu yansımaktadır. Çalışma süresi az olan hemşirelerin beklentilerinin fazla olması, işe alışma devresinde bulunmaları nedeniyle doyumsuz oldukları öne sürülmektedir (Tablo 6.10). Yapılan birçok araştırma sonuçları; bu araştırma bulgularını destekler niteliktedir. İş doyumunu konusunda da benzer şekilde Aydın ve Kutlu (2001), Polat (2008) araştırmalarında; çalışma süresi az olan hemşirelerin iş doyumlarının daha düşük olduğunu saptamışlardır.

Araştırmaya katılan hemşirelerin çalışma şekillerine göre; karşılaştıkları yıldırıcı davranışların istatistiksel olarak farklılaştığı belirlendi (Mann Whitney $U=8908,50$; $p=0,006<0,05$). Buna göre; vardiya değişimli çalışma şekline sahip hemşirelerin, sürekli gündüz çalışan hemşirelerden daha fazla yıldırıcı davranışla karşılaştıkları sonucuna ulaşıldı. Vardiya usulü çalışan hemşirelerin, düzensiz çalışma saatlerinin olması, uykusuz kalmaları, sosyal yaşantılarını olumsuz etkileyeceğinden daha çok strese girmelerine neden olmakta ve bu durum yıldırıcı davranışlarla karşılaşmaya zemin hazırlamaktadır. Literatürde çalışma şekli ile yıldırıcı davranışla karşılaşma arasındaki ilişkiyi sorgulayan bir bulguya rastlanmadı (Tablo 6.12).

Araştırmaya katılan hemşirelerin çalışma şekillerine göre; iş doyum düzeylerinin istatistiksel olarak farklılaştığı belirlendi (Mann Whitney $U=6900,00$; $p=0,000<0,05$). Buna göre; hemşirelerin vardiyalı çalışması, sosyal yaşamını, uyku düzenini, eş ve anne gibi ilave sorumlulukları olanların yaşantılarını olumsuz etkilediği ve buna bağlı olarak iş doyumlarını düşürdüğü şeklinde yorumlanabilir (Tablo 6.12). İş doyumunu konusunda

ise bu araştırma bulgularını destekleyen sonuçlara rastlanmıştır. Kurumahmut (2010) gündüz çalışan hemşirelerin iş doyum düzeylerinin, vardiyalı çalışan hemşirelerin puanlarından daha yüksek olduğunu saptamıştır. Benzer şekilde Aydın ve Kutlu da (2001) vardiyalı çalışan hemşirelerin iş doyum düzeylerinin, gündüz çalışan hemşirelerden daha düşük olduğunu saptamışlardır.

Araştırmaya katılan hemşirelerin çalıştıkları üniteden memnuniyet durumlarına göre; karşılaştıkları yıldırıcı davranışların istatistiksel olarak farklılaştığı belirlendi (Kruskal Wallis $H=32,979$; $p=0,000<0,05$). Bu bulgudan yola çıkarak; çalıştığı üniteden memnun olan hemşirelerin, çalıştığı üniteden memnun olmayan ve kısmen memnun olan hemşirelere göre daha az yıldırıcı davranışla karşılaştıkları sonucuna ulaşıldı. Buna göre; çalıştığı üniteden memnun olan hemşireler işlerini severek yaptıklarından dolayı işlerinden aldıkları doyum artacak ve böylelikle bu durum daha az strese girmelerine sebebiyet vererek, karşılaştıkları bu olumsuz davranışları görmezden gelecekleri düşünülebilir (Tablo 6.14).Yıldırıcı davranış konusunda bizim araştırma bulgumuzu destekleyen sonuçlara rastlanmıştır. Dilman (2007) araştırmasında, bu araştırmada olduğu gibi çalıştığı üniteden memnun olmayanların daha fazla yıldırıcı davranışla karşılaştıklarını belirlemiştir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin çalıştıkları üniteden memnuniyet durumlarına göre; iş doyum düzeylerinin istatistiksel olarak farklılaştığı belirlendi (Kruskal Wallis $H=65,628$; $p=0,000<0,05$). Bu bulgudan yola çıkarak; çalıştığı üniteden memnun olan hemşirelerin, çalıştığı üniteden memnun olmayan ve kısmen memnun olan hemşirelere göre daha az yıldırıcı davranışla karşılaştıkları ve iş doyum düzeylerinin yüksek olduğu sonucuna ulaşıldı. Çalıştığı üniteden memnun olan hemşirelerin stres düzeylerinin düşük olması, verdiği bakımın kalitesini artmasını sağlayacağı gibi iş doyumunda sağlayacaktır. Bu bulgu, çalışılan üniteden memnun olmama durumunun, karşılaşılan yıldırıcı davranışlara ve iş doyumuna olumsuz yansımalarının olduğunu da göstermektedir (Tablo 6.14).

Araştırmaya katılan hemşirelerin çalışma şekillerinin sosyal yaşamlarını etkileme durumlarına göre; karşılaştıkları yıldırıcı davranışların (Kruskal Wallis

H=11,065; $p=0,004<0,05$) ve iş doyum düzeylerinin (Kruskal Wallis $H=35,218$; $p=0,000<0,05$) istatistiksel olarak farklılaştığı belirlendi. Buna göre; çalışma şekilleri sosyal yaşamlarını etkilemeyen hemşirelerin, çalışma şekilleri sosyal yaşamlarını etkileyen ve kısmen etkileyen hemşirelerden daha fazla yıldırıcı davranışla karşılaştıkları ve iş doyum düzeylerinin de daha düşük olduğu sonucuna ulaşıldı. Hemşirelerde özellikle vardiyalı ve nöbetli çalışma sisteminin, sosyal yaşamlarını olumsuz şekilde etkilediği düşünülmektedir. Bu durumun daha fazla yıldırıcı davranışla karşılaşmalarına ve iş doyumlarının azalmasına neden olduğu söylenebilir (Tablo 6.15).

Araştırmaya katılan hemşirelerin daha önce psikolojik destek alıp almama durumlarına göre; karşılaştıkları yıldırıcı davranışların istatistiksel olarak farklılaştığı belirlendi (Kruskal Wallis $H=11,385$; $p=0,003<0,05$). Aynı zamanda içsel kaynaklı iş doyum düzeylerinin (Kruskal Wallis $H=6,113$; $p=0,047<0,05$) ve genel iş doyum düzeylerinin (Kruskal Wallis $H=6,210$; $p=0,045<0,05$) istatistiksel olarak farklılaştığı belirlendi. Buna göre; daha önce psikolojik sorun yaşamayan hemşirelerin, psikolojik sorun yaşayan destek alan ve psikolojik sorun yaşayan ve destek almayan hemşirelere göre yıldırıcı davranışlarla daha az karşılaştıkları ve içsel kaynaklı ve genel iş doyum düzeylerinin de daha yüksek olduğu belirlendi. Buradan psikolojik sorun yaşayan hemşirelerin daha fazla yıldırıcı davranışla karşılaştığı ve bu durumda iş doyumuna olumsuz yansıdığı söylenebilir (Tablo 6.18).

Araştırmaya katılan hemşirelerin mobbing mağduru olup olmama durumlarına göre; iş doyum düzeylerinin istatistiksel olarak farklılaştığı belirlendi (Mann Whitney $U=2869,50$; $p=0,000<0,05$). Buna göre; mobbing mağduru olan hemşirelerin, mobbing mağduru olmayan hemşirelerden iş doyum düzeylerinin daha düşük olduğu sonucuna ulaşıldı. Çalışma yaşamında, yıldırıcı davranışla karşılaşan birey ister istemez işyerinden ve mesleğinden soğuyacağı düşünülmektedir. Bu durumda da işinden aldığı doyum azalacaktır (Tablo 6.19).

Araştırmaya katılan hemşirelerin bulunduğu birimde çalışma sürelerine, çalıştığı üniteyi seçme durumlarına, kendini tanımlama biçimlerine ve çalıştığı kurumda sorun yaşadığında yapılanlara göre; karşılaştıkları yıldırıcı davranışların ve iş doyum

düzeylerinin istatistiksel olarak farklılaşmadığı saptandı. Buna göre; bulunduğu birimde farklı çalışma süresine sahip, çalıştığı üniteyi farklı şekillerde seçen ve kendini farklı biçimde tanımlayan, çalıştığı kurumda sorun yaşadığında farklı şeyler yapan hemşirelerin benzer düzeyde yıldırıcı davranışlarla karşılaştıkları ve benzer iş doyum düzeylerinde oldukları düşünülebilir.

Araştırmada hemşirelerin karşılaştıkları yıldırıcı davranışlar ile iş doyum düzeyleri arasında istatistiksel açıdan negatif yönlü ilişkilerin olduğu ve hemşirelerin iş doyum düzeylerinin, karşılaştıkları yıldırıcı davranışlardan olumsuz etkilendiği belirlendi. Buna göre işyerinde hemşirelerin karşılaştıkları yıldırıcı davranışlar arttıkça, hemşirelerin iş doyum düzeyleri azalmaktadır (Tablo 6.20).

İşyerinde uygulanan yıldırıcı davranışın iş doyumunu nasıl etkilediği üzerine yapılan birçok araştırmada (Einarsen ark.,1998, Jelic ark.,2005, Quine2003; Vartia 2003; Akbaş 2009; Karcıoğlu ve Akbaş, 2010; Ünlüsoy Dinçer, 2010) karşılaşılan yıldırıcı davranışlar ile iş doyumunu arasında olumsuz yönde bir ilişkinin mevcut olduğu ve yıldırıcı davranışlarla karşılaşanların psikolojik sağlıklarının etkilenecek bu durumun iş doyumlarını azalttığı bulguları elde edilmiştir. Bu çalışmadan elde edilen bulgular, diğer araştırma sonuçlarını destekler niteliktedir.

8. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin karşılaştıkları yıldırıcı davranışların iş doyumuna üzerine etkisi ve bazı değişkenlerle (yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, kıdem yılı vb.) ilişkisinin değerlendirilmesi amacıyla gerçekleştirilen araştırmadan elde edilen sonuçlar aşağıda sunulmuştur:

- Hemşirelerin orta düzeyde iş doyumuna sahip oldukları, iç kaynaklı iş doyum düzeylerinin, dış kaynaklı iş doyum düzeylerinden yüksek olduğu belirlendi.
- Hemşirelerin ciddi boyutlarda yıldırıcı davranışlarla karşılaştıkları belirlendi.
- Kadın ve erkek hemşirelerin benzer düzeyde yıldırıcı davranışlarla karşılaştıkları ve iş doyum düzeylerinin de birbirlerine benzerlik gösterdiği saptandı.
- Hemşirelerin yaşlarına göre; yıldırıcı davranışlarının istatistiksel olarak farklılaşmadığı, 46 yaş ve üzerinde bulunan hemşirelerin iş doyum düzeylerinin, daha düşük yaşlardaki hemşirelerden yüksek olduğu belirlendi.
- Farklı medeni durumdaki hemşirelerin benzer düzeyde yıldırıcı davranışlarla karşılaştığı, bekar hemşirelerin ise iş doyum düzeylerinin, evli ve eşinden ayrılmış hemşirelerden daha düşük olduğu belirlendi.
- Farklı eğitim düzeyindeki hemşirelerin benzer düzeyde yıldırıcı davranışlarla karşılaştıkları ve benzer düzeyde iş doyumuna sahip oldukları sonucuna ulaşıldı.
- Mesleğini isteyerek seçen hemşirelerin, istemeden seçen hemşirelere göre daha az yıldırıcı davranışla karşılaştıkları ve iş doyum düzeylerinin de daha yüksek olduğu sonucuna ulaşıldı.
- Kadrolu veya sözleşmeli olarak çalışan hemşirelerin benzer düzeyde yıldırıcı davranışlarla karşılaşmakta olduğu, kadrolu hemşirelerin iş doyum düzeylerinin ise sözleşmeli olarak çalışan hemşirelerden yüksek olduğu saptandı.
- Servis hemşirelerinin, diğer pozisyonlarda çalışan hemşirelerden daha fazla yıldırıcı davranışla karşılaştıkları ve iş doyum düzeylerinin de daha düşük olduğu saptandı.
- Farklı çalışma sürelerine sahip hemşirelerin benzer düzeyde yıldırıcı davranışlarla karşılaşmakta olduğu, 1-5 yıl arası çalışma süresine sahip

hemşirelerin iş doyum düzeylerinin ise, daha fazla çalışma süresine sahip olan hemşirelerden düşük olduğu belirlendi.

- Vardiya değişimli çalışma şekline sahip hemşirelerin, sürekli gündüz çalışan hemşirelerden daha fazla yıldırıcı davranışla karşılaştıkları ve iş doyum düzeylerinin de daha düşük olduğu saptandı.
- Çalıştığı üniteden memnun olan hemşirelerin, çalıştığı üniteden memnun olmayan ve kısmen memnun olan hemşirelerden daha az yıldırıcı davranışla karşılaştıkları ve iş doyum düzeylerinin de daha yüksek olduğu belirlendi.
- Çalışma şekilleri sosyal yaşamlarını etkilemeyen hemşirelerin, çalışma şekilleri sosyal yaşamlarını etkileyen ve kısmen etkileyen hemşirelerden daha fazla yıldırıcı davranışla karşılaştıkları ve iş doyum düzeylerinin de daha düşük olduğu saptandı.
- Daha önce psikolojik sorun yaşamayan hemşirelerin, psikolojik sorun yaşayan destek alan ve psikolojik sorun yaşayan ve destek almayan hemşirelere göre yıldırıcı davranışlarla daha az karşılaştıkları ve içsel kaynaklı ve genel iş doyum düzeylerinin de daha yüksek olduğu sonucuna ulaşıldı.
- Mobbing mağduru olan hemşirelerin, mobbing mağduru olmayan hemşirelerden iş doyum düzeylerinin daha düşük olduğu saptandı.
- Bulunduğu birimde farklı çalışma süresine sahip, çalıştığı üniteyi farklı şekillerde seçen ve kendini farklı biçimde tanımlayan, çalıştığı kurumda sorun yaşadığında farklı şeyler yapan hemşirelerin benzer düzeyde yıldırıcı davranışlarla karşılaştıkları ve benzer düzeyde iş doyumuna sahip oldukları saptandı.
- İşyerinde hemşirelerin karşılaştıkları yıldırıcı davranışlar arttıkça, hemşirelerin iş doyum düzeylerinin azaldığı belirlendi.

Araştırmadan çıkan sonuçlar doğrultusunda aşağıdaki öneriler getirilmiştir:

- Hemşirelerin işyerlerinde karşılaştıkları yıldırıcı davranışların önlenmesi için karşılaştıkları yıldırıcı davranışları açıkça ifade edebilecekleri bir çalışma ortamı ya da örgüt iklimi yaratılmalıdır.
- Sağlık yöneticilerine yıldırıcı davranışların önlenmesine yönelik olarak sorun çözme becerileri, çatışma yönetimi, örgüt psikolojisi, stres yönetimi, stresle başa çıkma yöntemleri gibi konularda hizmet içi eğitimler düzenlenmelidir.
- Hemşirelere yıldırıcı davranışlarla karşılaştıklarında ne yapmaları ve nasıl baş edebilmeleri konusunda seminerler düzenlenmelidir.
- Hemşirelerin daha yüksek iş doyumuna sahip olabilmeleri için çalışma koşullarının iyileştirilmesi, çalışma ortamlarının daha verimli çalışacak şekilde düzenlenmesi önerilmektedir.
- Hemşirelerin daha yüksek iş doyumunu sağlayabilmeleri için, çalıştıkları ünitelerdeki görevlendirmelerinde kendi istekleri göz önüne alınmalıdır.
- Araştırma sonuçlarından genelleme yapabilmek için aynı ölçeğin kullanıldığı ve çok fazla sayıda hemşireyi örneklem alan araştırmalar yapılmalıdır.

.

9. KAYNAKLAR

Abualrub RF, Khalifa MF, Habib MB.(2007) Workplace Violence Among Iraqi Hospital Nurses.Journal of Nursing Scholarship, 39:3.

Akbaş S. (2009) İşyerinde Psikolojik Şiddet (Mobbing) ve İş Tatmini İlişkisi-Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Uygulama. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum, (Danışman: Doç.Dr. Fatih Karcıoğlu).

Aksoy F. (2008) Psikolojik Şiddetin(Mobbing) Sağlık Çalışanlarına Etkisi. Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul, (Danışman: Prof.Dr. Haydar Sur).

Aksungur A. (2009) Dr. Zekai Tahir Burak Kadın Sağlığı Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde Çalışan Ebe ve Hemşirelerin İş Doyumu ve Yaşam Kalitesi Düzeylerinin Belirlenmesi. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, (Danışman: Doç. Dr. Dilek Aslan).

Aldıg E. (2011) İşyerinde Yıldırma (Mobbing) ve Örnek Bir Çalışma. Doğuş Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bitirme Tezi, İstanbul, (Danışman: Yrd. Doç.Dr. Deniz Kantur).

Alparslan AM., Tunç H. (2009) Mobbing Olgusu ve Mobbing Davranışında Duygusal Zekâ Etkisi. Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi,1 (1): 146-159.

Altınöz M., Parıldar C., Çakıroğlu D., Barlas M., Çalışkan G., Özdil G. (2010) İşyeri Eğitimi Esnasında Karşılaşılan Yıldırma: İşyeri Yöneticisi Kadın ve Erkek Olan Stajyer Öğrencilerin Algıladıkları Yıldırma Düzeyinin Karşılaştırılması (Hacettepe Üniversitesi Örneği). Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 24: 63-74.

Altuntaş C. (2010) Mobbing Kavramı ve Örnekleri Üzerine Uygulamalı Bir Çalışma. Journal of Yasar University,18(5): 2995-3015.

Arsan T. (2008)İşyerinde Psikolojik Taciz Olgusu (Tacizcilerin Kişilik Özellikleri Üzerine Bir Çalışma). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, (Danışman: Prof. Dr. Pınar Tınaz).

Asi Karakaş S. (2011) Mobbinge Maruz Kalan Hemşirelere Verilen Atılganlık Eğitiminin Mobbinge Başetmeye Etkisi. Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, Erzurum, (Danışman: Doç. Dr. Ayşe Okanlı).

Aslan Ö., Akbayrak N. (2002) Hemşirelerde İş Doyumu. Modern Hastane Yönetimi Dergisi, 6 (2): 29-35.

Atasoy I. (2010) Sağlık Sektöründe Mobbing: Sakarya İlinde Kamu ve Özel Hastanelerde Çalışan Ebe ve Hemşireler Üzerine Bir Araştırma. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya, (Danışman: Prof. Dr. Ali Seyyar).

Aydın R., Kutlu M. (2001) Hemşirelerde İş Doyumu ve Kişilerarası Çatışma Eğilimi ile İlgili Değişkenler ve İş Doyumunun Çatışma Eğilimi ile İlişkisini Belirleme.Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 5 (2): 37-45

Ayrancı Ü., Yenilmez Ç., Günay Y., Kaptanoğlu C. (2002) Çeşitli Sağlık Kurumlarında ve Sağlık Meslek Gruplarında Şiddete Uğrama Sıklığı. Anadolu Psikiyatri Dergisi, 3(3):147-154.

Bahçeci Geçici N., Sağkal T. (2011) Ödemiş'te Çalışan Hemşirelerin Mobbinge Maruz Kalma Durumlarının İncelenmesi. Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi, 4 (1): 53-62.

Bayrak Kök S. (2006) İş Yaşamında Psiko-Şiddet Sarmalı Olarak Yıldırma Olgusu ve Nedenleri. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 16: 433-448.

Baysal E. (2010) Hemşirelerde Öz-yeterlilik İnancı ve İş Doyumu İlişkisi: Bir Üniversite Hastanesinde Saha Çalışması. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, (Danışman: Doç. Dr. Lale Tüzüner).

Bingöl B. (2007) İşyerinde Yıldırma (Mobbing) ve Yıldırma Üzerine Bir Araştırma. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir, (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Pınar Süral Özer).

Bingöl N. (2006) Hemşirelerin Uyku Kalitesi, İş Doyumu Düzeyleri ve Aralarındaki İlişkinin İncelenmesi. Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Sivas, (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Şerife Karagözoğlu).

Cemaloğlu N. (2007) Örgütlerin Kaçınılmaz Sorunu: Yıldırma. Bilig, 42: 111-126.

Cemaloğlu N., Ertürk A. (2007) Öğretmenlerin Maruz Kaldıkları Yıldırma Eylemlerinin Cinsiyet Yönünden İncelenmesi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, 5 (2): 345-365.

Cengiz S. (2008) Hemşirelerde Empatik Eğilim ve İş Doyumu İlişkisi. Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, (Danışman: Prof.Dr. Necmiye Sabuncu).

Cimete G. (1996) Akdeniz Üniversitesinde Çalışan Hemşirelerin İş Doyumlarının İncelenmesi. Türk Hemşireler Dergisi, 46 (4):17-20.

Çakır B. (2006) İşyerindeki Yıldırma Eylemlerinin (Mobbing) İşten Ayrılmalara Etkisi Üzerine Bir Araştırma. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, (Danışman: Doç. Dr. Binali Doğan).

Çalışkan O., Tepeci M. (2008) Otel İşletmelerinde Ortaya Çıkan Yıldırma Davranışlarının İş Tatmini ve İşte Kalma Niyetlerine Etkileri. Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 19 (2): 135-148.

Çam O., Akgün, E., Gümüş B., Bilge, A., Keskin Ü. (2005) Bir Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesinde Çalışan Hekim ve Hemşirelerin Klinik Ortamlarını Değerlendirmeleri ile İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Anadolu Psikiyatri Dergisi, 6(4): 213-220.

Çelik Y., Şenol Çelik S. (2007) Sexual Harassment Against Nurses in Turkey. Journal of Nursing Scholarship, 39 (2): 200-206.

Çobanoğlu Ş. (2005) Mobbing, İşyerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri. Timaş Yayınları, İstanbul, 216-218.

Dangaç G. (2007) Örgütlerde Psikolojik Yıldırma (Mobbing) ve Bir Araştırma. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir, (Danışman: Prof. Dr. Edip Örüçü).

Davenport N., Schwartz DR., Eliot PG. (2003) Mobbing: İşyerinde Duygusal Taciz. Çevirenler: Öner Toy OC., Sistem Yayıncılık, İstanbul, s: 8-10, 106.

Decher FH. (1997) Occupational and Nonoccupational Factors in Job Satisfaction and Psychological Distress Among Nurses. Research in Nursing & Health, 20(5): 453- 464.

Demir Y., Çavuş MF. (2009) Mobbing'in Kişisel ve Örgütsel Etkileri Üzerine Bir Araştırma. Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi, 2 (1):13-23.

Di Martino V. (2002) 'Workplace Violence In The Health Sector: Country Case Studies, Brazil, Bulgaria, Lebanon, Portugal, South Africa, Thailand And An Additional Australian Study'. Synthesis Report, Geneva: ILO/ICN/WHO/PSI Joint Programme On Workplace Violence In The Health Sector, s.17.

Dilman T. (2007) Özel Hastanelerde Çalışan Hemşirelerin Duygusal Tacize Maruz Kalma Durumlarının Belirlenmesi. Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Yasemin Akbal Ergün).

Dökmen Ü. (2011) Küçük Şeyler 1. 23. Baskı. Sistem Yayıncılık, İstanbul, s:157-158.

Durmuş S., Günay O. (2007) Hemşirelerde İş Doyumu ve Anksiyete Düzeyini Etkileyen Faktörler. Erciyes Tıp Dergisi, 29(2):139-146.

Eğinli AT. (2009) Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 23(3):41.

Einarsen S., Matthiesen SB., Skogstad A. (1998) 'Bullying, Burnout and Well-being Among Assistant Nurses'. Journal of Occupational Health and Safety, 14(6): 563-568.

Ekiz V. (2010) İşletmelerde Yaşanan Psikolojik Şiddet. Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, (Danışman: Dr. Anıl Çekiç).

Erdoğan G. (2009) Mobbing (İşyerinde Psikolojik Taciz). TBB Dergisi, 83: 318-352.

Erol Kaplanoğlu A. (2006) Yönetici Hemşirelerin Atılacaklık Düzeyleri İle İş Doyumları Arasındaki İlişki. Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Yasemin Akbal Ergün).

Ergun Özler D., Giderler Atalay C., Dil Şahin M. (2008). Mobbing'in Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 22: 37-60.

Ertürk A. (2011) İlköğretim Okullarında Görevli Öğretmen ve Yöneticilere Yönelik Duygusal Yıldıma Davranışlarının İncelenmesi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, Ankara, (Danışman: Doç. Dr. Necati Cemaloğlu).

Fleck Fiane (2002) "In Europe, Groups Seek to Attack Problem of Workplace Bullying". Wall Street Journal, Dec.; pp.12.

Gregory J. (2005) "Bully for you, Firewalk Technology". Works Management, April:41.

Güleç D. (2009) Rotasyon ile Çalışan Hemşirelerde İş Doyumunun Belirlenmesi. Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, (Danışman: Prof.Dr. Necmiye Sabuncu).

Gündüz HB., Yılmaz Ö. (2008) Ortaöğretim Kurumlarında Mobbing (Yıldırma) Davranışlarına İlişkin Öğretmen ve Yönetici Görüşleri (Düzce İl Örneği). Millî Eğitim,179: 269-282.

Günel ÖD. (2010) İşletmelerde Yıldırma Olgusu ve Yıldırma Mağdurlarının Kişilik Özelliklerine İlişkin Bir Araştırma. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,12 (3): 37-65.

Güneş Dağ D. (2006) Elazığ İli Fırat Tıp Merkezi, Devlet Hastanesi, SSK Hastanesi ve Merkez Sağlık Ocaklarında Görev Yapan Hemşirelerin İş Doyumlarının Değerlendirilmesi. Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Elazığ, (Danışman: Yrd. Doç.Dr. A.Ferdane Oğuzöncül).

İbicioğlu H., Çiftçi M., Derya S. (2009) Örgütlerde Yıldırma (Mobbing): Kamu Sektöründe Bir İnceleme. Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi,1 (2): 25-38.

İzmir G., Aygül F. (2011) İşyerinde Psikolojik Taciz (mobbing) ve Çözüm Önerileri Komisyon Raporu. Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu Yayınları, Ankara.

Jelic ZJ., Stoini ES., Bunikic SC. (2005) The Effect of Mobbing on Medical Staff Performance. Acta Clin Croat, 44 (4): 347-352.

Kahraman G., Engin E., Dülgerler Ş., Öztürk E. (2011) Yoğun Bakım Hemşirelerinin İş Doyumları ve Etkileyen Faktörler. DEUHYO ED, 4(1):12-18.

Kanbay A. (2010) Hemşirelerin İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılığı. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, (Danışman: Yrd. Doç. Nefise Bahçecik).

Karcioğlu F., Akbaş S. (2010) İş Yerinde Psikolojik Şiddet ve İş Tatmini İlişkisi. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 24(3): 139-161.

Kavlu İ. (2008) Acil Servislerde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik ve İş Doyumlarının Yaşam Kalitesine Etkisi. Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, (Danışman: Prof. Dr. Rukiye Pınar).

Kingma M. (2001)'Workplace Violence in the Health Sector: A Problem of Epidemic Proportion'. International Nursing Review, 48(3):129-130.

Kocaoğlu M. (2007) Mobbing (İşyerinde Psikolojik Taciz, Yıldıma) Uygulamaları ve Motivasyon Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Turhan Erkmen).

Korkut F. (2010) Hemşirelerin Örgüt Kültürü Algılarının İş Tatminine Etkisi Üzerine İstanbul İlinde Bir Alan Araştırması. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Atila Hazar).

Köse E. (2010) Bir Üniversite Hastanesinde Hekim ve Hemşirelerin Algıladıkları Örgüt Kültürünün Mobbing Davranışlarına Etkisi. Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, (Danışman: Doç. Dr. Dilek Yıldırım).

Köse S., Uysal Ş. (2010) Kamu Personelinin Yıldıma (Mobbing) ve Boyutları Hakkındaki Düşünceleri Üzerine Bir Çalışma: Manisa Tarım İl Müdürlüğü Örneği. Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 8(1): 261-276.

Kurumahmut D. (2010) İstanbul'daki Özel Diyaliz Merkezlerinde Çalışan Hemodiyaliz Hemşirelerinin Stres Düzeyleri ve Stres Düzeylerinin İş Doyumuna Etkisi. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Leman Şenturan).

Mirayyan MT. (2005) Nurse Job Satisfaction and Retention: Comparing Public to Private Hospitals in Jordan. J Nurse Manag, 13: 40-50.

Munro L., Rodwell J., Harding L. (1998) Assessing Occupational Stress in Psychiatric Nurses Using The Full Job Strain Model: The Value of Social Support to Nurses. International Journal of Nursing Studies, 35(6): 339-345.

Narin Y. (2010) İstanbul İlinde Bir Eğitim Araştırma Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Rol Çatışması, İş Doyumu ve Stres Düzeylerinin Belirlenmesi. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, (Danışman: Doç. Dr. Halim İşsever).

Oflaslı F., Erdem M. (2004) Denizli İlinde Sahada Çalışan Ebelerde İş Doyum Düzeylerinin Belirlenmesi. Hemşirelik Forumu Dergisi, 7: 54-60.

Okan H. (2010) Ortaöğretim Öğretmenlerinin Karşılaştıkları Yıldırıcı Davranışlar ile İş Doyumu Arasındaki İlişki. Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, (Danışman: Prof. Dr. Münevver Çetin).

Öztürk H., Yılmaz F., Hindistan S., Bayramoğlu ET. (2006) Hemşirelerin Yaşadığı Mobbing. (www.mobbing.org.tr., Erişim Tarihi: 25 Ekim 2011).

Pişkin A. (2001) Malatya Turgut Özal Tıp Merkezi'nde Çalışan Sağlık, İdari, Teknik ve Yardımcı Hizmetler Sınıfındaki Personelin İş Doyumu. İnönü Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Malatya, (Danışman: Doç. Dr. Metin Genç).

Polat N. (2008) Hemşirelerde İşe Bağlı Stres ve İş Doyumu: Bir Eğitim Hastanesinde Saha Çalışması. Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, (Danışman: Prof. Dr. Şahin Kavuncubaşı).

Quine L. (2001). Workplace Bullying in Nurses. Journal of Health Psychology, 6(1):73-84.

Quine L. (2003) Cambridge Quarterly of Healthcare Ethics. Published Online by Cambridge University Press, 05 Mar 12 (1): 91-101.

Royal College of Nursing (RCN). (2002) "Working Well Initiative, Bullying and Harassment at Work. A Good Practice Guide for RCN Negotiators and Health Care Managers", London.

Salant P., Dillman DA. (1994). How to Conduct Your Own Survey. John Wiley & Sons, Inc. Newyork.

Sevimli F., İşcan ÖF. (2005) Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu. Ege Akademik Bakış Dergisi, 5(1): 55-64.

Solmuş T. (2005) İş Yaşamında Travmalar: Cinsel Taciz ve Duygusal Zorbalık/Taciz (Mobbing).“İş, Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi,7(2):1-14.

Sümeli F. (2011)Özel Bir Hastane Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, (Danışman: Yrd. Doç.Dr. Gül Ünsal).

Şahin Z. (2011) Bir Devlet Hastanesinde Çalışan Hemşireler İle Bir Vakıf Üniversitesi Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin İş Stres ve İş Doyumu Düzeylerinin İncelenmesi. Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi. İstanbul, (Danışman: Yrd. Doç.Dr. Levent Önen).

Şenturan Ş., Mankan E. (2009) Ücretin İşyerindeki Yıldırma Olgusu Üzerinde Etkisi. Bilig/Türk Dünyası Sosyal Bilimler Dergisi, 50:153-168.

Tınaz P., Karatuna I. (2010)İşyerinde Psikolojik Taciz: Sağlık Sektöründe Kesitsel Bir Araştırma. Türk-İş Yayınları, Ankara, s:10-81.

Tınaz P. (2006) İşyerinde Psikolojik Taciz. Çalışma ve Toplum Dergisi.4:13-28.

Tınaz P. (2008)İşyerinde Psikolojik Taciz. 2.Baskı. Beta Yayıncılık, İstanbul, s: 8-64, 124-132, 139-142.

Toker Gökçe A. (2008) Mobbing: İşyerinde Yıldırma Nedenleri ve Başa Çıkma Yöntemleri. 1.Baskı. Pegem Akademi Yayınevi, Ankara, s:67.

Toker Gökçe A. (2009) “Mobbing: İşyerinde Yıldırma Kavramsal Çerçeve”. Üniversite ve Toplum Dergisi, 9(2) : 1-9.

Ünlüsoy Dinçer N. (2010) Hemşirelerin İşyeri Şiddetine Maruz Kalma Durumları İle İş Doyumları ve İşten Ayrılma Eğilimleri. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi. Ankara, (Danışman: Prof. Dr. Selma Görgülü, Doç.Dr. Aslıhan Öğün Boyacığlu).

Üye C. (2009) Hemşirelerin Yöneticileri Tarafından Mobbing Davranışları ile Karşılaşma Durumlarının Belirlenmesi. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, (Danışman: Prof.Dr. Aytolan Yıldırım).

Vartia MV. (2003) Workplaces Bullying-a Study on The Work Environment. Well-Being and Health, University of Helsinki.

Vural Özkan G. (2011) İşyerinde Yıldırma (Mobbing) ve İş Doyumu İlişkisi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir, (Danışman: Yrd. Doç.Dr. Cemile Gürçay Çetin).

Yeşilyurt T. (2009) Hemşirelerde Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin İş Stresi ve İş Doyumuna Etkisi. İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, (Danışman: Doç. Dr. Ülkü Baykal).

Yıldırım A., Yıldırım D. (2007) Mobbing İn The Workplace Bk Peers And Managers: Mobbing Experinenced By Nurses Working İn The Healthcare Facilities İn Turkey And Its Effect On Nurses. Journal Of Clinical Nursing, 16:1444-1453.

Yıldırım A. (2009) Sağlıklı Çalışma Koşulları ve Hemşirelerin Performansı. Sağlık Sen Dergisi, s. 38-43.

Yıldırım A., Yıldırım D. (2010) Sağlık Alanında Çalışan Akademisyenlerin Karşılaştıkları Psikolojik Şiddet Davranışları ve Bu Davranışların Etkileri. Türkiye Klinikleri Tıp Bilimleri Dergisi, Journal of Medical Sciences, 30(2): 559-570.

Yılmaz M. (2007) Kalite Yönetim Sisteminin İş Doyumuna Etkisi: Kalite Belgesi Bulunan ve Bulunmayan Matbaa İşletmelerinde Bir Uygulama. Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, Ankara, (Danışman: Prof.Dr. Adnan Tepecik).

Yılmaz M. (2008) Kamu Kurumlarında Yıldırmaya Yol Açan Eylemler; Iğdır İli Kamu Kurumlarında Bir Uygulama. Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kars, (Yrd. Doç.Dr. Hüsnü Kapu).

Yüksel İ. (2003) Hemşirelerin İş Güçlüğü Oluşturan Değişkenlerin İş Doyumu, İş Gerilimi ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisinin Analizi. Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 13(1):261-272.

10. EKLER

Ek 1: Bilgi Formu

Ek 2: Psikolojik Yıldıırma (Mobbing) Ölçeği

Ek 3: Minnesota Tatmin Ölçeği

Ek 4: İzin Belgesi

Ek 5: Uzman Görüşleri

Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Karşılaştıkları Yıldırıcı Davranışlar ile İş Doyumu Arasındaki İlişki.

Değerli Meslektaşlarım araştırmada, yoğun ve zorlu çalışma koşullarına sahip hemşirelerin verimliliğini, performansını ve iş doyumunu olumsuz yönde etkileyen yıldırıcı davranışları ölçmeyi hedefleyen yıldırıcı davranış ölçeği ile bu davranışların iş doyumuna üzerindeki etkisini ölçen minnesota tatmin ölçeğini kullanmaktayım. Anket üç bölümden oluşmaktadır. Bilgi Formu (EK1), hastanede çalışan hemşirelerin karşılaştığı çalışma verimliliğini düşürmeye yönelik davranışların neler olduğunu (EK2) ve bu davranışların iş doyumuna üzerine etkisini (EK3) belirlemek amacıyla planladığım bu araştırmaya katılmanız halinde:

- Anket üzerinde kimliğinizle ilgili hiçbir bilgi belirtmeniz gerekmemektedir.
- Toplanan veriler yalnızca araştırma amaçları için kullanılacaktır.
- Araştırmanın sunumunda, hemşirelerin ve kurumun kimlik bilgilerine yönelik açıklama yer almayacaktır.

Katılımınız ve desteğiniz için teşekkürlerimi sunarım.

Yasemin AYDIN

EK 1: BİLGİ FORMU

1.Cinsiyetiniz:

a)Kadın b)Erkek

2)Yaşınız:

.....

3) Medeni durumunuz:

a)Evli b)Bekar c)Eşinden ayrılmış d)Eşi vefat etmiş

.

4) Eğitim düzeyiniz:

a)Sağlık meslek lisesi b)Ön lisans c)Lisans d)Lisansüstü

5) Mesleği isteyerek mi seçtiniz:

a) Evet b) Hayır

6) Kadro durumunuz:

a) Kadrolu b) Sözleşmeli c) Diğer...

7) Çalışma pozisyonunuz:

a) Servis hemşiresi b) Süpervizör c) Sorumlu hemşire d) Başhemşire

8) Meslekteki çalışma süreniz:

.....ay/yıl.

9) Hangi birimde çalışıyorsunuz?

a) Acil b) Dâhiliye c) Yoğun Bakım d) Cerrahi Birimler

e) Kadın Doğum f) Psikiyatri g) Nöroloji h) Üroloji

ı) Ortopedi j) KBB k) Göz l) Onkoloji m) Kardiyoloji

n) Ameliyathaneler o) Göğüs Hastalıkları p) Fizik Tedavi

r) Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları s) Diğer.....

10) Bulunduğunuz birimde çalışma süreniz:

.....ay/yıl.

11) Çalışma şekliniz:

a) Sürekli gündüz b) Sürekli gece c) Vardiya değişimli.

12) Çalıştığınız üniteyi seçme durumunuz:

a) Atama nedeni ile b) Kendi isteğim c) Diğer.....

13) Çalıştığınız üniteden memnun musunuz?

a) Evet b) Hayır c) Kısmen

14) Çalışma şekliniz sosyal yaşamınızı etkiliyor mu?

a) Evet b) Hayır c) Kısmen

15) Kendinizi nasıl tanımlarsınız?

a) Girişken b) Çekingen c) Saldırgan d) Diğer.....

16)Çalıştığınız kurumda sorun yaşadığınızda neler yaparsınız?

- a)Hiçbir şey yapmam
- b)Sorun yaşadığım kişiyle direkt konuşurum
- c)Başka bir bölüme geçerim
- d)Baş etme yöntemlerini kullanırım
- e)Psikiyatriden destek alırım
- f)Diğer.....

17) Daha önce psikolojik destek aldınız mı?

- a)Daha önce psikolojik sorun yaşamadım.
- b)Psikolojik sorun yaşadım, destek aldım.
- c)Psikolojik sorun yaşadım, destek almadım.

EK2:PSİKOLOJİK YILDIRMA(MOBİNG) ÖLÇEĞİ

Aşağıda, çalışma ortamında karşılaştığınız sizi yıldırmaya, çalışma performansınızı düşürmeye yönelik davranışların listesi bulunmaktadır. Son bir yıl boyunca, iş ortamınızdaki davranışlarla karşılaşp karşılaşmadığınızı ve ne sıklıkla yapıldığını lütfen (X) işareti ile belirtiniz.

Bu davranışla ne sıklıkla karsılaştınız? (yalnızca en uygun seçeneği işaretleyiniz)

- 0----- Hiç karşılaşmadım
1----- Bir kez karşılaştım
2----- Birkaç kez karşılaştım
3----- Bazen karşılaştım
4----- Sık sık karşılaştım
5----- Her zaman karşılaşıyorum

	Ne sıklıkla
1.Başkalarının yanında sizinle aşağılayıcı ve onur kırıcı konuşulması	0 1 2 3 4 5
2. Sizinle ilgili asılsız söylemlerde bulunulması	0 1 2 3 4 5
3. Başkalarının yanında sizi küçük düşürücü davranılması (beden dili kullanılması)	0 1 2 3 4 5
4. Ruh sağlığınızın yerinde olmadığının ima edilmesi	0 1 2 3 4 5
5. Özgüveninizi olumsuz etkileyecek bir iş yapmaya zorlanması	0 1 2 3 4 5
6. Dürüstlüğünüzün ve güvenilirliğinizin sorgulanması	0 1 2 3 4 5
7. Özel yaşantınızla ilgili asılsız söylentiler çıkarılması	0 1 2 3 4 5
8. Sözlü tehdit edilme	0 1 2 3 4 5
9. Masaya yumruk vurulması gibi davranışlarla karşılaşma	0 1 2 3 4 5
10.Performansınızla ilgili sürekli olumsuz değerlendirmeler yapılması	0 1 2 3 4 5
11. Sorumlu olmadığınız konularda suçlanmanız	0 1 2 3 4 5
12.Ortak yapılan işlerin olumsuz sonuçlarından yalnızca sizin sorumlututulmanız	0 1 2 3 4 5
13.Yaptığınız iş ve işin sonuçları ile ilgili sürekli kusur/hata bulunması	0 1 2 3 4 5
14.Yaptığınız her işte mesleki yeterliliğinizin sorgulanması	0 1 2 3 4 5

15. Sizinle ilgili haksız gerekçelerle yazışmalar yapılması/ rapor Tutulması	0 1 2 3 4 5
16.Sizin ve yaptığınız işin hissettirilmeden (dolaylı) kontrol edilmesi	0 1 2 3 4 5
17. Kendinizi göstermenize fırsat verilmemesi	0 1 2 3 4 5
18. Verdiğiniz karar ve önerilerinizin eleştirilerek, reddedilmesi	0 1 2 3 4 5
19. Sorumluluğunuzda olan işlerin sizden alınarak, sizden daha düşük pozisyondaki kişilere verilmesi	0 1 2 3 4 5
20. Sizden daha düşük pozisyonda kişiler tarafından denetlenmeniz	0 1 2 3 4 5
21. Yaptığınız işin değersiz ve önemsiz görülmesi	0 1 2 3 4 5
22. Düzenlenen sosyal toplantılardan haberdar edilmeme	0 1 2 3 4 5
23. Görüşme ve konuşma isteğinize yanıt alamama	0 1 2 3 4 5
24. Bulunduğunuz ortamda görmezden gelinerek, yokmuşsunuz gibi Davranılması	0 1 2 3 4 5
25. Konuşurken sık sık sözünüzün kesilmesi	0 1 2 3 4 5
26. Gönderdiğiniz elektronik posta ve telefonlara yanıt verilmemesi	0 1 2 3 4 5
27. İş arkadaşlarınızın sizinle konuşmasının engellenmesi ya da yasaklanması	0 1 2 3 4 5
28. Bir ortama girdiğinizde, bulunduğunuz ortamın bilerek terk edilmesi	0 1 2 3 4 5
29. Kapasitenizin üstünde işlerden sorumlu tutulması	0 1 2 3 4 5
30. İşten ayrılmanız ya da yer değiştirmeniz için baskı yapılması	0 1 2 3 4 5
31. İşiniz için gerekli olan bilgi, döküman ve materyallerin sizden Saklanması	0 1 2 3 4 5
32. Şahsi eşyalarınıza zarar verilmesi	0 1 2 3 4 5
33. Fiziksel şiddet uygulanması	0 1 2 3 4 5

EK3: MİNNESOTA TATMİN ÖLÇEĞİ

Bu bölümde, işinizin çeşitli yönleri ile ilgili 20 ifadeden oluşan sorular yer almaktadır. Lütfen her bir ifadeyi dikkatlice okuyarak işinizin o ifadede belirtilen yönünden ne derece memnun olduğunuzu belirten seçeneği işaretleyiniz.

ÖLÇEK SORULARI	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok Memnunum
1. İşimin, beni her zaman meşgul etmesinden,					
2. İşimin, bana tek başıma çalışma olanağını vermesinden					
3. İşimin, bana ara sıra değişik şeyler yapabilme şansı vermesinden					
4. İşimin, bana toplumda saygın bir kişi olma şansını vermesinden,					
5. İşimin, beni vicdana aykırı olan şeyleri yapma durumunda bırakmamasından,					
6. İşimin, bana sabit bir iş sağlamasından,					
7. İşimin, bana başkaları için bir şeyler yapabilme olanağı vermesinden,					
8. İşimin, bana kişilere ne yapacaklarını söyleme şansı vermesi bakımından,					
9. İşimin, bana kişisel yeteneklerimi kullanma şansı vermesinden,					
10. İşimin, bana iyi bir çalışma karşılığında takdir edilme olanağı sağlamasından,					
11. Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden					
12. İşimin, terfi olanağını sağlamasından,					
13. Üstlerimin yönetim tarzından,					
14. Amirimin karar vermedeki yeteneğinden,					

ÖLÇEK SORULARI (devamı)	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok Memnunum
15.İşim ile ilgili alınan kararların uygulanmaya konmasında					
16. İşim karşılığında aldığım ücretten,					
17.İşimin, aldığım kararları uygulama serbestliği vermesinden,					
18.İşimi yaparken, kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını sağlamasından,					
19. Çalışma yerinin fiziki şartlarından,					
20.Çalışma arkadaşlarımla, birbirleriyle anlaşmalarında					

EK4: İZİN BELGESİ



B-02

**T.C.
HALIÇ ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

SAYI : B.30.2.HAL.0.42.00.00-122
KONU:

02.09.2011

**T.C.
İ.Ü.CERRAHPAŞA TIP FAKÜLTESİ
DEKANLIĞI**
Sayı: 52653
Geldiği Tarih: 15. Aralık 2011

**TC
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
CERRAHPAŞA TIP FAKÜLTESİ DEKANLIĞINA
KLİNİK ARAŞTIRMALAR ETİK KURUL BAŞKANLIĞINA**

Haliç Üniversitesi Hemşirelik Anabilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisi Vasemin AYDIN' ın Yrd.Doç.Dr.Özlem İŞİL danışmanlığında Yüksek Lisans Tezi olarak hazırladığı **"Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Karşılaştıkları Yoldurucu Davranışlar İle İş Doyumu Arasındaki İlişki"** konulu anketli projenin tarafınızdan etik açıdan değerlendirilmesi/onaylanması için gereğini bilgilerinize arz ederim.


Yrd.Doç.Dr.Özlem İŞİL
Sağlık Bilimleri Enst. Müdür V.

Ek(1):Anket Formu



T.C
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
CERRAHPAŞA TIP FAKÜLTESİ HASTANESİ
HEMŞİRELİK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ

Sayı: B.30.2.İST.0.30.83.00/267

CERRAHPAŞA TIP FAKÜLTESİ
DEKANLIĞI

Sayı: 2136

Geldiği Tarih: 13 Ocak 2012

13.01.2012

Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Dekanlığına

İlgi: 12 Ocak 2012 tarih ve 1608 sayılı yazınız hk.

İlgi yazınız gereğince Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Anabilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisi Yasemin AYDIN'ın, Yüksek Lisans tezi "Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Karşılaştıkları Yıldırıcı Davranışlar ile İş Doyumu Arasındaki İlişki" konulu anket çalışmasını Etik Kurul onayını takiben Fakültemizde yapmasında sakınca yoktur.

Bilgilerinize saygılarımla arz ederim.

Dr.Hem.Leman KUTLU
Hemşirelik Hizmetleri Müdürü

Adres: İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Hastanesi Fatih/İSTANBUL
Tel: 0(212)414 30 00 (21342) Fax: 0 (212) 414 33 30
e-posta: ctfhemşirelikhizmetleri@umail.com

Ayrıntılı bilgi için irtibat: L.KUTLU Hem.Hizm.Müdürü



T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
CERRAHPAŞA TIP FAKÜLTESİ DEKANLIĞI
PERSONEL MÜDÜRLÜĞÜ



Konu: Yasemin Aydın'ın
Sayı: B.30.2.İST.0.30.71.00/
anket çalışmak.

Konu: 2037

İstanbul...../...../.....

İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü
(Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına)

17 Ocak 2012

Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Anabilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisi YASEMİN AYDIN'ın Yard.Doç.Dr.ÖZLEM İŞİL'in danışmanlığında Yüksek Lisans Tezi olarak hazırladığı "Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Karşılaştıkları Yıldırıcı Davranışlar İle İş Doyumu Arasındaki İlişki" konulu anket çalışmasını Etik Kurul onayını takiben Fakültemizde yapmasında sakınca bulunmadığı hakkında Fakültemiz Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğünden alınan 13.01.2012 tarihli, 267- sayılı yazı ve eklerinin bir fotokopisi ilişikte sunulmuş olup, konu Dekanlığımızca da uygun görülmüştür.

Bilgilerinizi ve gereğini arz ederim.

Eki:8

İST. Ü. REKTÖRLÜĞÜ

Prof.Dr.Özgün ENVER
Dekan

Yazı İşleri ve
Genel Evrak Md
Gelen Evrak
Sayı :

17-01-2012
...../...../20

3716

Not: Yanıtlarımızda yazımızın gün ve sayısının belirtilmesi rica olunur.

İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Tıp Fakültesi 34303 Cerrahpaşa/İSTANBUL

Telefon 0 (212) 414 30 00 Dahili: 21107 - 21108 Faks: 0(212) 632 00 33 e-posta: cifpersomd@istanbul.edu.tr



T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
CERRAHPAŞA TIP FAKÜLTESİ DEKANLIĞI
KLİNİK ARAŞTIRMALAR
ETİK KURULU



Sayı: B.30.2.İST.0.30.90.00/ 3342
Konu:

İstanbul/...../.....

Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü
Müdürlüğüne

02 Şubat 2012

İLGİ: 05.09.2011 tarihli, 122 sayılı yazınıza:

Enstitünüz Hemşirelik Anabilim Dalı öğretim üyesi **Yard.Doç.Dr.Özlem İŞİL**'in danışmanlığında **Yüksek Lisans Öğrencisi Yasemin AYDIN**'in yürütücülüğünde “ **Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Karşılaştıkları Yıldırıcı Davranışlar İle İş Doyumu Arasındaki İlişki**” başlıklı (Anket) **Yüksek Lisans Tezi** hakkında ilgi yazınız ve ekleri **03 Ocak 2012** tarihinde toplanan Fakültemiz Klinik Araştırmalar Etik Kurulunca müzakere edilmiş olup, etik açıdan uygun olduğuna karar verilmiştir.
Bilgilerinizi, durumun adı geçen anabilim dalı başkanlığına bildirilmesini rica ederim.

Eki:
1 dosya

Prof.Dr.Fatih ALTINDAŞ
Dekan Yardımcısı ve Klinik Araştırmalar
Etik Kurulu Başkanı

Not: Yanıtlarınızda yazımızın gün ve sayısının belirtilmesi rica olunur.
İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Tıp Fakültesi 34303 Cerrahpaşa/İSTANBUL
Telefon 0 (212) 414 32 52 Dahili: 22300 Faks: 0(212) 632 00 40 e-posta:ctfetik@istanbul.edu.tr.

EK 5: UZMAN GÖRÜŞLERİ

AD SOYAD	UNVAN	ÜNİVERSİTE
GÜL ÜNSAL	YRD. DOÇ.DR.	MARMARA ÜNİVERSİTESİ
ÖZLEM IŞIL	YRD. DOÇ.DR.	İSTANBUL BİLİM ÜNİ.
LEYLA KÜÇÜK	YRD. DOÇ.DR.	İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
HÜLYA BİLGİN	YRD. DOÇ.DR.	İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
YASEMİN KUTLU	YRD. DOÇ.DR.	İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
ÖZGÜ ULUMAN	ARAŞTIRMA GÖREVLİSİ	İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ

11. ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı: Yasemin AYDIN

Doğum Yeri ve Tarihi: Trabzon 1978

Medeni Hali: Bekar

Yabancı Dil: İngilizce

E-posta Adresi: aydinyasemin78@hotmail.com

Tel: 0538 823 6031

Eğitim ve Akademik Durumu

	Mezun Olduğu Kurumun Adı	Mezuniyet Yılı
Lise	Kozlu Lisesi/ Zonguldak	1996
Lisans	Marmara Üniversitesi/İstanbul	2002

İş Tecrübesi

	Görev	Süre (yıl-yıl)
Nene-Hatun Hastanesi	Kadın Doğum Servis Hemşiresi	6 ay
İstanbul Üniversitesi	Kalp Damar Servis Hemşiresi	2003-2006
Cerrahpaşa Tıp Fakültesi	Anesteziyoloji Yoğun Bakım H.	2006-2011
Hastanesi	Psikiyatri Servis Hemşiresi	2011-Halen

Mesleki Dernek/Kurum Üyeliği

Türk Hemşireler Derneği