

T.C
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

**MOBBİNGE NEDEN OLAN ETMENLER VE MOBBİNGLE BAŞA ÇIKMA
YÖNTEMLERİ: ADANA İLÇELERİ KAMU HASTANELERİNDE BİR
ÇALIŞMA**

TEZİ YAZAN
Özlem ÇİNGİRLAR

TEZ DANIŞMANI
Yrd. Doç. Dr. Murat KOÇ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

MERSİN, HAZİRAN 2014

T.C
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE

“MOBBİNGE NEDEN OLAN ETMENLER VE MOBBİNGLE BAŞA ÇIKMA YÖNTEMLERİ: ADANA İLÇELERİ KAMU HASTANELERİNDE BİR ÇALIŞMA” başlıklı bu çalışma jürilerimiz tarafından oy birliği ile İşletme Yönetimi Anabilim Dalında **YÜKSEK LİSANS TEZİ** olarak kabul edilmiştir.

Tez Danışmanı: Jüri Başkanı: Yrd. Doç. Dr. Murat KOÇ

Jüri Üyesi: Yrd. Doç. Dr. İbrahim İNAN

Jüri Üyesi: Yrd. Doç. Dr. Timuçin AKTAN

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim elemanlarına ait olduklarını onaylarım.

23/06/2014
Yrd. Doç. Dr. Murat KOÇ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

Not: Bu tezde kullanılan özgün ve başka kaynaktan yapılan bildirişlerin, çizelge, şekil ve fotoğrafların kaynak gösterilmeden kullanımı, 5846 Sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu'ndaki hükümlere tabidir.

ÖNSÖZ

Tez çalışmasının her aşamasında bilgi ve deneyimleriyle bana yardımcı olan ve ışık tutan danışman hocam Sayın Yrd. Doç. Dr. Murat KOÇ'a sabrından ve desteğinden dolayı teşekkürlerimi ve sonsuz saygılarımı sunarım.

Bu çalışmaya, geliştirilen mobbing algı ölçeği ile katkıda bulunan Sayın Prof. Dr. İlker Hüseyin ÇARIKÇI'ya ve Hüseyin YAVUZ'a teşekkürlerimi ve sonsuz saygılarımı sunarım.

Tez çalışmamda bana değerli bilgi ve deneyimlerini aktaran ve yönlendirmelerde bulunan Adana Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliği İdari Hizmetler Başkanı Sayın Dr. Fazıl YONTAR'a saygı ve teşekkürlerimi sunarım.

Yüksek lisans eğitimim boyunca bilgi ve birikimlerini benden esirgemeyen Çağ Üniversitesi öğretim görevlilerine ve tüm çalışanlarına sonsuz teşekkür ederim.

Ayrıca benim daima destekçim olan; yaşam boyunca destek ile güvenlerini benden esirgemeyen aileme ve çok değerli dostlarıma, en içten sevgilerimi sunar, teşekkür ederim.

Özlem ÇINGIRLAR

23.06.2014

ÖZET

MOBBİNGE NEDEN OLAN ETMENLER VE MOBBİNGLE BAŞA ÇIKMA YÖNTEMLERİ: ADANA İLÇELERİ KAMU HASTANELERİNDE BİR ÇALIŞMA

Özlem ÇİNGİRLAR

Yüksek Lisans Tezi, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Murat KOÇ

Haziran 2014, 105 Sayfa

Bu çalışmanın amacı, mobbing (psikolojik şiddet)'e neden olan etkenlerin, demografik değişkenler karşısında değişim gösterip göstermediğini saptamak ve mobbing ile başa çıkma yöntemleri hakkında önerilerde bulunmaktır. Çalışmada, mobbing kavramı hakkında bilgi verilmiş, mobbinge ortam hazırlayan nedenler anlatılarak, Adana Kamu hastanelerinde Doktor, Ebe-Hemşire ve Sekreterlik bölümünde çalışanların mobbing algısı tespit edilmiş, mobbinge maruz kalma durumunda bunun örgüt yapısı ile ilişkisi incelenmiştir. Ayrıca mobbing ile başa çıkma yöntemleri analiz edilmiştir.

Araştırmanın evreni, Mart 2014'te Adana İli Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliğine bağlı devlet hastanelerinin (akademik personel hariç) Doktor, Ebe-Hemşire ve Sekreterlik bölümünde görevini sürdüren 3353 çalışandır. Geliştirilen mobbing algı ölçeği ile anketi 425 kişi doldurarak uygulamaya katılmıştır. Analiz kısmında ise 405 anket dikkate alınmıştır. Araştırmada veriler, SPSS 20.0 programında, yüzde, ortalama, frekans, standart sapma, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ve "t" testinden yararlanılarak analiz edilmiştir. Araştırmanın bulgularında; genel olarak, Adana İli Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliğine bağlı devlet hastaneleri çalışanlarının, ankette belirtilen davranışlara düşük düzeyde maruz kaldıkları tespit edilmiştir. Çalışanların, mobbing algılarıyla ve mobbinge neden olan etmenlerle ilgili tutumlarının demografik değişkenlere göre farklılaştığı görülmüştür. Ayrıca ankete göre, yönetim ve çalışanlar arasında iletişim kopukluğu olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Mobbing, Psikolojik Şiddet, Sağlıkta Mobbing, Mobbing Nedenleri, Mobbingle Başa Çıkma

ABSTRACT

FACTORS CAUSING MOBBING AND METHODS TO TACKLE MOBBING: PUBLIC HOSPITALS OF ADANA PROVINCES

Özlem ÇINGİRLAR

**A Master of Arts, Department of Business Administration
Advisor: Assist. Prof. Dr. Murat KOÇ**

June 2014, 105 Pages

The purpose of this study is to state whether the factors causing mobbing (psychological violence) show change depending on demographical variables and put forward recommendations about methods to tackle mobbing. In the scope of the study, information concerning the phenomenon of mobbing is provided, the reasons which pave the way for mobbing has been stated, the perceptions of mobbing among doctors' and midwives/nurses working at state hospitals of Adana province have been determined, the relationship between mobbing and organizational structure have been investigated.

The target population of the study is 3353 staff working at state hospitals who the belong to General Secretary of Adana Province State Hospitals Union as doctors and midwives/nurses (excluding academicians) and hospital secretaries. 425 participants were included to the study by taking the perception scale and survey. In the analysis part, 405 respondents were considered. Research data was analyzed using SPSS 20.0 package program, with the help of which frequencies, percentages, averages, standard deviation, one-way analysis of variance (ANOVA), and "t" test. The overall findings of the study suggest that the staff working at state hospitals which belong to General Secretary of Adana Province State Hospitals Union have rarely been exposed to the behaviors indicated in the survey. Perceptions of mobbing and factors contributing to mobbing of the participants have been determined to vary depending on demographical features. Furthermore, it has been observed that there is a lack of communication between management and staff.

Key Words: Mobbing, Psychological Violence, Mobbing in Healthcare, Reasons of Mobbing, Tackling Mobbing

ÇİZELGELER LİSTESİ

Çizelge 3.1. Hastane Dağılımı.....	41
Çizelge 3.2. Algı Ölçeğinin Güvenirlik Hesaplaması.....	42
Çizelge 3.3. Uygulamaya Katılanların Yaş Dağılımları.....	45
Çizelge 3.4. Uygulamaya Katılanların Cinsiyet Dağılımları.....	45
Çizelge 3.5. Uygulamaya Katılanların Eğitim Düzeylerine Göre Dağılımları.....	46
Çizelge 3.6. Uygulamaya Katılanların Medeni Durumlarına Göre Dağılımları.....	46
Çizelge 3.7. Uygulamaya Katılanların Meslek Durumlarına Göre Dağılımları.....	47
Çizelge 3.8. Uygulamaya Katılanların Haftalık Çalışma Sürelerine Göre Dağılımları.....	47
Çizelge 3.9. Uygulamaya Katılanların Buldukları İşteki Çalışma Sürelerine Göre Dağılımları.....	48
Çizelge 3.10. Uygulamaya Katılanların Son 10 Yıl İçinde Çalıştığı Yerlere Göre Dağılımları.....	48
Çizelge 3.11. Uygulamaya Katılan Çalışanların İş Tercih Sebeplerine Göre Dağılımları.....	49
Çizelge 3.12. Hastanelerde Çalışan Personellerin Mobbing Algıları Arasındaki İlişkiyi Gösteren Dağılım.....	50
Çizelge 3.13. Araştırma Grubunun Farklı Hastanelerde Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin Anova Testi Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım.....	51
Çizelge 3.14. Araştırma Grubunun Yaş Değişkenine Göre Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım.....	53
Çizelge 3.15. Araştırma Grubunun Yaş Değişkenine Göre Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin Anova Testi Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım.....	53
Çizelge 3.16. Araştırma Grubunun Cinsiyet Değişkenine Göre Mobbing Algısına İlişkin Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım.....	54
Çizelge 3.17. Araştırma Grubunun Mobbing Algısının Cinsiyet Düzeyine İlişkin Varyansların Eşitliği için Levene Testi Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım.....	55
Çizelge 3.18. Araştırma Grubunun Medeni Durum Değişkenine Göre Mobbing Algısına İlişkin Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım.....	56

Çizelge 3.19. Araştırma Grubunun Medeni Durumunun Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin Anova Testi Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım.....	57
Çizelge 3.20. Araştırma Grubunun Eğitim Durumu Değişkenine Göre Mobbing Algısına İlişkin Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım.....	57
Çizelge 3.21. Araştırma Grubunun Eğitim Durumunun Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin One-Way Anova Varyansların Eşitliği için Levene Testi Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım.....	58
Çizelge 3.22. Araştırma Grubunun Meslek Durumu Değişkenine Göre Mobbing Algısına İlişkin Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım.....	59
Çizelge 3.23. Araştırma Grubunun Meslek Durumunun Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin Anova Testi Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım.....	60
Çizelge 3.24. Araştırma Grubunun Haftalık Çalışma Sürelerine Göre Mobbing Algısına İlişkin Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım.....	62
Çizelge 3.25. Araştırma Grubunun Çalışma Süresinin Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin One-Way Anova Varyansların Eşitliği için Levene Testi Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım.....	62
Çizelge 3.26. Araştırma Grubunun Son 10 Yılda İş Değiştirme Sıklığına Göre Mobbing Algısına İlişkin Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım.....	64
Çizelge 3.27. Araştırma Grubunun Son 10 Yılda İş Değiştirme Sıklığının Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin One-Way Anova Varyansların Eşitliği için Levene Testi Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım.....	64
Çizelge 3.28. Araştırma Grubunun İş Tercih Etme Nedenlerine Göre Mobbing Algısına İlişkin Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım.....	66
Çizelge 3.29. Araştırma Grubunun İş tercih Etme Nedenlerinin Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin Anova Testi Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım.....	67
Çizelge 3.30. Araştırma Grubunun Mevcut İş Yerinde Bulunma Sürelerine Göre Mobbing Algısına İlişkin Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım.....	69
Çizelge 3.31. Araştırma Grubunun Mevcut İş Yerinde Bulunma Süreleri Açısından Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin One-Way Anova Testi Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım.....	69

Çizelge 3.32. “Çalıştığımız İş Yerinde Mobbing Genelde Kimler Tarafından Uygulanıyor” Maddesini İşaretleyenlerin Çizelgesi.....	71
Çizelge 3.33. “Çalıştığımız İş Yerinde Mobbinge Maruz Kaldığımızda Davranışınız Ne Oldu” Maddesini İşaretleyenlerin Çizelgesi.....	72
Çizelge 3.34. “Çalıştığımız İş Yerinde İş Arkadaşınız Mobbinge Maruz Kaldığında Davranışınız Ne Oldu” Maddesini İşaretleyenlerin Çizelgesi.....	74
Çizelge 3.35. “Çalıştığımız İş Yerinde Mobbinge Rastlanmıyorsa İş Arkadaşınız Mobbinge Maruz Kaldığımızda Davranışınız Ne Olurdu” Maddesini İşaretleyenlerin Çizelgesi.....	74
Çizelge 3.36. “Çalıştığımız İş Yerinde Mobbingin Kimden Kaynaklandığını Düşünüyorsunuz ” Maddesini İşaretleyenlerin Ortalaması.....	75
Çizelge 3.37. Sorunun Kimden Kaynaklandığının Eğitim Açısından Farklılıkları t testi Çizelgesi.....	77

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 3.1. Araştırmanın Sembolik Modeli.....	40
Şekil 3.2. Araştırma Grubunun Farklı Hastanelerde Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin Dağılımın Grafikselsel Gösterimi.....	52
Şekil 3.3. Araştırma Grubunun Mobbing Algılarının Eğitim Durumuna Göre Grafikselsel Gösterimi.....	59
Şekil 3.4. Araştırma Grubunun Mobbing Algılarının Meslek Grubuna Göre Grafikselsel Gösterimi.....	61
Şekil 3.5. Araştırma Grubunun Mobbing Algılarının Çalışma Süresine Göre Grafikselsel Gösterimi.....	63
Şekil 3.6. Araştırma Grubunun Mobbing Algılarının Son 10 Yılda İş Değişirme Sıklığına Göre Grafikselsel Gösterimi.....	65
Şekil 3.7. Araştırma Grubunun Mobbing Algılarının İş Tercih Sebeplerine Göre Grafikselsel Gösterimi.....	68
Şekil 3.8. Araştırma Grubunun Mobbing Algılarının Çalışma Yılına Göre Grafikselsel Gösterimi.....	83

KISALTMALAR LİSTESİ

ABD	:Amerika Birleşik Devletleri
ALO 170	:TC Sosyal Güvenlik Kurumu
BBC	:Britanya Yayın Kuruluşu
CSGB	:Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
EEOC	:İstihdamda Fırsat Eşitliği Komisyonu
ILO	:Uluslararası Çalışma Örgütü
MEB	:Milli Eğitim Bakanı
OECD	:İktisadi İşbirliği ve Gelişme Teşkilatı
PTSD	:Travma Sonrası Stres Bozukluğu
SPPS	:Sosyal Bilimler için İstatistik Programı
TBMM	:Türkiye Büyük Millet Meclisi
WHO	:Dünya Sağlık Örgütü
RCN	:Royal College of Nursing
\$:Amerikan Doları

İÇİNDEKİLER

KAPAK.....	i
TEZ İMZA SÜRKÜLERİ.....	ii
ÖNSÖZ.....	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÇİZELGELER LİSTESİ.....	vi
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	ix
KISALTMALAR.....	x
İÇİNDEKİLER.....	xi
GİRİŞ.....	1
1. Araştırmanın Konusu	2
2. Araştırmanın Amacı.....	2
3. Araştırmanın Önemi.....	3
4. Araştırmanın Sınırlılıkları	4
5. Araştırmanın İçeriği	4
6. Araştırma İle İlgili Tanımlar	4

BİRİNCİ BÖLÜM

1. MOBBİNG KAVRAMI.....	5
1.1. Kavramsal Temeller.....	5
1.1.1. Mobbing Tanımı ve Tarihsel Gelişimi.....	5
1.1.1.1. Mobbing Tipolojisi.....	7
1.1.1.2. Literatürde Mobbing.....	8
1.1.2. Bazı Ülkelerdeki Mobbing Kavramının İncelenmesi.....	11
1.1.3. Mobbinge İlgili Bazı Kavramlar ve Aralarındaki İlişkinin İncelenmesi.....	11
1.1.3.1. Mobbing ve Zorbalık (Bullying) İlişkisi.....	11
1.1.3.2. Mobbing ve Çatışma (Conflict) İlişkisi.....	12
1.1.3.3. Mobbing ve Stres (Stress) İlişkisi.....	12
1.1.3.4. Mobbing ve Şiddet (Violence) İlişkisi.....	13
1.1.3.5. Mobbing ve Cinsel Taciz (Sexual Harassment) İlişkisi.....	13
1.2. Kuramsal Temeller.....	14
1.2.1. Örgütlerde Mobbing Kavramı.....	14
1.2.1.1. Örgütlerde Mobbing Türleri.....	15
1.2.1.1.1. Dikey (Hiyerarşik) Mobbing.....	15
1.2.1.1.2. Yatay (Fonksiyonel) Mobbing.....	15
1.2.2. Örgütlerde Mobbing Süreci	15
1.2.2.1. Örgütlerde Mobbing Belirtileri.....	16
1.2.2.2. Örgütlerde Mobbing Sürecinde Rol Alanlar.....	17
1.2.2.2.1. Mobbing Uygulayanlar.....	18
1.2.2.2.2. Mobbing Mağdurları	21
1.2.2.2.3. Mobbing İzleyenleri.....	23
1.2.3. Örgütlerde Mobbing Etkileri.....	24
1.2.3.1. Mobbingin Bireysel Etkileri.....	24
1.2.3.2. Mobbingin Örgütsel Etkileri.....	25

1.3. Hukuksal Bir Kavram Olarak Mobbing.....	26
1.3.1. Kara Avrupası Hukuk Sisteminde Mobbing.....	26
1.3.2. Anglosakson Hukuk Sisteminde Mobbing.....	26
1.3.3. Türk Hukuk Sisteminde Mobbing	27
1.4. Türkiye’de Sağlık Sektörünün Yapısı ve Sağlık Sektöründe Mobbing Algısı.....	28

İKİNCİ BÖLÜM

2. MOBBİNGE NEDEN OLAN ETMENLER, ÇALIŞANLARDA MOBBİNG ALGILARI VE MOBBİNGLE BAŞA ÇIKMA YÖNTEMLERİ.....	30
2.1. Mobbing ve Mobbinge Neden Olan Etmenler.....	30
2.1.1. Mobbing Uygulayan Kişiden Kaynaklanan Nedenler.....	31
2.1.2. Örgütsel ve Yönetimsel Nedenler.....	31
2.1.2.1. Kötü Yönetim ve Yönetici Düzeylerinde Mobbing Algılamaları.....	32
2.1.2.2. Örgütlerde Güç Kavramı.....	32
2.1.2.2.1. Ödüllendirme Gücü.....	33
2.1.2.2.2. Zorlayıcı Güç.....	33
2.1.2.2.3. Yasal Güç.....	33
2.1.2.2.4. Uzmanlık Gücü.....	34
2.1.2.2.5. Karizmatik Güç.....	34
2.2. Mobbingin Etkileri ve Örgüt Açısından Önemi.....	34
2.2.1. İşyerinde Mobbing’in Etkilerinin Önemi	34
2.2.1.1. Mobbing'in Birey Üzerindeki Etkilerinin Örgüt Açısından Önemi.....	35
2.2.1.2. Mobbing'in Örgütler Üzerindeki Etkilerinin Sonuçları.....	35
2.3. Mobbingle Başa Çıkma Yöntemleri.....	35
2.3.1. Mobbing ile Bireysel Mücadele Yöntemleri	36
2.3.2. Mobbing ile Örgütsel Mücadele Yöntemleri.....	36
2.3.3. Türkiye’de Mobbing ile Başa Çıkma Yöntemleri İçin Yapılan Bazı Çalışmalar.....	37

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. ADANA İLÇELERİNDE KAMU HASTANELERİNDE ÇALIŞANLARA YÖNELİK BİR MOBBİNG ARAŞTIRMASI ÖRNEĞİ.....	39
3.1. Araştırma Yöntemi ve Kaynakları.....	39
3.1.1. Yöntem.....	39
3.1.2. Araştırmanın Modeli.....	40
3.1.3. Evren.....	40
3.1.4. Örneklem	41
3.1.5. Veri Toplama Yöntemi	41
3.1.5.1. Kişisel Bilgiler Anketi	42
3.1.5.2. Ölçek.....	42

3.1.5.3. Güvenilirlik Çalışması.....	42
3.1.5.4. Betimleme Bölümü.....	43
3.1.6. Başvurulan İstatistiksel Teknikler.....	43
3.1.7. Verilerin Analizi	43
3.1.8. Araştırmanın Hipotezleri.....	43
3.2. Araştırmanın Bulguları ve Analizi.....	44
3.2.1. Demografik Özelliklerle İlgili İstatistikler.....	44
3.2.2. Demografik Değişkenlere Göre Algı Ölçeği Boyutunda Hipotezlerin Test Edilmesi.....	49
3.2.2.1. Hastaneler Arasında Mobbing Algıları Değişkenliği.....	49
3.2.2.2. Mobbing Algılarının Yaşa Göre Değişkenliği.....	52
3.2.2.3. Mobbing Algılarının Cinsiyete Göre Değişkenliği.....	54
3.2.2.4. Mobbing Algılarının Medeni Duruma Göre Değişkenliği.....	55
3.2.2.5. Mobbing Algılarının Eğitim Durumuna Göre Değişkenliği.....	57
3.2.2.6. Mobbing Algılarının Meslek Grubuna Göre Değişkenliği.....	59
3.2.2.7. Mobbing Algılarının Haftalık Çalışma Sürelerine Göre Değişkenliği.....	61
3.2.2.8. Mobbing Algılarının İş Değiştirme Sıklığına Göre Değişkenliği.....	63
3.2.2.9. Mobbing Algılarının İş Tercih Etme Nedenlerine Göre Değişkenliği.....	65
3.2.2.10. Mobbing Algılarının Mevcut İş Yerinde Bulunma Sürelerine Göre Değişkenliği.....	68
3.2.3. Araştırma Anketinin Betimleme Bölümlerinin Verileri ve Yorumları (C, Ç ve D Bölümleri)	70
3.2.3.1. Mobbing Davranışlarının Kimler Tarafından Uygulandığı Cevapları (Bölüm C).....	71
3.2.3.2. Çalışanların Kendilerine/Arkadaşlarına, Uygulanan/Uygulanacak Mobbing Davranışlarına Gösterdikleri Tepki (Bölüm Ç).....	72
3.2.3.3. İşyerindeki Mobbing Davranışlarının Kaynağı (Bölüm D).....	75
3.2.3.3.1. Sorunun Kimden Kaynaklandığının Eğitim Açısından Farklılıkları.....	76
4. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	79
5. KAYNAKLAR.....	84
6. EKLER.....	88
6.1. Ek-1: Mobbing Anketi.....	88
6.2. Ek-2: Araştırma İzin Belgesi.....	92

GİRİŞ

Günümüzde gittikçe yoğunlaşan iş ve rekabet dünyasında psikolojik şiddetin farklı yansımaları gözlenmektedir. Ekonomik gelişmelerle birlikte çalışanlar örgütün onlardan beklentilerini karşılayabilmek adına daha hırslı çalışmakta ve bu rekabet ortamında kendilerine göre yöntemler geliştirmektedirler. İş hayatındaki bireylerin zamanlarının çoğunu işyerlerinde geçirdiği göz önünde bulundurulduğunda, iş yerinde olumsuz davranışlarla karşılaşma olasılığına karşı tedbirli olunması gerekmektedir. Kişilerin sistematik bir biçimde karşılaştığı olumsuz davranışlara göre verdiği farklı tepkiler olsa da, bazı çalışan bireylerin karşılaştığı halde henüz farkında olmadığı Mobbing (psikolojik şiddet) olgusunun yaygınlaşması dikkat çekmektedir.

“Mobbing” başka bir deyişle “yıldırma” son yıllarda adından daha sık söz ettirmektedir. Mobbing, örgütü çürütmeye başlayan, çalışanlarda stres olgusunu oluşturarak, iş doyumunu olumsuz olarak etkileyen ciddi bir sorun olarak görülmektedir. Çalışma hayatının her kademesinde karşılaşılabilen mobbing olgusu, bireyin sağlığını çok ciddi boyutlarda etkilemektedir. Bu etkinin yalnızca bireysel olarak değil, örgütsel ve toplumsal açıdan da olumsuz etkilerinin de göz ardı edilmemesi gerekmektedir. İşyerlerinde de 1950-1960’lı yıllarında yapılan araştırmalarda ve günümüze kadar uzanan süreçte mobbing olgusu, mağdurlar, uygulayanlar ve geliştirilmeye çalışılan başa çıkma yöntemleri açısından defalarca incelenmiştir. Mobbing ifadesi 1984’te ilk kez Leymann “İş Hayatında Güvenlik ve Sağlık” isimli çalışmada incelemiş ve böylelikle mobbing olgusu bilimsel bir nitelik kazanmıştır. Brodsky’e göre mobbing, yöneldiği kişi üzerinde baskı yaratan, kişiyi korkutan ve yıldırıcı davranışlardır (Çobanoğlu, 2005: 28).

Mobbing üzerine ilgili alandaki uzmanların araştırmaları; mobbinge maruz kalan çalışanlarla ilgili ortak bulgular göstermektedir. Mobbinge maruz kalan bireylerde bazı fiziksel ve ruhsal hastalıklar görüldüğü mobbing olgusu hakkında yapılan araştırmalarda belirtilmektedir. Bu bulgular mobbingin çalışma hayatındaki olumsuz etkileri üzerinde yoğunlaşmaktadır. Ülkemizde, mobbingin en fazla karşılaşıldığı alanlardan biri olan sağlık kuruluşlarında mobbing konusunda yeterli araştırma bulunmamaktadır. Bireyin, hatta toplumun fiziksel ve psikolojik sağlığını doğrudan etkileyen ve en önemli hizmet sektörü olan sağlık sektöründeki çalışanlara yönelik araştırma ve çalışmaların

genişletilmesi ve mobbing ile başa çıkma yöntemlerinin geliştirilmesi gerekmektedir. nk huzurlu bir çalışma ortamının, gerek birey açısından, gerek organizasyon açısından daha bağlayıcı, sağlıklı ve verimli olduğu bir gerçektir.

Mobbingi iş yerinde karşılaşılan psikolojik taciz olarak değerlendirdiğimizde, iş yerlerinde yaşanan şiddet türlerini de yakından incelememiz gerekmektedir. İş yeri şiddetizerine yapılan araştırmalar, iş yerindenemli bir mesleki sağlık ve güvenlik sorunu haline geldiğini göstermektedir (Chappell-Di Martino, 2006: 17-22). Tüm bu göstergeler insan hayatının söz konusu olduğu sağlık sektöründe daha kritik ve büyük birnem taşımaktadır. Araştırmalar, sağlık çalışanlarının şiddete uğrama riskinin diğer hizmet sektörü çalışanlarına oranla 16 kat daha fazla olduğunu, hemşirelerin ise diğer sağlık çalışanları arasında kat daha fazla risk altında olduğunu göstermektedir (Kingma, 2001: 129). Psikolojik şiddet içeren davranışlar çalışanı fiziksel ve psikolojik açıdan olumsuz etkilemekte; bu etki sonucu birey, iş yeri ve toplum açısından ciddi sorun teşkil edebilecek sosyo-ekonomik zararlara yol açmaktadır.

Bu alışmada; Adana’daki Kamu Hastanelerindeki sağlık personeline anket çalışması uygulanarak, sağlık sektöründe “Mobbinge Neden Olan Etmenler ve Mobbinge Başa ıkma Yöntemleri”nin neler olabileceği belirlenmesi hedeflenmiştir. Çalışmanın konusu, amacı,önemi, yöntemi, sınırlılıkları ve içeriği aşağıdaki maddelerde genel olarak açıklanmıştır.

1. Araştırmanın Konusu

Bu çalışmanın konusu, “Adana’daki Kamu Hastanelerinde Mobbinge Neden Olan Etmenler ve Mobbinge Başa ıkma Yöntemleri”dir.

2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, Adana’daki Kamu Hastanelerinde alışanlar açısından mobbinge neden olan etmenleri tespit etmek ve mobbinge başa çıkma yöntemi olarak izledikleri yolları saptamaktır. Mobbing, kamu sağlık sektöründe çalışan, ebe-hemşireler, doktorlar ve sekreterlik mesleklerinde karşılaşıldığı takdirde nasıl

algılandığından yola çıkarak, mobbing algılarının sağlık çalışanlarının demografik özelliklerine göre değişim gösterip göstermediğinin belirlenmesi hedeflenmiştir.

Bu amaçlara ek olarak mobbing ile başa çıkma yöntemleri kapsamında, kamu sağlık kuruluşu çalışanlarının, kimler tarafından mobbinge uğradıkları düşüncesi ve bu düşüncenin, cinsiyet, eğitim ve meslek grupları açısından ne gibi farklılıklar gösterildiği, son olarak da tercih ettikleri yöntemler arasında farklılık olup olmadığı incelenecektir.

3. Araştırmanın Önemi

Bu araştırmanın önemi, sağlık sektöründe mobbing konusunda uygulamalı bir araştırma yapılması suretiyle yurt içi literatüre katkıda bulunabilecek bir çalışma olmasından kaynaklanmaktadır. Mobbing'in en fazla karşılaşıldığı kurumlardan olan sağlık kurumlarının insan hayatına doğrudan etkisi söz konusu olduğundan çalışmanın bulgularının, ilgili kurum ve kuruluşlar tarafından değerlendirilebileceği hususu çalışmanın önemini artıracak bir faktördür.

4. Araştırmanın Sınırlılıkları

Öncelikle bu araştırma, sadece Adana İlçelerini kapsadığından tüm sağlık evrenini temsil etmede kısıtlı kalmaktadır. Çalışma sadece doktor, ebe-hemşire ve sekreterlik görevlerini sürdüren çalışanları kapsadığından konuyla ilgili resmi düzenleyici kurumların ve yasal organların konu hakkındaki görüş ve değerlendirmeleri yansıtılmamıştır.

5. Araştırmanın İçeriği

Araştırmanın bu bölümünde; içerik ve bazı tanımlara yer verilmiştir. Birinci bölümde; Mobbing kavramı başlığı altında, kavramsal ve kuramsal temeller incelenerek, ayrıca mobbing sürecinin hukuki boyutu ele alınmış ve Türkiye'de sağlık sektörü hakkında bazı bilgilere yer verilmiştir. Çalışmanın ikinci bölümünde; mobbinge neden olan etmenler ve mobbing ile başa çıkma yöntemleri ele alınmış; üçüncü

bölümde çalışmanın; yöntemi hakkında bilgi verilirken, araştırma modeli, evren ve örnekleme, veri toplama yöntemi, başvuru istatistiksel yöntemler, bulgular ile yorumlar, dördüncü ve son bölümde ise sonuç ve öneriler kısımları sunulmuştur.

6. Araştırma İle İlgili Tanımlar

Mobbing olgusu ile ilgili en önde gelen isimlerden biri bilindiği gibi mobbing ifadesini iş hayatındaki baskı ve yıldırma hareketleri olarak tanımlayan Dr. Heinz Leymann'dır.

Tanımsal açıdan “mobbing”, bir kişi ya da bir grup tarafından, başka bir kişiye ya da gruba uygulanan, uzun süreli ve sistematik bir baskı, taciz ve saldırganlık politikası olarak tanımlanabilir (Wachs, 2009: 88). Latince kökenli olan mobbing kavramı; bireye ya da bir gruba karşı, bir başka bireyin veya başka bir grubun zorbalık yapması eylemi sonucu oluşan psikolojik terördür.

Mobbingi doğru tanımlamak, mobbinge karşı direnç ve mücadele yöntemleri geliştirmek yönünden önemlidir. İş yerinde yaşanan bir olgunun mobbing tanımı alabilmesi için söz konusu tutum ve davranışların, kasıtlılık, süreklilik ve belli bir sistematik sergilemesi, diğer bir deyişle bir politika, bir ilişki kurma biçim, şeklinde uygulanıyor olması gerekir (Caponecchia ve Wyatt, 2009). Benzer yaklaşımlar ile sebepler mobbingi, sosyoloji, psikoloji, hukuk alanları başta olmak üzere örgüt açısından çalışılmaya devam edilen bir konu haline getirmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. MOBBİNG KAVRAMI

Günümüzde çağdaş çalışma yaşamında sık sık karşılaşılan mobbing olgusunun önemli bir sorun haline geldiği gözlenmektedir. Literatürü incelediğimizde mobbing kavramının kavramsal boyutlarını ifade eden çalışmalarla karşılaşmamız mümkündür. Öte yandan mobbing kavramının kuramsal temellerinin de önemini vurgulamak gerekmektedir. Bu bölümde mobbingi bu iki başlıkta incelerken mobbing kavramı ile ilgili, tanımlayıcı ve açıklayıcı bilgilere yer verilmiş, kişilere ve örgütlere ışık tutması açısından da mobbing sürecinin hukuki boyutu da ayrıca bu bölümde ele alınmıştır. Ayrıca, Bu çalışmada belirtilen tanımlamalardan ve kavramlardan yola çıkarak, yaygın olarak ifade edilmesi ve bilinirlik düzeyinin fazla olduğunun düşünülmesinden dolayı mobbing terimi bire bir kullanılacaktır.

1.1. Kavramsal Temeller

Mobbing olgusuyla mücadele etmek için öncelikle, günümüzde yaygınlaşmaya ve artmaya devam eden bu olguyu doğru tanımlamak, doğru algulamak büyük önem taşımaktadır. Mobbing tanımının yanı sıra; mobbing kavramının tarihsel gelişimi, bazı ülkelerde mobbing kavramına bakış açısı, mobbing ile ilgili bazı kavramlar ve aralarındaki ilişkinin tanımlanması ve incelenmesi gerekmektedir.

1.1.1. Mobbing Tanımı ve Tarihsel Gelişimi

Yeni sayılabilecek bir kavram olması açısından mobbing için çeşitli tanımlamalar kullanılmaktadır. Mobbing üzerine araştırma yapanlar, bu olguyu tek bir sözcükle ifade etmek yerine kavrama Türkçe karşılık olarak “iş yerinde psikolojik taciz”, “iş yerinde psikolojik terör”, “iş yerinde psikolojik şiddet”, “iş yerinde duygusal taciz”, “iş yerinde manevi taciz” ve “yıldırma” sözcüklerini kullanmaktadır (Tınaz, 2006: 10-17).

Mobbing ifadesi Latince kökenlidir ve “mobile vulgus” sözcüğünden türetilen ve “kararsız kalabalık” anlamına gelen bir kavramdır. Mob fiili “ortalıkta toplanmak, saldırmak ya da rahatsızlık vermek” anlamlarındadır (Davenport vd, 2003: 3). Birçok dilde bu terim çeviri yapılmadan, aynen olduğu gibi mobbing olarak kullanılmaktadır. Bunun sebebi terimin birebir karşılığının bulunmasının zorluğundandır (Çobanoğlu, 2005: 19). Mobbingin ortaya çıkışı ve genel sürecinde çoğunlukla mantık dışı, yaş, ırk, cinsiyet ayrımı olmadan, taciz ve rahatsız eden davranışlar yoluyla herhangi bir kişiye yönelen saldırganlıklar mobbing olarak algılanmaktadır.

Mobbing ile ilgili ilk bilimsel çalışmaları ele aldığımızda, mobbingin, 20. yy.’ın sonlarından 21. yy’a yani günümüze kadar uzanan bir kavram olduğunu ifade edebiliriz. Avusturyalı Konrad Lorenz 60’lı yıllarda tanınmış bir bilim adamı olarak mobbing kelimesini, avlanırken mücadele ederek düşmanı kaçırmaya çalışan hayvanların davranışlarını ifade etmek için kullanmıştır. 1972 yılında da İsveç’te “Mobbing: Çocuklar Arasında Grup Şiddeti” adlı kitabını yayınlamıştır (Aktaran, Davenport ve diğ. , 2003: 3). Bunun yanında mobbing kavramının şekillenmesi bakımından, Brodsky’nin 1970’li yılların sonlarında yaptığı bazı çalışmalar katkı sağlamıştır. 1976 yılında Brodsky iş yerinde mobbingi anlatan “Taciz Edilmiş Çalışanı” yazmıştır.

Her ne kadar Avusturyalı Konrad Lorenz ve Brodsky 70’li yıllarda mobbing kavramını dolaylı yünden inceleyen ilk kitaplarını yayınlasalar da mobbing kavramını 1980’li yılların başlarında bilinçli olarak Leymann’ın incelediği genel kabul edilen bir düşüncedir. 1983 yılında Norveç’te üç gencin intiharı sonrasında, ilgili Milli Eğitim Bakanı (MEB) büyük bir araştırma ve inceleme gerçekleştirilmesini sağlamıştır. Araştırmayı Professor Doktor Dan Olweus idare etmiş ve okullardaki zorbalık ve kurbanların durumlarını ortaya çıkarmaya çalışmıştır (Olweus, 1993; Yavuz, 2007: 7).

1980’li yılların sonunda ise İngiliz bir gazeteci olan Andrea Adams, BBC’de mobbing olgusunu işlemiş ve kamuoyunun dikkatini çekmeyi başaran bir isim olmuştur. Daha sonra yaptığı çalışmalarını 1992’de “Bullying at Work: How to Confront and Overcome” kitabında yayınlamıştır (Koç ve Urasoğlu Bulut, 2009: 65). Başka bir İngiliz yazar olan Tim Field, “Görünürdeki Zorba” adlı kitabını yazmış, kitabını 1996

yılında yayınlamış, iş yerinde zorbalığın nasıl tanımlanacağını ve ele alınacağını anlatıldığı bir kitap meydana gelmiştir. 1998 yılında da Uluslararası Çalışma Örgütü “İşyerinde şiddet” başlıklı bir rapor hazırlamış ve bu raporda mobbing davranışları, zorbalık ve diğer şiddet hareketleri üzerinde durmuştur (Davenport ve diğ., 2003: 5-6).

Mobbingi uygulayan kişi, mobbinge maruz kalan bireyi iş yaşamından, hatta yaşadığı sosyal hayattan dışlamak amacıyla kasıtlı olarak mobbing eylemini gerçekleştirmektedir. Psikolojik yıldırma uygulayıcılarının amacı, kurbanı kendi iradesine bağımlı hale getirip, kişiliğini tartışmasız kabul etmesini sağlamaktır. Kişi bu yolla, kurbanın kendisine olan saygısını yitirerek, benliğini öldürerek, kendisine karşı saygılı ve terbiyeli olmasını ve koşulsuz itaati sağlamayı amaçlamaktadır (Tutar, 2004: 95).

1.1.1.1. Mobbing Tipolojisi

İşyerinde mobbing; çalışanlara karşı gösterilen olumsuz tutum ve davranışlar, kişilerin demografik durumları, mesleki yetenekleri gibi farklı konularda karşılaştığı psikolojik teröre dayanan olumsuz davranışlar bütünüdür. Bu kavramlar ve mobbing süreci birbirleri ile iç içe geçen bazı aşamalardan oluşmaktadır.

Mobbing davranışlarını incelediğimizde Dr. Heinz Leymann’ın 45 ayrı mobbing davranışını beş ana başlık altında toplamak mümkündür:

1. Aşama: Kritik bir olayla, bir anlaşmazlık ile tanımlanır, henüz mobbing değildir, fakat mobbing davranışına dönüşebilir.
2. Aşama: Saldırgan eylemler ve psikolojik saldırılar, mobbing dinamiklerinin harekete geçtiğini gösterir.
3. Aşama: Yönetim ikinci aşamada doğrudan yer almamışsa da, durumu yanlış değerlendirerek bu negatif döngüde işin içine girer.
4. Aşama: Bu aşama önemlidir, kurbanlar “zor veya akıl hastası” olarak damgalanırlar. Yönetimin yanlış yargısı ve sağlık uzmanları bu olumsuz döngüyü hızlandırır. Hemen her zaman bu aşamanın sonunda işten kovulma ya da zorunlu istifa vardır.

5. Aşama: İşine son verilme. Bu olayın sarsıntısı, travma sonrası stres bozukluğunu tetikler (PTSD-post traumatic stress disorder). Kovulmadan sonra duygusal gerilim ve izleyen psikosomatik hastalıklar yoğunlaşarak devam eder (Leyman: 1993; 33-34).

Diğer bir sınıflandırma ise Rayner ve Hoel tarafından ortaya konulmuştur. Bu mobbing davranışları aşağıdaki gibi sıralanmaktadır(Aktaran, Cowie vd., 2002: 34):

- Kişinin profesyonel konumuna saldırı,
- Kişisel itibara saldırı,
- İzolasyon,
- Kişiyi işiyle alakalı olmayan aşırı iş yükleme,
- Kişiyeye yönelik istikrarsız davranışlar.

Leyman, Rayner ve Hoel örneklerinde de tespit edildiği gibi mobbing buluntuları biçimsel özelliklerine ve birbirini etkileyen maddelerden oluşan bir sınıflandırma olarak ifade edilmiştir. Bu yaklaşımlar her ne kadar birbirinden farklı gibi görünse de, mobbing sürecinde kişinin işini kaybetme tehlikesi ile karşı karşıya kalması ve en önemlisi psikolojik baskı altında olması her iki yaklaşımda da söz konusudur.

1.1.1.2. Literatürde Mobbing

İşyerinde mobbing, çalışma yaşamının ilk var oluşundan bu yana yaşanan, ancak bir çok kişi tarafından çekinilerek yansıtılmaktan kaçınılan, bilinmezden gelen, hassas ve dinamik bir konu olma özelliğini taşımaktadır. Mobbing olgusu; eğitim, kültür ve cinsiyet fark etmeksizin her an tüm bireylerin maruz kalabileceği, ciddi sonuçlara sebep olabilen bir durumdur.

Psikolojik yıldırma, şiddetli bir stres faktörü olup, fiziksel problemlere, psikolojik bunalımlara ve iş tatminsizliğine neden olan travmatik hayati bir olaydır (Zapf, 1999: 70). Bireylerin yıldırma sonucunda oluşan travmatik durumların yalnızca iş yaşamını değil, sosyal yaşantısının da etkilendiği gözlenmektedir.

Literatürde mobbing kavramının birçok tanımı ile karşılaşmamız mümkündür. Mobbinge maruz kalan kişilerin yaşadığı psikolojik gerilimler ve içinde buldukları bu

güç durum, bir çok araştırmacı tarafından farklı şekillerde tanımlanmıştır. Genel olarak mobbing, örgütteki diğer çalışanlara kasıtlı olarak zarar vermek amacıyla kullanılan ve çalışanların işinden olması niyetini taşıyan saldırgan grup davranışlarıdır (Sheehan, 2004: 3).

Mobbing olgusunun iş yaşamında ve hayatımızda kaçınılmaz bir hale gelmeye başladığını düşündüğümüzde, bu durum ile karşılaşıldığı zaman, izlenilen yolun büyük önem taşıdığını ifade etmek mümkündür. Çünkü, iş yaşamında karşılaşılan mobbing davranışı karşısında, kişiye zarar veren ve giderek korkutucu bir hal alan bu tür davranışlar, zamanla açık bir suiistimale dönüşebilmektedir. Kişinin çalıştığı kurum, bu kötü davranışları sona erdirmediği takdirde, mağdurun kendisini giderek daha çaresiz hissetmesine neden olabilmektedir. Zaman geçtikçe kişi, artan sıkıntıyla birlikte sosyal sorunlar yaşamaya başlayacak ve tüm bunların sonunda da hastalanabilecek, hatta intiharı düşünme noktasına gelecektir (Davenport ve diğ. , 2003: 15-16).

Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) bir raporunda, son yıllarda işyerlerinde yaşanan şiddet olaylarının, yıldırmanın (mobbing) ve tükenmişlik gibi iş yeri ile ilgili olumsuz psikolojik problemlerin küresel ölçekte artan bir sorun olduğuna dikkat çekilmektedir (Chappell ve DiMartino 2006: 17).

Mobbing bireyin veya örgütün belirli bir kişiye yönelik uyguladığı periyodik, küçük düşürücü psikolojik baskı, haksız söz ve davranışlar bütünüdür. Mobbing, isteyerek ya da farkında olmadan bir veya daha fazla kişiye yönelik, maruz kalan kişi tarafından istenmeyen aşağılama, saldırma gibi tatsız bir iş ortamının var oluşuna sebep olan olumsuz davranışlardır (Einarsen, 1999: 17). Üstelik bu tür davranışlar keyifsiz bir iş ortamı oluşturmanın ötesinde, mobbinge maruz kalan kişilerin, sosyal yaşamdaki psikolojik durumunu da etkileyerek, iş ve sosyal yaşam arasında stres ağırlıklı bir kısır döngü yaratabilmektedir. Aslında mobbing, sosyal strese yol açmanın aşırı boyutudur (Klaus, 1996: 239).

Son dönemlerde özellikle yönetim psikolojisi alanında araştırmalar yapan bilim adamları, çalışma hayatındaki iş ortamıyla ilgili olarak psikolojik bir problemten kaynaklanan “iş yerinden uzaklaşma” olgusunu saptamışlardır. Başlangıçta örgütte çalışanlar arasındaki rekabetten kaynaklandığı tahmin edilen bu psikolojik baskı ve

rahatsızlıkların önemi ve boyutu zamanla artarak çalışanlar arasında sık görülen mobbing davranışına dönüşmüştür (Tınaz, 2008: 7). Buna göre; mobbing davranışının, kişilerde psikolojik baskıya neden olarak, bu durumun iş yerinden uzaklaşma sonucunu doğurduğu ifade edilebilir.

1.1.2. Bazı Ülkelerdeki Mobbing Kavramının İncelenmesi

Bazı ülkelerdeki mobbing olgusunun algısına, farkındalığına ve yönetilmesine yönelik ülke örneklerine bakıldığında, mobbing ile başa çıkma yöntemlerinin değişkenlik gösterdiği görülmektedir. Kimi ülkeler bütüncül bir yaklaşımla ulusal düzeyde devlet politikası izleyerek örgütte şiddet yönetimini gerçekleştirmeye çalışırken, kimi ülkeler ise olası önlemler olarak mobbing olgusuna daha farklı yaklaşım göstermektedir.

İngiltere’de mobbing ile ilgili yapılan çalışmalarda en çok önemsenen konu eğitim olarak ifade edilebilir. Bu konuda çalışanlara; farkındalığın artırılması, şiddet ile ilgili detaylı bilgi verilmesi ve korunma yöntemleri gibi üç aşamalı özel eğitimler verilmesi, bilinçli bir örgüt yapısını oluşturarak mobbing ile ilgili ciddi bir farkındalık artışını sağlamıştır. İngiltere’de, Sağlık Bakanlığının önderliğinde 14.10.1999 tarihinde, “Ulusal Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Personele Yönelik Şiddeti Durdurma Kampanyası: Ulusal Sağlık Hizmetlerinde Şiddete Sıfır Tolerans” kampanyası başlatılmıştır (Department of Health, 1999: 226).

Fransa’ da 2002–73 sayılı ve 17.01.2002 tarihli kanunla psikolojik tacizin tanımı yapılmaya çalışılmıştır. 20.01.2002’de yürürlüğe giren Fransız iş kanununa Psikolojik Taciz İle Mücadele başlığıyla bir bölüm eklenmiştir. Kanun psikolojik taciz mağduruna müracaat bakımından iki seçenek sunmaktadır. Buna göre psikolojik taciz mağduru bir kimse iş mahkemesinde veya ceza kanunu hükümlerine göre ceza mahkemesinde dava açabilmektedir. Kanun ispat hakkında da bir düzenleme getirmiştir. Buna göre psikolojik tacize maruz kalan bir kimsenin yalnızca psikolojik tacizin objektif taraflarını ispatlaması yeterli görülmüş, davalı ise uygulamalarının objektif ve hukuk çerçevesinde olduğunu, psikolojik taciz teşkil etmediğini ispatlamakla yükümlü tutulmuştur (Bozbel ve Palaz, 2007: 71). Fransa’da sağlık çalışanları da diğer çalışanlarla aynı hakka sahiptir

ve çalışanın sağlığını veya hayatını tehdit eden bir durum söz konusu olduğunda çalışan iş bırakma hakkına sahiptir

1.1.3. Mobbinge İlgili Bazı Kavramlar ve Aralarındaki İlişkinin İncelenmesi

Özellikle örgütlerde mobbing davranışının görmezden gelinmesi durumunda mağdur kendisini çaresiz ve güçsüz hissedebilmektedir. Dolayısıyla, mobbing altyapısı farkında olarak ya da farkında olmadan hazırlanmış olmaktadır. Sonuçta bu durum kişiye fiziksel ve zihinsel problemler, sosyal sorunlar ve büyük ölçüde iş gücü kaybı olarak olumsuz yansımaktadır. Bu bölümde de mobbing ile ilgili olgular tanımlanarak mobbing ile ilişkisi incelenecektir.

1.1.3.1. Mobbing ve Zorbalık (Bullying) İlişkisi

Mobbing ve bullyingin sözlük anlamları arasında farklılıklar olmasına karşın uluslar arası düzeyde her iki kavramın da birbirlerinin yerine kullanıldığı görülmektedir.

Bullying ve mobbing arasındaki en önemli fark, bullying fiziksel saldırı ve tehdit anlamını da kapsamaktadır. Bullying daha çok kaba davranış ve sözler olarak uygulanırken ve fiziksel şiddeti ifade ederken; mobbing, her türlü küçük düşürücü, incitici tutum ve davranışları kapsamakta ve psikolojik ile duygusal şiddeti ifade etmektedir (Zapf, 1999: 70; Tınaz, 2006: 17).

Bullying kavramı, bir kişinin bir başka kişiye yönelik saldırgan tutum ve davranışları olarak tanımlanmaktadır (Kök,2006:435). Mobbing ve bullying kelimelerinin farklılıklarına rağmen iç içe geçmiş kavramlar olduğu söylenebilmektedir. İş yeri zorbalığı; iş yerinde çalışan kişi ve kişiler üzerinde sistematik bir şekilde baskı yaratmak ve duygusal saldırıda bulunmaktır. Bu zorbalığı uygulayanlar, ne yazık ki; mağduru depresyona girmesine, işten istifa etmesine ve hayatına son vermesine neden olacak kadar önemli bir süreci başlatmaktadır.

Mobbing ve zorbalık her ne kadar anlam olarak kişiye yapılan psikolojik ve fiziksel şiddeti içeren ifadeler de olsa, zorbalık terimi içinde daha çok psikolojik saldırı ile birlikte fiziksel şiddetin söz konusu olduğunu söylememiz mümkündür.

1.1.3.2. Mobbing ve Çatışma (Conflict) İlişkisi

Mobbing kavramını, iş yerlerinde kişiler arası anlaşmazlık ve belirli çerçevedeki tartışmalar ile karıştırmamak gerekmektedir. Çünkü bir iş yerinde kişilerarası çatışmanın her an çıkabilmesi olağan bir durumdur.

Örgütlerde en çok rastlanan bireylerarası çatışma şekli ast-üst çatışmaları ve benzer pozisyonduklarının şahsi anlaşmazlıklardan doğan çatışmalardır. Çatışmanın olup olmadığı kişiler tarafından algılanmasına bağlıdır. Eğer kişi çatışmanın farkında değilse, aslında bir çatışma yoktur (Kırel, 1997: 477; Lloyd, 2006:177).

Çatışma ile mobbing arasındaki en önemli farklar sıklık, süre ve olayın sonucunda ortaya çıkan psikolojik ve psikosomatik sonuçlardır. Çatışmanın olumlu sonuçlar doğurması mümkündür fakat mobbingte böyle bir sonuç söz konusu değildir. Ayrıca, mobbing ahlak dışı eylemleri de içermektedir (Leymann, 2008).

Ayrıca çatışmada sağlıklı örgüt ve dürüst bir iletişim söz konusu iken, mobbing ile karşılaşılması halinde gizli kusurlu bir örgüt yapısı ve samimi olmayan dolaylı bir iletişim biçiminin söz konusu olduğu söylenebilmektedir.

1.1.3.3. Mobbing ve Stres (Stress) İlişkisi

Bir iş yerinde çalışanların bir şekilde stres altında olduğu düşünülürse; o örgütte ciddi bir biçimde üretim ve verimlilik sorunlarının görüldüğü belirtilebilmektedir. Strese bağlı olarak meydana gelen; motivasyon eksikliğinin, performans düşüşlerinin, çalışanlar arasındaki çeşitli uyumsuzlukların bu durumun sonuçları olarak sıralanması mümkündür. Çünkü stres, vücudun bir çok uyaranlara verdiği otomatik ve sistematik bir tepkidir. Mobbing çalışanlar üzerinde aşırı derecede stres yaratan bir faktördür (Karakuş ve Çankaya, 2012).

Stresle mücadele etmeyi her insan başaramamaktadır. Bazı bireyler daha hızlı bir şekilde stres kaynaklarından kurtulurken, bazıları uzun zaman stresin etkisinde kalarak zarar görmektedirler. Öte yandan stres altında olan bir çalışan ve stres altında olmadan iş yaşamını devam ettiren bir çalışanın performans ve verimliliğinin aynı olmayacağını ifade etmek yanlış olmayacaktır. Kişilerde öncelikle özgüven eksikliği görülürken, çeşitli dalgınlık ve konsantrasyon eksiklikleri meydana gelebilmektedir. Maruz kalınan mobbing, bireylerin yaşam doyumlarını düşürmektedir (Arygle, 1994).

1.1.3.4. Mobbing ve Şiddet (Violence) İlişkisi

Ne zaman şiddet kelimesinden söz edilse, genelde akla ilk gelen fiziksel bir müdahale veya bir çeşit zarar vermeye yönelik eylem düşünülmektedir. Fakat şiddet kendini psikolojik olarak da göstermektedir. Özellikle psikolojik şiddetin sonuçlarının çok daha ağır olduğunu söyleyebiliriz. WHO İşyerinde şiddeti, iş kazaları içinde değerlendirilmekte olup son yıllarda şiddetin artış gösterdiğini ve küresel bir halk sağlığı sorunu haline geldiğini tespit etmiştir (WHO,1998; WHO,2002; ILO,2003).

Mobbing, bir psikolojik şiddettir. Şiddetin soyut biçimi olan mobbing, fiziki şiddet de içeren zorbalıktan daha tehlikelidir ve kalıcı psikolojik etkiler bırakabilmektedir (Tınaz, 2008: 45-47). Kişi, özellikle mobbinge maruz kaldıktan sonra normal yaşamına adapte olamamakla beraber bu durumu atlatamayıp destek almak durumunda kalabilmektedir.

1.1.3.5. Mobbing ve Cinsel Taciz (Sexual Harassment) İlişkisi

Cinsel şiddet; çocuğa, gence, kadına ve diğer bireylere yönelik olarak laf atma, el kol hareketi yapmakla başlayıp tecavüze kadar varan geniş bir yelpazede gerçekleşen cinsel taciz ve saldırıdır. Cinsel içerikli sözler söyleme, sarkıntılıkta bulunma, elle rahatsız etme, sıkıştırma, cinsel ilişki için baskı kurma ve tecavüz cinsel şiddete örnek olarak sayılabilir. Cinsel şiddet eylemlerinin önemli bir bölümü aynı zamanda fiziksel şiddet içermektedir (Faruk Işıker, 2011: 15).

Bununla birlikte, iş yerinde yaşanan her türlü hoş olmayan davranışlar cinsel taciz olarak değerlendirilmemektedir. Bir davranışın iş yerinde cinsel taciz olarak değerlendirilmesi için; davranışın iş yerinde veya işle ilgili bir ortamda meydana gelmesi, davranışın kişinin cinsiyeti, cinsellik veya cinsellik çağrıştıran konularda olması, davranışın istenmeden veya karşısındakinin onayı olmadan yapılması, kişinin çalışma şartlarını veya çalışma ortamını etkilemesi ve süreklilik gösteren bir davranış olması gerekmektedir. Bazen tek bir davranış cinsel taciz olarak kabul edilebileceği gibi bazı davranışların cinsel taciz olarak değerlendirilebilmesi için tekrar ediyor olmaları gerekmektedir (Yeşiltaş, 2005: 149).

Amerika Birleşik Devletleri'nde İstihdamda Fırsat Eşitliği Komisyonu (Equal Employment Opportunity Commission) iş yerinde cinsel tacizi; kabulü veya reddi açıkça veya dolaylı olarak kişinin iş başarısına etki eden veya düşmanca bir iş ortamının oluşmasına neden olan hoş olmayan cinsel hareketler, cinsel istekler veya cinsel içerikli sözlü veya fiziksel uygulamalar cinsel taciz olarak tanımlamıştır (Brase ve Miller, 2001: 242).

1.2. Kuramsal Temeller

Mobbing olgusunu mobbingin kuramsal temelleri olarak ele aldığımız bu bölümde; örgütlerde mobbing kavramı, türleri, süreci, etkileri, hukuk sisteminde mobbing ile Türk ve Kara Avrupası ile Anglosakson Hukuk sisteminde mobbingin tanımlarına yer verilmiştir.

1.2.1. Örgütlerde Mobbing Kavramı

Günümüzde dinamik olmayı ve rekabet etmeyi gerektiren iş dünyasında mobbing kavramıyla sık karşılaşmak olası bir durum haline gelmiştir. Örgüt kültürüyle de yakından ilişkili olan mobbing olgusunu türleri açısından incelemek gerekmektedir.

1.2.1.1. Örgütlerde Mobbing Türleri

Hiyerarşik ve Fonksiyonel Mobbing olmak üzere iki başlık altında incelenmesi gereken örgütlerde mobbing türlerini bir başka deyişle; dikey ve yatay mobbing olarak da ifade etmek mümkündür.

1.2.1.1.1. Dikey (Hiyerarşik) Mobbing

Bilinenin aksine, dikey mobbing (hiyerarşik mobbing) sadece üst yönetimden alt kademelere yöneltilen bir şiddet türü olmamaktadır. Hiyerarşik ifadesinden de anlaşılacağı üzere iki yönlü; asttan üste veya üstten asta uygulanabilmektedir. Aşağıdan yukarıya yöneltilmiş mobbinge, çalışanların kendi aralarında birlik olarak, amirlerine mobbing uygulamaları, ender de olsa mümkün olabilmektedir. (Tınaz, 2006: 117)

1.2.1.1.2. Yatay (Fonksiyonel) Mobbing

Aralarında fonksiyonel ilişkilerin olduğu kişiler arasında gerçekleşebilen mobbing türü olan yatay mobbing bir başka ifadeyle fonksiyonel mobbing olarak da adlandırılmaktadır.

Üst kademedan alt kademeye doğru veya alt kademedan üst kademeye doğru uygulanan mobbing, genellikle açık ve görünür iken, yatay mobbing o kadar belirgin değildir. Eşit statüde bulunanlar genellikle uyguladıkları mobbingi kabul etmez, bunu işlerin karşılıklı bağımlılığının getirdiği bir çekişme olarak görürler (Tutar, 2005).

1.2.2. Örgütlerde Mobbing Süreci

Örgütlerde mobbingin ne zaman gerçekleşeceğine dair bir kesinlik elbette ki yoktur. Bunun yanında bir çok faktör mobbinge sebep olabilir veya mobbing sebepsiz aniden oluşabilir. Hiç bir neden olmadığı halde kişilerin psikolojisinden kaynaklanan herhangi bir rahatsızlık, mağdurun kişiliği ya da mobbing uygulayanın ruhsal yapısı aniden bu süreci başlatabilmektedir.

1.2.2.1. Örgütlerde Mobbing Belirtileri

Mobbing sürecinin anlaşılabilmesi için, en önemli unsur mobbingin habercisi olan davranışların farkında varılmasıdır. Mobbing kavramının gerçekleşmesi için şu ana kadar bahsettiğimiz mobbing davranışlarının hepsinin aynı anda gerçekleşmesi şart değildir. Ancak buradaki en önemli husus; herhangi bir mobbing davranışının belirli aralıklarla tekrar edilmesidir.

İşyerinde işverenler veya diğer aynı statüdeki çalışanlar tarafından tekrarlanan saldırılar şeklinde de uygulanan bir çeşit psikolojik terör olarak da ifade edilen kavram; çalışanlara üstleri, astları veya eşit düzeydeki çalışanlar tarafından sistematik biçimde uygulanan her türlü kötü muamele, şiddet, aşağılama, tehdit gibi davranışlar olarak tanımlanmaktadır. Belki de son zamanlarda en fazla kavram kargaşasının çıktığı konulardan biri de mobbing olgusudur. Örneğin; Birlikte çalışılan bir iş arkadaşınızın bir sabah iş yerine geldiğinde, sizin yanımızdan hızlı bir şekilde sessizce geçmesi ve sizin dışınızda herkese “Günaydın” ifadesini kullanmasının bir mobbing davranışı olduğu söylenememektedir. O esnada kişinin dalgınlığına gelen, bir kez veya iki kez yaşanan bu durumu kesinlikle “mobbing” olarak nitelendiremeyiz. Bir davranışın mobbing sayılması için bu davranışın, en az haftada bir kere bütünde 6 ay gibi bir süreye yayılması hatta bu süreyi geçmesi gerekmektedir (Leyman, 1996: 168).

Mobbing sürecinde görülen normal veya istisna davranışlarla mobbing sürecinde görülen mobbingin çıkışını tetikleyen negatif davranışları birbirinden ayırmamız gerekmektedir. Zaman geçtikçe daha büyük sorunlara neden olabilen bu yıpratıcı durumu inceleyen Leymann, mobbingi beş aşamadan oluşan bir modelle ifade etmektedir. Kısaca özetlemek için:

1. Aşama: Bu aşamada mobbing, anlaşmazlık ve çatışma gibi başlamaktadır. Bir anlaşmazlıkla karakterizedir, henüz mobbing değildir. Ancak sergilenen davranış, kısa bir süre sonra mobbinge dönüşebilecek bir potansiyel taşımaktadır. Bu aşamada kurban, psikolojik ve fiziksel olarak henüz rahatsız değildir.
2. Aşama: Birinci aşamaya bağlı olarak, kişiye karşı mobbing davranışları eyleme dönüşmektedir. Zaman içerisinde mağdur grup içinde yalnız bırakılıp cezalandırılmaya çalışılmaktadır. Adeta o iş yerinin günah keçisi haline getirilmektedir. Örneğin herhangi

bir iş geciktirildiğinde “Bundan kendisi sorumlu; bizim haberimiz yok...” gibi suçlamalarla mağdur karşılaşmaktadır.

3. Aşama: Bu aşamada mobbing iyice ortaya çıkmıştır. Yönetim, ortaya çıkan duruma önyargıyla yaklaşabilir ve mağduru aleyhinde tavırlar alarak mobbing süreci içindeki yerini alır ve bu negatif döngüde işin içine girebilir. Yönetim, yaşanan durumun ciddiyetini göz ardı ederek ya da bazı hallerde göz yumarak yıldırmaya ortak olabilmektedir.

4. Aşama: Bu aşamada mağduru psikolojik ve fiziksel rahatsızlıkları ortaya çıkmaya başlamaktadır. Kurbanın hizmet ettiği, yıllardır emek verdiği kurum, kendisine yardımcı olmadığı gibi mağdur sürekli azarlanmakta, horlanmakta hatta cezaların verildiği bir süreci yaşamaktadır. Mobbing nedeniyle yaşadığı sorunları çözebilmek için, psikolog ya da psikiyatristten destek alabilirler. Bu aşama önemlidir, çünkü kurbanlar “zor insan”, “paronayak kişilik”, “akıl hastası” olarak damga yerler. Bu aşamada aldığı destekleyici tedavi işe yaramadığı gibi işten kovulma veya zorunlu istifa ile karşı karşıya kalmaktadır. Kötülük, adaletsizlik gibi duygularla yoğunlaşırken uykusuzlukta çekmeye başlamaktadır.

5. Aşama: Bu aşamada mağdurla ilgili kötü referans oluştuğundan gelecekteki iş hayatı da tehlikeye girmiştir. Kişinin yaşadığı duygusal gerilim ve onu izleyen psikosomatik hastalıklar yoğunlaşarak devam eder (Tınaz, 2006:53; Davenport vd, 2003:20; İmirlioğlu, 2009:27).

Mobbingin tanımlanan aşamalarından da anlaşılacağı üzere mobbinge maruz kalan kişinin bu durumun üstesinden gelebilmesi oldukça güç olabilmektedir. Bu yüzden mobbing belirtileri görüldüğü anda mobbing davranışlarının farkına varılarak önlemler almak gerekmektedir.

1.2.2.2. Örgütlerde Mobbing Sürecinde Rol Alanlar

Özellikle iş yaşamında mobbing ile ne zaman karşılaşılacağını kestirmek gerçekten güç bir eylem olabilmektedir. Mobbing olgusunun bazı kesimlerce düşünüldüğü gibi zayıf ve güçsüz çalışanların aksine, pozitif olan ve çevresinde sevilen; prensip sahibi, sadık, dürüst ve yaratıcı kişilere uygulandığını görmekte mümkündür.

Mobbingci dediğimiz mobbing hareketine başvuran kişiler genellikle; kendi eksik taraflarını başkalarını küçümseyerek kapatmaya çalışan kişilerdir. Hedef aldıkları kişi ya da kişilerin zor durumlarıyla eğlenerek, kendi yetersizlik duygularını yenmeye çalışırlar (Cemaloğlu, 2007: 118). Zaten saldırganı, bir başka deyişle zorbayı rahatsız eden, mobbing mağdurunun sahip olduğu bu üstün ve iyi özelliklerdir. Mobbing sürecinde rol alan bireyleri, kişilik özellikleri bakımından biraz daha yakından tanımak gerekirse mobbing uygulayanlar, mobbing mağdurları ve mobbing izleyenleri adı altında ele alabiliriz.

2.2.2.2.1. Mobbing Uygulayanlar

Mobbing uygulayan kişiler, bunu alışkanlık haline getirmişlerdir. Bu yüzden de her an mobbing uygulayabilecekleri birini bulmaları zor olmamaktadır. Mobbingin, uygulanma nedeninin önemli veya önemsiz olması da saldırgan için bir şey ifade etmeyecektir. Onun için önemli olan yaralı egosunu tatmin etmektir, bu nedenle küçük nedenlerden büyük kavgalar çıkarmaya her zaman hazır ve nazırdırlar (Tutar, 2004: 41).

Mobbingci yani saldırgan duygusal zekâdan yoksun, korkak, nevrotik rahatsızlıkları olan ve insani ve etik değerlerden uzak bir kişiliktir. Çok zor elde ettiği işini ve mevkiini kaybetme korkusu da taşımaktadır. Kuşkucu, alingan, kinci ve öfkelidirler. Algıları sürekli açıktır ve suçlayıcı bir tavır içinde fırsat kollamaktadırlar. Kendilerine güvenmezler ve de bu yüzden tehdit duygusu altında yaşamaktadırlar (Çobanoğlu, 2005: 35).

Mobbing uygulayanlar şu şekilde gruplandırılabilir (Davenport vd, 2003: 39-42, Tutar, 2004: 43-49, Tınaz, 2008: 70-85):

-Kötü Kişilik: Kötü kişiler, kendi hasta kişiliklerinin bütünlüğünü korumak ve sürdürmek için başkalarının ruhsal gelişimini, bu gücü kullanarak yok etmek istemektedirler. Kendilerini garantiye almak ve kollamak için başkalarını feda etmekten çekinmezler.

-İlahi Hak: Mobbing uygulayan kişiler içinde özellikle yönetici konumunda olanlar, güçlerini istedikleri gibi kullanabileceklerini zannederler. Buna hakları olduklarını düşünürler. Bu hakka dayanarak baskıcı davranışlar sergilemekten rahatsızlık duymazlar.

-Tehdit Altındaki Ben Merkezilik: Mobbingci, şişirilmiş bir benlik olgusuna sahip ise, hoşuna gitmeyen bir durum olduğunda aşırı tepki gösterebilir. Onun benmerkezciliği, tepkisini arttırabilir.

-Narsist Kişilik: Narsist kişilik, klinik olarak sosyal özürü olarak değerlendirilen ve korktuğu kişileri kontrol altında tutmak için güç kullanan, kendini diğer insanlardan sürekli üstün gören bir tutum ve davranış bozukluğudur.

-Antipatik Kişilik: Aşırı denetleyici, korkak ve sinirlidirler. Her zaman güçlü olmak isterler. İtibarlarını yükseltmek ve hırsları için kötü niyetli ve hileli eylemlere başvurmaktan çekinmezler.

-Korku ve güvensizliklerini bir başkasına güç kullanarak yenmeye çalışır. Daima güçlü olmak ister. Yaşadıkları toplumda hep “günah keçisi” arayışı içindedir (Kırel, 2008: 30).

-Önyargılı ve Duygusal Mobbingci: Mobbing uygulayanların sergiledikleri davranışların rasyonel bir açıklaması yoktur. Mağdurun mobbinge maruz kalması, dinsel, sosyal, etnik bir nedene bağlı olabileceği gibi, gösterdiği yüksek bir performans, elde ettiği bir fırsat, terfi veya ödül de onu mobbinge kurban edebilmektedir.

-Sadist Kişilik: Mobbingci eğer sadist bir kişiliğe sahipse, yaptıklarından zevk duyar. Mağdurun acı çekmesi, üzülmesi ve rahatsızlanması onu mutlu eder.

-Ayrıcalıklı ve Vazgeçilmez Olduğuna İnanan Mobbingci: Mobbingciler, örgüt hiyerarşisinde kendilerinin güç uygulama ayrıcalığına sahip olduklarını düşünürler. Gerilimden beslenirler ve stresli bir örgütsel iklim, en arzu ettikleri doğal çevreyi onlara sağlamaktadır (Ergenekon, 2011: 5).

-İki Yüzlü Mobbingci: İkiyüzlü kişiliğe sahip mobbingciler, mağduru hiç rahat bırakmazlar. Onu sürekli stres altında tutmaya çalışırlar. Tüm bunları yaparken de yalan söylemekten çekinmezler, hatta suçlu olmadıklarını karşılarındakine inandırmak için ellerinden geleni yaparlar.

-Pusuda Bekleyen Mobbingci: Bu gruba giren mobbingciler görünürde seyirci konumundadırlar. Mağdurla doğrudan teması girmezler. Çatışmaların içinde bulunmazlar. Mağdura yapılan haksız davranışlara ve mobbing uygulamasına bile bile karışmadıkları için mobbing uygulayanla eşdeğerdedirler.

-Zorba Mobbingci: Zorba kişiliğe sahip olanlar, acımasızca ve zalimce davranışlar sergilerler. Kendilerini herkesten üstün görürler ve mobbing uyguladıkları kişilere köle gibi davranmaktan çekinmezler.

-Hiddetli ve Bağırğan Mobbingci: Bu tip kişiler, korkutarak kontrol sağlamaya çalışırlar. Sebepsiz yere bağırıp, çağırıp, küfür ve beddua ederler. Tüm bu bağırıştan sonrada bir şey olmamış gibi işlerine devam ederler.

-Megaloman Mobbingci: Megaloman kişiliğe sahip bireyler; kişisel farklılıklara, başkalarının yetenek ve başarılarına önem vermezler. Kendilerini büyük görürler. Hedef seçtikleri kişilere kendi üstünlüklerini kabul ettirmeye çalışırlar (Tınaz, 2008: 70-85).

Mobbing uygulayan kişilere bakıldığında, kendilerinde olmayan özellikleri başkalarında gördüklerinde öfkelenedikleri fark edilmektedir. Bu kişilerin kendi eksiklikleri, onları rahatsız etmekte ve bunun acısını da başkasından çıkartma yoluna başvurumaktadırlar. Bir başka kişinin mutsuzluğu, onları içten içe mutlu etmektedir. Acı vermekten, nefretle dolmaktan, kin gütmekten garip bir şekilde keyif almaktadırlar. Mağdur yaşadıklarından dolayı sağlığını kaybedip, hayatına devam edebilme mücadelesi verirken, onlar bir şey yokmuş gibi her şeye devam etmektedirler. Mağdura; rahatsız, hasta gözüyle bakılırken mobbing uygulayan normal görülmektedir. Oysa asıl bu tip davranışları sergileyen insanların normal olmadıkları göz ardı edilmemelidir.

1.2.2.2.2. Mobbing Mağdurları

Mobbing; din, dil, ırk, cinsiyet, eğitim, başarı, başarısızlık ya da herhangi bir nedene bağlı olmaksızın uygulanabilmektedir. Bu nedenle, mobbing içinde mağdur olma ihtimali herkes için geçerli olabilmektedir.

Yapılan araştırmalara göre; mobbinge maruz kalan kişilerin çalışma yaşamlarında genellikle başarılı, dürüst, yaratıcı, duygusal zekâya sahip, işini çok seven, örgütüne bağlı oldukları görülmüştür. Bu özelliklere sahip kişiler iş arkadaşlarının veya yöneticilerinin dikkatini çekmekte ve ondan kurtulmak için mobbing uygulayabilmektedirler. Özellikle yaratıcı insanların ürettikleri yeni fikirlerin diğerlerini rahatsız etmesi ve daha yüksek mevkilerde çalışan kişiler için tehdit oluşturduğu düşüncesiyle zorbalardan hedef seçilen kişilerin özelliklerini sıralamak gerekirse:

-Başarılı olanlar: Çalışma arkadaşları tarafından kıskanılır, arkasından her türlü oyun oynanabilir.

-İşyerinde yalnız olanlar: Erkeklerin sayıca fazla olduğu bir iş yerinde tek bir kadın olmak veya bunun tam tersi kadınların çok sayıda olduğu bir iş yerinde tek bir erkek olmak. Bekârların yoğun olduğu bir ofiste tek evli kişi olmak da mobbinge uğrama olasılığını artırdığı gözlenmiştir.

-İşyerine yeni gelen kişi olanlar: Daha önce o pozisyonda çalışan kişilerden daha fazla özelliklerinin bulunması.

-Dürüst, güvenilir, kuruluşa sadık olanlar: İşini çok iyi, hatta mükemmel yaparak, çalışma ilke ve değerlerinden ödün vermezler. İşyerinin menfaatini ve ismini önde tutup kendi başarısından söz etmeye gerek duymayan insanlardır.

-Yaratıcı ve paylaşımcı olanlar: Kendini sürekli geliştiren, azimli, zeki insanlardır. Bilgisini cömertçe paylaşmaktan çekinmediklerinden çevresindekilerle olumlu iletişim kurabilirler.

-Kendi değerinin farkında olmayanlar: Sürekli daha iyi olması gerektiğini düşündüğünden, kendi özelliklerinin farkında olmamaktadır.

-Haksızlığa karşı gelenler: Kendi hakkından daha çok ezilenlerin ve güçsüzlerin savunuculuğunu yaparlar.

-Zeki olanlar: Araştırmacılar, mobbinge maruz kalan kişilerle yaptıkları görüşmelerde bu insanların istisnai kimseler olduğunu duygusal zekil oldukları sonucuna ulaştıklarını ifade etmişlerdir. Bu insanlar kendi davranışlarını gözden geçirebilen, yanlışlarını görebilen ve bunları düzelten insanlardır.

-Bağımsız hareket edenler: Başkaları tarafından değil, kendi kendilerini yönlendiren kişilerdir.

-Diğerlerinden farklı olanlar: Farklı tarzda giyinmekten tutun da, değişik bir bölge veya kentten gelme, ırk farklılığından kaynaklanan ön yargılar, mağdura zarar verici olabilmektedir. Bazen de kişi kendi doğuştan gelen özelliklerinden dolayı da bu tür davranışlara maruz kalabilmektedir. Kişiler değiştirmeyeceği bu özellikleri nedeniyle mobbinge maruz kalabilmektedirler (Tınaz, 2006: 96-97). Örneğin; kişilerin fiziki özellikleri, ten rengi, konuşma tarzı (şive, aksan, ses tonu v.b), değiştirmeyeceği fiziksel özellikleri, kültür farklılığından oluşan bazı davranışlara sahip olması gibi özellikler mobbing mağduru olmasına neden olabilmektedir.

Aynı zamanda kurban olarak seçilen kişiler; dalgın, neşeli, dost canlısı, hassas, korkak, alingan, kendini beğenmiş, paranoyak, tutsak, katı, kendine güvenen, içe dönük, hırslı olarak da tanımlanmıştır (Tınaz ve diğ. , 2008: 45-47).

Yukarıda bahsedilen özellikler ve buna benzer tespitler birbirinden oldukça farklı olabilmektedir. Yani; ne mağdur ne de mağdur özellikleri birbirine benzemeyebilir. Dolayısıyla mobbing uygulayanı; her an kendisine bir mağdur seçebilmektedirler.

Seçilen mağdurlar, kendilerini sürekli devam eden hiç bitmeyecekmiş gibi duran bir tehditle karşı karşıya bulmaktadır. Mobbing uygulayan kişi boş kaldığı sürece mağdur için tehlike oluşturmaktadır. Saldırıları zamanı saptanamaz bir şekilde tekrarlanmaktadır. Eğer mağdur onu kurtarabilecek etkili bir destek bulamazsa saldırıların hedefinden kurtulabilecek yolu da bulamamaktadır (Leymann and Gustafsson, 1996: 273).

Mobbing olayları karşısında, mağdur kendini savunmakta çok zorlanır ve sürekli tekrar eden kötü davranışlar karşısında nasıl davranacağını şaşırır ve geri çekilir (Einarsen, Bjorn and Matthiesen, 1994: 383).

Mobbing mağduru, kendisine yönelik kötü davranışlar konusunda sürekli kafası karışık bir şekilde çalışmaya devam ettiğinde zamanla bu zarar verici davranışlar öyle bir duruma gelir ki artık mağdur çalışmakta, işe adapte olmakta ve dikkatini toplamakta zorluk çekecektir. Sonuçta işini kaybetme ve finansal olarak kayıplar yaşama noktasına gelmektedir (Duffy and Sperry, 2007: 401).

1.2.2.2.3. Mobbing İzleyenleri

Mobbing sürecinde izleyici olarak rol alanlar, iş arkadaşları, amirler ve yöneticiler gibi sürece doğrudan doğruya karışmayan, ancak bir şekilde süreci algılayan, yansımalarını yaşayan, bazen de sürece katılan kişilerdir. İzleyici tiplerini, sergiledikleri davranışlara göre gruplamak mümkündür. Bunlar (Tınaz, 2006 b:21-22):

- Diplomatik izleyici: Bir çatışma olgusu karşısında daima uzlaşmadan yana olan kişidir.
- Yardakçı izleyici: Bu izleyici mobbingciye çok sadıktır. Ancak bu özelliğinin pek fark edilmesini istemez.
- Fazla ilgili izleyici: Başkalarıyla ve başkalarının problemleriyle ilgilenen izleyici tipidir.
- Bir şeye karışmayan izleyici: Bu tip izleyici, ortaya çıkmaktan ve herhangi bir şeye karışmaktan hiç hoşlanmaz.
- İki yüzlü yılan izleyici: Görünüşte hiçbir şeye karışmayan bir birey izlenimi oluştursa da, gerçekte belli bir görüş ve düşünceye hizmet etmektedir.

Mobbing izleyenleri farklı kişilik özellikleri ile kendilerini gösteriyor olsalarda hiç biri deşifre olmak istememektedir.

1.2.3. Örgütlerde Mobbing Etkileri

Örgütlerde mobbing etkileri gerek bireye, gerekse örgütlere ciddi zarar vermektedir. Mobbing etkilerini incelerken, örgütün temelini oluşturan bireyler açısından, mobbingin bireysel etkilerini ele almak gerekmektedir.

1.2.3.1. Mobbingin Bireysel Etkileri

Mobbinge maruz kalanların mobbing sürecinde tepkileri de farklı olmaktadır. Farklı tolerans düzeyleri nedeniyle bazı çalışanlar durumu kabullenirken, bazıları çatışmayı göze almaktadır. Çoğu zaman kurbanlar pes etmekte ve kendini ortamdaki soyutlamaktadır. Kaçarak ortamdaki uzaklaşmaya çalışmaktadırlar. Psikolojileri bozularak işlerini kaybetme riskiyle karşı karşıya kalabilirler (Çobanoğlu, 2005: 53).

Mobbinge maruz kalan bireyler mobbing ile birlikte iştahsızlık, uyku bozuklukları, cilt problemleri ve kalp çarpıntıları gibi rahatsızlıklarla karşı karşıya kalırlar. Bunların yanında strese bağlı olarak çeşitli sinir bozukluğu belirtileri, melankoli, duygusuzluk, sosyal fobi, sosyal izolasyon, konsantrasyon bozukluğu, depresyon, çaresizlik ve sinirlilik gibi psikolojik sorunlar yaşamaktadırlar (Giga, Lippiatt and Kennedy, 2005: 15). Mobbinge maruz kalan kişi, yaşadığı tüm sağlık sorunları ile her an gergin, stres altında ve çevresindekileri de negatif etkileyebilecek bir hale gelebilmektedir.

Bununla birlikte mobbinge maruz kalan kişinin iş yerine ve iş arkadaşlarına olan güveni azalmaktadır. Özsaygısı, motivasyonu ve verimi her geçen gün düşmektedir. İş yerinde psikolojik baskı yaşayan kişi, her sabah güne iş stresi ile başlamakta ve işe gitme isteği gittikçe azalmaktadır. Süreç, işe karşı kayıtsızlık, bıkkınlık, yılgınlık, performans düşüklüğü ile başlar ve işinden istifa etmeye kadar gidebilir. İnatla ciddiye alınmayan, göz ardı edilen bu iş yeri terörünün kişinin en fazla işine mal olacağını düşünülerek aslında büyük bir hata yapılmaktadır (Özdemir ve Açıkgöz, 2007: 914).

Diğer yandan mobbing süreci inkar edilemez bir şekilde belirginleştiğinde ve üst yönetim bu konunun önemini kavrayamayıp, mağduru başından savma ve onu

uzaklaştırma yolunu seçtiği zaman mağdurun sesini duyurması daha çok zorlaşmaktadır. Örgüt yönetimi, mağduru bir baş belası ve sorunlu kişi olarak görürse, mağdurun kurtulma şansını ortadan kaldırmış olmaktadır. Yönetimin de arkasında olduğunu anlayan saldırgan mobbing davranışlarına ağırlaştırarak devam edecektir (Vandekerckhove and Commers, 2003: 6).

Mobbing sürecinde mağdur, sağlığını kaybetme riski ile karşı karşıya kalabilmektedir. Bu hastalıklar davranışsal veya fizyolojik olarak kendini gösterebilmektedir (Tınaz, 2008: 55-57, Westhues, 2006)

Tüm bu olumsuz etmenler kişinin çalışmasını ve verimliliğini etkileyerek iş performansını da aşağı çekebilmektedir. Genel çerçevede bakıldığında, zaten mobbing uygulayanın esas amacının mağdurun iş yapamaz hale gelmesinde rol oynamak olduğu söylenebilmektedir. Mağdurun gerek sosyal ilişkilerinin, gerekse iş yaşamının bozulması mobbing uygulayanı amacına ulaştıracaktır. Karşılaşılabilecek bu rahatsızlıklardan yola çıkılarak, bu durumun örgüte de verebileceği büyük zarar göz önünde bulundurulmalıdır.

1.1.3.1. Mobbingin Örgütsel Etkileri

Mobbingin bireysel etkileri kadar, örgüt üzerindeki etkileri de oldukça büyük önem taşımaktadır. En önemli fark ise örgüt etkilerinin daha çok iş yeri açısından ekonomik zarar yönünde olmasıdır. Örgüt içinde ekip çalışması ve birliktelik ruhunun bozulması sonucunda başarılı iş sonuçlarının ortaya çıkmasının engellenmesiyle, işletmenin saygınlığının ve adının lekelenmesi, acımasız rekabetin yaşandığı günümüz iş dünyasında kaçınılmaz bir sonuçtur (Tınaz, 2006a:158). Mobbing, her ne kadar başta bireyi ve onun yaşantısını etkilese de örgütte çalışanlar ve örgüt açısından da bir tehdit unsurudur. Mobbing yalnızca mağduru olumsuz anlamda etkilememektedir. 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; Tınaz, 2006b:19). Örgüte olan bağlılığın ve güvenin olumsuz etkilenmemesi adına zamanında gerekli önlemler alınmalıdır. Bu önlemlerden bazılarını, hukuki yönden ifade etmek mümkündür.

1.3. Hukuksal Bir Kavram Olarak Mobbing

Dünyanın hemen her yerindeki işyerlerinde mobbing olgusunun ve eyleminin bulunduğu kabul edilmektedir. Fakat tahmin edildiği gibi çalışanların işyerlerinde karşılaştıkları bu eylemlerin var olduğunu ortaya çıkarmak oldukça güçtür. Çünkü çalışanlar işlerini kaybetmemek ya da toplum içinde olumsuz nitelendirilebilecek bir duruma düşmemek için bu durumla mücadele edememektedir. Yabancı hukuk sistemleri de toplumun ihtiyacına yönelik kanun maddelerine yer vererek mobbing uygulayanları cezalandırmak istemiştir. Mobbingi, hukuki anlamda daha yakından incelememiz gerekirse: Kara Avrupası Hukuk Sisteminde Mobbing, Anglo-Sakson Hukuk Sisteminde Mobbing ve Türk Hukuk Sisteminde Mobbingi ele alabiliriz.

1.3.1. Kara Avrupası Hukuk Sisteminde Mobbing

Literatürde mobbing ve bullying'e psikolojik tacizin iki temel kavramı olarak yer verilmektedir. Yaygın olarak ABD'de ve İtalya gibi Kara Avrupası ülkelerinde mobbing kavramı, İngiltere ve İrlanda gibi ülkelerde ise bullying kavramı kullanılmaktadır. Birçok araştırmacı ise, mobbing ve bullying kavramlarını aynı anlama gelen olgu olarak birbiriyle kaynaştırmıştır (www.ceis.org.tr, 2014).

1.3.2. Anglo-Sakson Hukuk Sisteminde Mobbing

Ortak hukuk ya da Anglo-Sakson Sistemi, (common law), özellikle tarihinde, Birleşik Krallık sömürgesi olan birçok ülkenin hukuki temellerini oluşturmaktadır. Emsal kararlar yansıtan, kapsamlı yasallaşmamış kanunları dikkat çeken özellikleri arasında yer alır. Bu emsal kararlar yüzyıllarca yargıçlar tarafından gerçek davalarda verilen hükümlerden elde edilmiştir (www.wikipedia.org, 2014).

Anglo-Sakson hukukunda, mobbing yerine, aynı anlamda olmak üzere bullying deyimi kullanılmaktadır. Ancak bullying kavramında belirgin fiziksel saldırı ve tehdit unsurları yer almakta iken; mobbing kavramının içeriğinde öncelikle psikolojik nitelikte bir saldırı söz konusu olmaktadır (Tınaz, 2009: 12).

1.3.3. Türk Hukuk Sisteminde Mobbing

Mobbing kavramı yerine manevi taciz, duygusal saldırı, psikolojik şiddet, psikolojik taciz, psikolojik yıldırma, psikolojik terör gibi kavramlar da kullanılmaktadır. Yeni Borçlar Yasası'nın 417. maddesinde "psikolojik taciz" kavramı tercih edilmiştir (www.bianet.org, 2013).

Medeni kanun kapsamında da mobbing kavramı geçmemesine rağmen, kişiliğin korumasına yönelik özel normlar düzenlenmiştir.

Öte yandan, 2004 yılında kabul edilen 5237 sayılı yeni ceza kanunumuzda madde 105te cinsel taciz ile ilgili hükümler bulunmaktadır (Resmi Gazete, sayı 256111, 12 Ekim 2004). Buna göre:

-Bir kimseyi cinsel amaçlı olarak taciz eden kişi hakkında, mağdurun şikâyeti üzerine, üç aydan iki yıla kadar hapis cezasına veya adli para cezasına hükmolunur (Bilgili, 2010).

2011 yılında Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Çalışma Genel Müdürlüğü; "Kamu kurum ve kuruluşları ile özel sektör işyerlerinde gerçekleşen psikolojik taciz, çalışanların itibarını ve onurunu zedelediğini, verimliliği azalttığını ve bireylerin sağlığını kaybetmesine neden olarak çalışma hayatını olumsuz etkilediğini belirterek bir genelge yayınlanmıştır (www.csgb.gov.tr, 2011). Buna göre aşağıdaki tedbirlerin alınması uygun görülmüştür:

1. İşyerinde psikolojik tacizle mücadele öncelikle işverenin sorumluluğunda olup işverenler çalışanların tacize maruz kalmamaları için gerekli bütün önlemleri alacaktır.
2. Bütün çalışanlar psikolojik taciz olarak değerlendirilebilecek her türlü eylem ve davranışlardan uzak duracaklardır.
3. Toplu iş sözleşmelerine iş yerinde psikolojik taciz vakalarının yaşanmaması için önleyici nitelikte hükümler konulmasına özen gösterilecektir.
4. Psikolojik tacizle mücadeleyi güçlendirmek üzere Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi, ALO 170 üzerinden psikologlar vasıtasıyla çalışanlara yardım ve

destek sağlanacaktır.

5. Çalışanların uğradığı psikolojik taciz olaylarını izlemek, değerlendirmek ve önleyici politikalar üretmek üzere Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı bünyesinde Devlet Personel Başkanlığı, sivil toplum kuruluşları ve ilgili tarafların katılımıyla “Psikolojik Tacizle Mücadele Kurulu” kurulacaktır.

6. Denetim elemanları, psikolojik taciz şikâyetlerini titizlikle inceleyip en kısa sürede sonuçlandıracaktır.

7. Psikolojik taciz iddialarıyla ilgili yürütülen iş ve işlemlerde kişilerin özel yaşamlarının korunmasına azami özen gösterilecektir.

8. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Devlet Personel Başkanlığı ve sosyal taraflar, işyerlerinde psikolojik tacize yönelik farkındalık yaratmak amacıyla eğitim ve bilgilendirme toplantıları ile seminerler düzenleyeceklerdir(CSGB,2011/2:32)

Ayrıca mobbing kavramı, Türk iş hukukuna da yeni girmiş bir kavram olmakla beraber, 1 Temmuz 2012 günü yürürlüğe giren 6098 sayılı Türk Borçlar Yasası'nın 417. maddesinde bu konuda yasal düzenlemeler yapıldığı görülmektedir (Bilgili,2010).

1.4. Türkiye’de Sağlık Sektöründe Mobbing

Günümüzde yoğun, stresli ve rekabetçi iş yaşamının sağlık sektörü gibi hayati önem taşıyan örgütlerde, mobbinge zemin hazırlayacak koşulların zor olmayacağını belirtmek gerekmektedir. Hizmet sektöründe yer alan diğer örgütlerde olduğu gibi sağlık hizmeti sunan örgütlerin de neredeyse tüm faaliyetleri kamunun önünde gerçekleştiği için bu örgütlerin hem hizmet sundukları gruplara hem de işgörenlere karşı oluşabilecek sorunları önceden görüp önlem almaları hayatidir (Gül, 2006).

Mobbingin en çok görüldüğü örgütler; Üniversiteler, Sağlık kurumları, Gönüllü kuruluşlardır. (Leymann, H. (1990). “Mobbing and Psychological Terror at Workplaces”. Violence and Victims, 5, 119-126) TBMM Başkanlığının 2011’de yayınladığı genelgeye göre: “Hemşirelerin % 86’sının mobbinge maruz kaldığının belirlenmiştir”. bu konuda yapılan anketlere de yer verilen çalışmada, 505 hemşirenin katıldığı anket sonucunda, hemşirelerin yüzde 86’sının mobbinge maruz kaldığının belirlendiği kaydedilmiştir” (www.psikoloji.com.tr, 2011).

Sağlık hizmetlerinde artan teknolojik ve farmakolojik gelişmeler, sağlık çalışanlarının birbirleriyle ve hastalarla sürekli etkileşim içinde bulunmaları, hizmet sunumu esnasında yaşanan etik dışı davranışların giderek artması ve bunlara ilişkin gerek yazılı gerekse görsel basında çıkan haberlerin sayısındaki artışlar etik anlayış ve etik davranışların hastaneler için de büyük bir öneme sahip olmasına neden olmaktadır(Hart, 2005).

Türkiye Psikiyatri Derneği Genel Sekreteri Üyesi Doç. Dr. Burhanettin Kaya'nın 2011 yılında yaptığı açıklamaya göre: "Mobbing, psikolojik şiddet, kuşatma, topluca saldırma, rahatsız etme veya sıkıntı vermedir. Hiyerarşik olarak yapılanmış gruplarda, kontrolün zayıf olduğu örgütlerde, gücü elinde bulunduran kişinin ya da grubun, diğerlerine ruhsal yollar kullanılarak, uzun süreli sistemli baskı uygulaması, duygusal saldırı ve yıpratma yaratması olarak tanımlanabilir(www.psikoloji.com.tr, 2011).

Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi ALO 170'e; 2011 yılının başlarından 2013 yılı sonlarına kadar 9 bin 183 adet mobbing başvurusu geldiği açıklamıştır. Bu açıklamaya göre; Kamu sektöründe en fazla mobbing başvurusunun yüzde 16,84 ile hastanelerden geldiği belirtilmiştir(www.milliyet.com.tr, 2013).

İKİNCİ BÖLÜM

2. MOBBİNGE NEDEN OLAN ETMENLER, ÇALIŞANLARDA MOBBİNG ALGILARI VE MOBBİNGLE BAŞA ÇIKMA YÖNTEMLERİ

Mobbing, düşmanca ve gayri ahlaki iletişim biçimlerini de kapsayan bir ya da daha fazla kişinin genellikle herhangi birine karşı amaçladığı ve sistematik olarak yapılan psikolojik terör olarak tanımlanmıştır. Şiddet kavramı, ne şekilde karşılaşırsa karşılaşılsın bireye verdiği zarar boyutları açısından kabul edilemez bir eylemdir. Örgütsel bir sorun olan mobbing, en az fiziksel şiddet kadar konuşulması ve incelenmesi gereken bir kavramdır. Mobbinge neden olan etmenler, çalışanların mobbing algısına göre değişkenlik gösterebilmektedir. Dolayısıyla mobbing ile başa çıkma yöntemleri de yine bu algıya göre farklılık gösterebilmektedir. Mobbinge neden olan etmenlerden, özellikle bu çalışmayı yakından ilgilendiren mobbinge neden olan etmenleri, yönetim ve yönetici düzeylerinde mobbing algılamalarını biraz daha yakından incelememiz gerekmektedir.

2.1. Mobbing ve Mobbinge Neden Olan Etmenler

Örgütlerdeki mobbing davranışını çoğunlukla zorba diye ifade edebileceğimiz kişi başlatır ve iş arkadaşları veya yöneticiler bu kişinin davranışlarını değiştiremeyeceğini anladığında isteyerek veya istemeyerek bu kişinin davranışına ortak olabilmektedir. Bunun dışında daima üstün performans isteyen yöneticiler ve örgüt yapısı da zaman zaman mobbinge neden olan etmenlere ortam hazırlamaktadır. Mobbing çoğunlukla temel faaliyetleri arttırmak ve hız kazandırmak amacıyla küçük davranışlarla ortaya çıkmaktadır (Reichert, 2003: 6).

Mobbinge neden olan etmenler ile ilgili çalışma yapan tüm araştırmacıların farklı bakış açılarını incelediğimizde bu konuda bir çok sonuca ulaşmamız mümkündür. Bu nedenle bu bölümde mobbing nedenlerini, kişiden ve sosyal gruptan kaynaklanan, örgütsel ve yönetsel nedenlerin sebep olduğu mobbing türlerinin açıklaması gerekmektedir.

2.1.1. Mobbing Uygulayan Kişiden Kaynaklanan Nedenler

Yıldırmaı uygulayan kişinin mobbinge başvurma nedenlerini incelemeden önce bu bireylerin kendi kişilik özelliklerini ele almak daha doğru olacaktır. Bu kişiler genellikle; yalancı, her şeyi inkâr eden, kötü niyetli, tartışmayı sürdürmeyi bilmeyen, vicdansız, güce eğilimli, üstünlük kurmak için çalışan, kendisinden emin olmayan, yıldırma yapmaktan hoşlanan, pişmanlık ve şükran nedir bilmeyen, yıkıcı, bencil ve duyarsızdırlar (Dilman, 2007; Gökçe, 2008).

Mobbing uygulayan kişinin bu türden davranışlara başvurmamasının bir çok nedeni olmakla beraber, Leymann (1996), insanların yıldırma da bulunmalarını şu dört temel nedene bağlamaktadır; Kişiyi bir grup kuralını kabul etmeye zorlamak, düşmanlıktan hoşlanmak, can sıkıntısı içinde zevk arayışı, önyargıları pekiştirmek bu nedenler arasındadır. Bireylerin iş ortamında yıldırma ya eğilim göstermelerine kendilerini tehdit altında hissetmeleri, daha yetenekli olanları bir rakip olarak görmeleri, kıskanmaları ve bu riski ortadan kaldırma istekleri, üst yönetimin iktidar anlayışı, kişinin psikolojik sorunlarının olması, üstünlük kurma çabaları, yok etme arzusu taşıma gibi nedenler de yıldırmanın oluşumuna zemin hazırlamaktadır (Resch ve Schubinski, 1996). Mobbing uygulayanlarının kişilik yapısından kaynaklanan nedenler göz ardı edildiğinde örgütsel ve yönetsel nedenler baş göstermeye devam edecektir.

2.1.2. Örgütsel ve Yönetsel Nedenler

“Mobbing”e neden olan faktörlerin neler olabileceği konusu bir çok araştırmacı tarafından incelenmiştir. Örneğin, Leymann (1993), mağdurlarla yaptığı görüşmeleri temel alarak, örgütlerde “mobbing”e neden olan dört belirgin özellik olarak iş tasarımının belirsiz olmasından, liderin yetersizliğinden, mağdurun sosyal açıdan yetersiz olmasından ve örgütteki etik değerlerin düşük olmasından söz etmektedir (Aktaran: Einarsen, 1999: 17).

Örgütlerde mobbinge neden olan örgütsel nedenler genel olarak örgütün yapısından, örgüt ikliminden ve yönetim stilinden kaynaklanmaktadır (Duffy ve Sperry, 2007; Vartia 1996). Bunun dışında genel olarak örgütlerde, çalışanları bireye karşı

gruplaşmaya iten sebeplerin başlıcalarını aşağıdaki şekilde sıralamak mümkündür (www.insankaynaklari.com, 2014):

- Etik değerlerin kaybolması,
- Örgüt yapısındaki radikal değişiklikler,
- İşlevsel ve görevsel bağlılık,
- Kaynakların paylaşımı,
- Amaç farklılıkları,
- Algılama ve yorumlama farklılıkları,
- İletişim engelleri,
- Yönetimsel belirsizlikler,
- Yönetim biçimleri,
- Duygusal zekadan yoksunluk,
- İş yerinde maruz kalınan yüksek derecede stres,
- İş yerindeki monotonluk,
- Örgüt bireylerinin genel özellikleri olarak sıralamak mümkündür.

Örgütlerde “mobbing”in nasıl bir profil izlediğine bakıldığında, genel olarak kadınların, erkeklerden daha fazla “mobbing”e maruz kaldıkları ve “mobbing”in psikolojik etkilerini daha fazla yaşadıkları görülmektedir (Björkqvist, Österman ve Hjelt-Back, 1994: 180).

2.1.2.1. Kötü Yönetim ve Yönetici Düzeylerinde Mobbing Algulamaları

Çoğu zaman hiyerarşik bir yapıya sahip örgütlerde otoriter bir yönetim tarzının olması mobbing için doğal bir zemin hazırlamaktadır. Yönetim tarzının mobbing ile ilişkisine incelendiğinde; kötü yönetimin mobbingi tetiklediği görülmektedir. İşyerinde mobbingin varlığına yöneticilerin inanmaması da mobbingin ortaya çıkmasına ve devam etmesine neden olmaktadır.

2.1.2.2. Örgütlerde Güç Kavramı ve Mobbing

Liderin güç kaynakları ile ilgili en iyi bilinen çerçeve meşru güç, ödüllendirme gücü, zorlayıcı güç, uzmanlık gücü ve benzeşim gücü olarak belirtilmektedir

(French;Raven, 1959). Bahsedilen güç kaynaklarını daha yakından ele almamız gerekirse; ödüllendirme gücü, zorlayıcı güç, yasal güç, uzmanlık gücü ve karizmatik güç konularını detaylı olarak inceleyebiliriz.

2.1.2.2.1. Ödüllendirme Gücü

Ödüllendirme gücü, bir çalışanın, kendisinden beklenen davranışı göstermesi karşılığında, yöneticinin bir başka deyişle liderinin ödül verebileceğine ilişkin algılamasından kaynaklanan bir güç çeşididir. Liderin ödüllendirme kaynaklarına sahip olmasının ve başkalarını ödüllendirebilmesinin bir güç aracı olarak kullanılabilmesini ifade etmektedir (Koçel, 2007: 434). Buna örnek olarak; ilave ödemeler, maaş artışı, kıdem atlama, daha fazla yetki ve sorumluluk gibi unsurlar sayılabilmektedir. Bu güç aynı zamanda fayda sağlayıcı güç olarak adlandırılmakta ve maddi kaynakların kontrolü de bu güce dayandırılmaktadır (Etzioni, 1961).

2.1.2.2.2. Zorlayıcı Güç

Zorlayıcı güç, bir çalışanın hata yapması durumunda yöneticinin yani çalışanın liderinin hata yaptığı için kendisini cezalandırma yetkisinin olduğu yönünde bir algının oluşmasından kaynaklanan bir güç çeşididir. Yöneticinin gerçekten cezalandırma imkânına sahip olması kadar, personelin onu bu şekilde algılaması da önemlidir (Koçel, 2007: 433). Zorlayıcı güç, örgütler arasında değişkenlik olmakla beraber, fiziki güç kullanımı, maaş artışı engellemeleri, kıdem azaltma gibi şekillerde kendini gösterebilmektedir.

2.1.2.2.3. Yasal Güç

Yasal güç, bir başka deyişle meşru güç, liderin kişiliğinin dışında, örgütteki hiyerarşik pozisyonundan kaynaklanmasıyla ve bir liderin kullandığı otoriteye yönelik astların algısıyla ifade edebileceğimiz bir güç çeşididir.

Bireyler liderin gücünü makam ile özdeşleştirmekte (Bayrak, 2001: 26) ve bu makamı işgal eden liderin belirli bir otoritesi olduğunu kabul etmektedir (Koçel, 2007: 433).

2.1.2.2.4. Uzmanlık Gücü

Birey kaynaklı bir güç olan uzmanlık gücü; bir astın lideri tecrübeli ya da bilgili algılaması ile ilgili bir güç çeşididir. Lider, liderde bu gücü algılayan ast için, hem işle ilgili, hem de planlama, yöneltme, eşgüdümleme gibi konularda yeterliliğe sahiptir (Mullins, 1996), ayrıca astlarını kolaylıkla etkileyebilir (Koçel, 2007: 434). Bunun sebebi olarak, insanların bazı konularda deneyimi yüksek olan yöneticilerin sözlerini dinlemede daha istekli oldukları sayılabilmektedir.

2.1.2.2.5. Karizmatik Güç

Karizmatik güç, doğrudan liderin kişiliği ile ilgili olup, astların liderlerine olan bağlılığı, sadakati ve saygısı nedeniyle liderlerinin isteklerini yerine getirme arzusu ile ilgili bir güç çeşididir. Lider ile özdeşleşmeye çalışan ast sadakat ve duygudaşlık gibi kişisel ilişkiler geliştirmekte, liderini sevdiği ve onun iyi bir insan olduğunu düşündüğü için onun isteklerini yerine getirmektedir (Kaplan, 1964: 16).

2.2. Mobbingin Etkileri ve Örgüt Açısından Önemi

Mobbing süreci ve bu süreç sonucu ortaya çıkan davranışların ciddi psikolojik ve fiziksel zararlara neden olduğu bilinmektedir. Ancak bu gibi etkileri ortaya koyacak tek bir yöntem bulunmadığından farklı yollar izlemek gerekebilmektedir. Araştırmacılar yıldırmanın bireysel ve örgütsel sonuçlarını incelemeye çalışmış ve mağdur kişinin fiziksel ve zihinsel bakımdan bir takım ciddi rahatsızlıklarla karşı karşıya kaldığını saptamıştır (Gökçe, 2006). Yıldırmanın etkilerine hem mağdur olan kişi açısından hem de örgüt açısından ayrı ayrı bakılmasında fayda olacaktır.

2.2.1. İşyerinde Mobbing'in Etkilerinin Önemi

Örgütler mobbing sonucu kendileri için önemli olan insanları kaybetme durumu ile karşı karşıya kalabilmektedir. İşyerinde yaşanan mobbing sonrası özellikle üst yönetime duyulan saygı kaybolur ve emir- komuta zincirinde bozulmalar yaşanır (Adams, 1997).

Örgütün devamlılığı için önemli bir yer tutan mobbing ve mobbing etkileri, örgüt kadar birey ve toplum sağlığını da yakından ilgilendirmektedir.

2.2.1.1. Mobbing'in Birey Üzerindeki Etkilerinin Örgüt Açısından Önemi

Mobbing sürecinin birey üzerindeki etkilerinin ortaya çıkması sonucu bireyler yavaş yavaş sağlık sorunları yaşamaya başlamaktadır. En sık görülen psikolojik sorunlar stres, sinirlilik, depresyon, kendinden nefret etme, güven kaybı, uyku bozukluğu ve ani öfke patlamalarıdır. Bireylerin yaşadıkları sürekli duygusal saldırılar sağlığı bozduğu gibi düşünce tarzını da bozmaktadır. Kişilerde saldırganlaşma ve anlamsız olan konulara anlam yüklemeye çabalama görülmekte ve bunun sonucunda kimseye güven duymamaya başlamaktadırlar (Leymann, 1996). Dolayısıyla, kişilerin kendilerinde yaşadığı bu olumsuz duygular sosyal çevresine ve bağlı bulunduğu iş yerine negatif olarak yansıtacak, bu durum doğrudan örgütü etkilemeye başlayacaktır.

2.2.1.2. Mobbing'in Örgütler Üzerindeki Etkilerinin Sonuçları

Yıldırmanın örgüte olan maliyeti üzerine yapılmış bir takım araştırmalar elde ettikleri sonuçlarla durumun boyutlarını ortaya koymaktadır. Örneğin; İsveç'te Leymann (1996) işgören başına düşen yıldırma maliyetinin 30.000 ile 100.000\$ arasında olduğunu belirtmiş iken Avustralya'da yıldırmanın örgütlere maliyeti ortalama 6 ile 13 milyar Avustralya \$ olarak tahmin edilmektedir (Dilman, 2007). Yıldırmanın örgüte olan etkilerini özetleme konusunda Tınaz (2006) etkileri ikiye ayırmış, Örgüte olan psikolojik maliyetleri; işgörenler arasında artan çatışma ve anlaşmazlıkların, saygıda azalmalara, güvensizliğe, iş yerinde verimsizliğe yol açtığını ifade etmiştir. Ayrıca, örgüte olan ekonomik maliyetleri de; artan izinler ve raporlar, kalifiye çalışanların istifası, işgören devir hızının sebep olduğu maliyetler şeklinde belirtmiştir.

2.3. Mobbinge Başa Çıkma Yöntemleri

İşyerindeki mobbing, ortamdaki huzur ve güveni sarsarak, iş yerinde olumsuz hava oluşturmaktadır. Bu nedenle mobbing yaşayan kişilerin hayal kırıklığı, üzüntü ve endişe içinde olmaları doğal karşılanmalıdır. Ancak mobbinge maruz kalan bireyin

yaşamını bir ömür bu şekilde devam ettirmesi söz konusu değildir. Mobbinge mücadele edebilmek için, önce mobbingin ne olduğunu bilmek ve mobbing davranışını doğru yorumlamak gerekmektedir. Ayrıca bireyler, haklarının ve izlenebilecek farklı yolların da varlığından haberdar olmalıdır. Mobbinge bireysel mücadele yöntemlerinin dışında, örgütsel mücadele yöntemlerinin de büyük önem taşıdığı söylenebilmektedir.

2.3.1. Mobbing ile Bireysel Mücadele Yöntemleri

Mobbing'e maruz kalan kişinin mücadele için çeşitli stratejiler geliştirmesi mümkündür. İş yerinde gerçekten mobbing olup olmadığı iyi anlaşılmalı, iyi bir alternatif yol var ise değerlendirilmeli, çalışırken ya da işi bıraktıktan sonra bazı yasal yollara başvurmak mücadele yöntemleri arasında sayılabilmektedir. Ayrıca Hazır bir plan varsa durum açığa vurularak mücadele edilebilir, gelecekteki mobbing davranışlarından sakınmak için olumlu bir tavır sergilenebilir (Davenport, Swartz ve Elliott, 2003: 78).

Eğer duruma dayanarak mücadele etme seçeneği tercih ediliyorsa mutlaka; becerilerin başka şekillerde kullanılması gerekmektedir. Bu durumda; destek almak, insanlarla bir arada olmak ve özgüveni geliştirecek faaliyetlerde bulunmak bireyler açısından faydalı olabilmektedir.

2.3.2. Mobbing ile Örgütsel Mücadele Yöntemleri

Mobbing, gerek özel sektör, gerekse kamu kurumlarında görülebilmektedir. Bu kurum ve kuruluşların, bazı önlemler alarak mobbing riskini önlemesi veya en aza indirmesi mümkün olabilmektedir. İnsanlar üzerindeki bu psikolojik tacizi önlemek için kurumlarda yararlı olabilecek ilkeler şunlardır:

- Çalışanların görev ve sorumluluklarını tanımlamak
- Çalışanların üst yönetimden takdir, övgü, güven ve sevgi görmesini sağlamak
- Personelin fikir ve düşüncelerine önem vermek
- Çalışanlara kararlara katılım ve etkileme şansı vermek
- Yönetici konumunda çalışanlara da iş kültürü, iş ahlakı, kriz ve iletişim konularında eğitim vermek mümkün olmalıdır

- Yöneticinin söylemleri ile eylemlerinin arasında tutarlılık olmalıdır
- Yöneticiler etik düşünüş ve davranış olarak diğer çalışanlarına örnek olmalıdır
- Yöneticiler katı insanlar olmamalıdır
- Yöneticilerin memnuniyeti değil müşterilerin memnuniyeti ön planda olmalıdır (Çobanoğlu, 2005:116; Davenport ve diğ. ; 2003:116; Yüçetürk, 2005: 88–89, Leiper, 2005:35).

Mobbing süreci yaşamış olan bireye, başta bağlı bulunduğu kurum yardımcı olmalıdır. Kişi rehabilite edilmeli ve rehabilitasyon süreci boyunca desteklenmeli, tekrar kendine gelmesi için gerekli zamana izin verilmeli fakat işe geri dönmesi içinde cesaretlendirilmelidir. Çok zaman geçirmeden işe tekrar dönmesi gruba tekrar katılımını kolaylaştırabilir. İlk başlarda part time çalıştırılarak esneklik sağlanabilir. Meslektaşları tarafından destek kendine güveni artırır. Kurbanlar kendilerini çevrelerinde güvende hissetmek istemektedir (ILO, 2002)

2.3.3. Türkiye’de Mobbing ile Başa Çıkma Yöntemleri İçin Yapılan Bazı Çalışmalar

Türkiye’ de mobbing kavramının çok eski olmadığını belirtmemiz mümkündür. Mobbing olgusunun farkındalığı yeni olmasına rağmen; ilk kez 5 yaşam koçu, 2 psikolog ve 1 avukat bir araya gelerek, çalışma psikologu Prof. Dr Pınar Tınaz’ın da desteği ile Mobbing Bilgilendirme ve Araştırma Destek Merkezi kurulmuştur. Merkez mobbinge uğrayanlara ücretsiz danışmanlık ve destek hizmeti vermektedir (Özçelik, 2009:10).

Sağlık Bakanlığı: “ALO 170” ile Çalışanlara Destek Genelge kapsamında Sağlık Bakanlığı Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından mobbing olgusu hakkında hakkında bir açıklama yapılmıştır. Aynı zamanda mevzuatla konunun hukuki dayanağını oluşturmak üzere atılmış önemli bir adım olmuştur (www.psikoloji.com.tr,2011).

Başbakanlık tarafından 19 Mart 2011 tarihinde “İşyerlerinde Psikolojik Tacizin (Mobbing) Önlenmesi” konulu bir genelge yayımlanmıştır(www.haberturk.com,2011). Mobbing ile ilgili farkındalığın artması ve hukuki alt yapının oluşmasına dair 2013

yılının mayıs ayında Başbakanlık:”İşyerlerinde Mobbing Bilgilendirme Rehberi”ni yayınlamıştır. Genelgede, psikolojik tacizle mücadeleyi güçlendirmek üzere Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi “ALO 170” üzerinden psikologlar vasıtasıyla çalışanlara yardım ve destek sağlanacağı belirtilmiştir (www.csgb.gov.tr,2013).

Hastanelerde yaygın olarak görülen ve sağlık görevlileri açısından ciddi bir mesleki sağlık ve güvenlik sorunu olan mobbing olgusu, sadece bireye zarar vermekle kalmayarak; örgütlerin, çalışanların ailelerinin ve ülke ekonomisinin de bu durumdan olumsuz etkilenmesine yol açmaktadır. Bu konuda toplumda mobbing ile ilgili farkındalık oluşturulmalı, mobbing doğru tanımlanmalı ve bireyler bu konuda bilinçlendirilmelidir. Mobbingin toplumda doğru anlaşılması için meclise, basına, araştırmacılara ve akademisyenlere büyük sorumluluk düşmektedir. Aşağıda Adana İlçesindeki kamu hastanelerinde çalışan doktor, ebe-hemşire ve tıbbi sekreterlere yönelik yapılan bir mobbing araştırma örneği sunulmuştur.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. ADANA İLÇELERİNDE KAMU HASTANELERİNDE ÇALIŞANLARA YÖNELİK BİR MOBBİNG ARAŞTIRMASI ÖRNEĞİ

Adana ili coğrafi konum bakımından Akdeniz bölgesi için merkezi bir konumdadır. Ekonomik ve sosyal açıdan ülkemizin en gelişmiş şehirleri arasında yer alan Adana ili geniş imkânlı Tıp Fakültesi ve on bir kamu hastanesine sahiptir. Fakat ülkemizin yadsınamaz bir gerçeği olan son yıllarda yapılan teşvik ve düzenlemelere rağmen özel sağlık hizmeti alanların oranı, Sosyal Güvenlik Sistemi ile sağlık hizmet alanların oranından çok daha düşüktür. Bu durum kamu sağlık kurumlarında yoğun bir hizmet alma talebi ve çalışanlar üzerinde çok ağır bir iş yükü oluşturmaktadır. Adana ilçelerinde bulunan kamu hastanelerinde doktor, ebe-hemşire ve tıbbi sekreter olarak görevini sürdüren çalışanlara bir mobbing anket çalışması yapılmıştır. Bu kapsamda, üç ay gibi bir sürede, Adana ilçesindeki dokuz kamu hastanesinde, doktor, ebe-hemşire ve tıbbi sekreter olmak üzere çalışan 405 gönüllü anketöre ulaşılmıştır. Adana ilçelerinde 2014 yılında kamu hastanelerinde, doktor, ebe-hemşire ve tıbbi sekreter olmak üzere toplam 3353 kişi görev yapmıştır. Çalışmanın bu bölümünde oluşturulan anketler dâhilinde elde edilen veriler ışığında, Adana ilçesinde bulunan kamu hastanelerinde çalışan doktor, ebe-hemşire ve tıbbi sekreterlerden toplanan veriler çözümlenmiştir. Elde edilen veriler aşağıdaki başlıklar altında toplanarak, soruların cevapları aranmış ve irdelenmiştir.

3.1. Araştırma Yöntemi ve Kaynakları

Bu bölümde, araştırma yöntemi ve bunlara ilişkin bazı yorumlara yer verilmiştir.

3.1.1. Yöntem

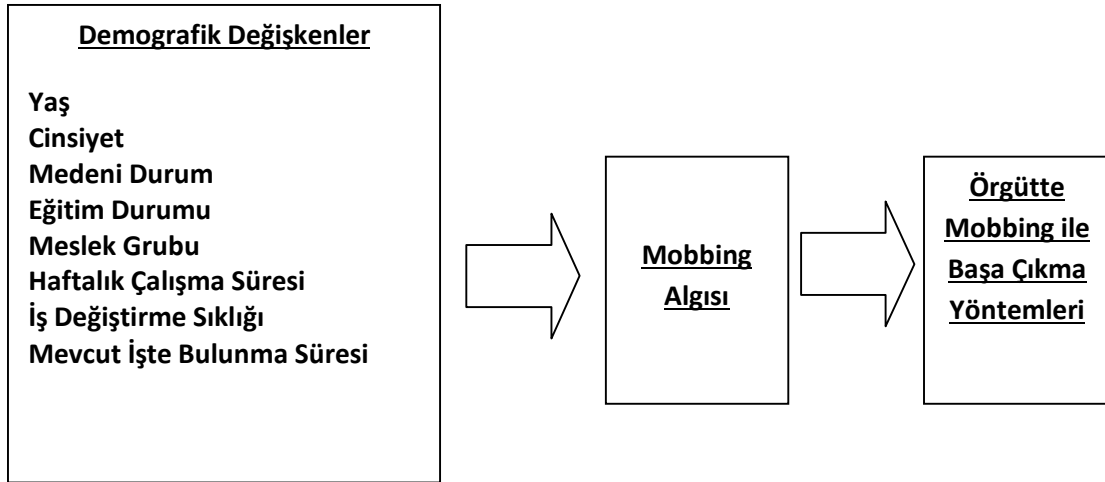
Mobbinge neden olan etmenleri ve mobbing ile başa çıkma yöntemlerini incelediğimiz çalışmanın bu bölümünde evren, örneklem (araştırma grubu), veriler ve toplanması, veri toplama aracı, anketlerin güvenilirliği ve verilerin analizi üzerinde durulacaktır.

Bu araştırmada, Adana İlçesindeki Kamu Hastanelerinde alışanların (Doktor, Ebe-Hemşire-Tıbbi Sekreterlerin) mobbing algıları tespit edilip, mobbinge neden olan etmenler belirlenerek, mobbing ile başa çıkma yöntemleri hakkında sonuçlar elde edilmeye çalışılacaktır. Çalışanların (akademik personel hariç) yaklaşık olarak % 12'lik çalışanlardan oluşan bir kısıma gönüllü katılım yöntemiyle anket uygulanmıştır. Bu doğrultuda ise; çalışanların tutum ve davranışlarına göre problemlere yanıt aranmaya çalışılmıştır.

3.1.2. Araştırmanın Modeli

Araştırma genel tarama (ilişkisel) modelinde olacaktır. Araştırmanın Sembolik Modeli ise aşağıdaki gibidir.

şekil 3.1. Araştırmanın Sembolik Modeli



3.1.3. Evren

Araştırmanın evrenini, Adana İlçesindeki Kamu Hastanelerinde alışan Doktor, Ebe-Hemşire ve Tıbbi Sekreterler oluşurmaktadır.

- Adana İlçesindeki 11 Kamu Hastanesinde Doktor, Ebe-Hemşire ve Tıbbi Sekreter olarak çalışanların sayısı 3353 olarak belirlenmiştir.

3.1.4. Örneklem

Araştırmanın örneklemini, Adana İlçesindeki 9 Kamu Hastanesinde Doktor, Ebe-Hemşire ve Tıbbi Sekreter olarak çalışan 405 kişiyi kapsamaktadır.

3.1.5. Veri Toplama Yöntemi

Adana İlçesindeki 9 Kamu Hastanesinde Doktor, Ebe-Hemşire-Tıbbi Sekreter olarak çalışanların mobbing algılarını ölçmek ve sonrasında mobbinge neden olan etmenleri tespit etmek amacıyla hazırlanan anket üç ayrı bölümden oluşmaktadır.

Anketler, 425 gönüllü katılımcıya uygulanmış olup, anketi doldurarak uygulamaya katılanlardan 405 kişinin anketi dikkate alınmıştır. Hastane dağılımına ilişkin ve araştırmaya ait kişisel bilgilere ait tablolar aşağıda gösterilmiştir:

Çizelge 3.1. Hastane Dağılımı

Hastane Dağılımı	N	Yüzde (%)
Ruh Sağlığı Devlet Hastanesi	20	4,9
Devlet Hastanesi Seyhan	88	21,7
İmamoğlu Devlet Hastanesi	17	4,2
Karaisalı Devlet Hastanesi	21	5,2
Pozantı Devlet Hastanesi	21	5,2
Kozan Devlet Hastanesi	81	20
Ceyhan Devlet Hastanesi	60	14,8
Yüreğir Yeni Numune Devlet Hastanesi	82	20,2
Tufanbeyli Devlet Hastanesi	15	3,7
Toplam	405	100

3.1.5.1. Kişisel Bilgiler Anketi

Kişisel bilgileri kapsayan bu bölüm toplamda dokuz maddedir. Bu bölümde çalışanlar hakkında; yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durumu, meslekleri, haftalık çalışma süreleri, mevcut iş yerindeki çalışma süreleri, son 10 yıl içindeki kaç farklı işte çalıştıkları ve işi tercih etme sebepleri bilgileri edinilmeye çalışılmıştır.

3.1.5.2. Ölçek

Çalışanların mobbing algılarının ölçmesi hedeflenen ölçek (Ek:1) 36 soru 5 farklı kategoride hazırlanmıştır. Soruların belirlenmesinde ve kategorize edilmesinde Leymann tipolojisi esas alınmıştır. Beşli skalaya dayalı Likert ölçeği tipinde hazırlanan anketteki yer alan 36 sorunun tamamı olumlu ifadelerden oluşmaktadır. Ölçek 2007 yılında Doç. Dr. İlker Çarıkçı ve araştırmacı Hüseyin Yavuz tarafından geliştirilmiştir.

Algı ölçeği olarak belirlenen 36 soruya verilen yanıtlar; (1) “hiç”, (2) “nadiren”, (3) “bazen”, (4) “sık sık”, (5) “çok sık” olarak ifade edilen puanlar üzerinden değerlendirilmiştir.

3.1.5.3. Algı Ölçeğinin Güvenilirlik Çalışması

Bu bölümde araştırmada algı ölçeğinin güvenilirlik hesaplaması için Cronbach Alpha güvenilirlik testi aşağıdaki çizelgede verilmiştir.

Çizelge 3.2. Algı Ölçeğinin Güvenirlik Hesaplaması

Analiz Türü	Güvenirlik Katsayısı	N	Madde Sayısı
Cronbach Alpha	0,965	405	36

Algı ölçeğinin güvenilirlik analizi sonucunda, Cronbach-alpha iç tutarlılık katsayısı 0,965 olarak tespit edilmiştir. Buna göre; Cronbach Alpha güvenilirlik testi sonucuna göre algı ölçeğinin yüksek derecede güvenilir ölçek olduğu saptanmıştır.

3.1.5.4. Betimleme Bölümü

Bu bölümde çalışanların, mobbing algılarının sebepleri, kimler tarafından uygulandığı ve mobbinge maruz kalan çalışanların nasıl bir tutum ve davranış yolu geliştirmeye çalıştıkları tespit edilmiştir.

3.1.6. Başvurulan İstatistiksel Teknikler

Bu araştırmada ele alınan konu, mobbing etmenlerinin tespiti için çalışanların, mobbing algılarının belirlenmesi ve izlenen davranışların tespit edilmesi olduğundan, algı ölçeğinde elde sonuçlar hesaplanmış ve çizelgeler halinde gösterilmiştir. Ayrıca, çalışanların kişisel farklılıkların mobbing algılarını etkileyip etkilemediğini anlamak için “t” testi ve “ANOVA” ve Ki-kare testleri kullanılmıştır. İstatistiksel testlerde anlamlılık düzeyi 0.05 olarak dikkate alınmıştır alınmıştır.

3.1.7. Verilerin Analizi

Verilerin değerlendirilmesi SPSS 20 programı kullanılarak yapılmıştır. Demografik değişkenlere ait frekans dağılımları verildikten sonra, araştırmada kullanılan diğer değişkenlerin etkileşimi incelenmiştir.

3.1.8. Araştırmanın Hipotezleri

Bu araştırmanın amacı, Adana'daki Kamu Hastanelerinde çalışanlar açısından mobbinge neden olan etmenleri tespit etmek ve mobbing ile başa çıkma yöntemi olarak izledikleri yolları saptamaktır. Ayrıca bu etmenlerin, mobbing algılarının sağlık çalışanlarının demografik özelliklerine göre değişim gösterip göstermediğinin belirlenmesi hedeflenmiştir. Buradan yola çıkacak olursak, bahsi geçen amaca ulaşmak için aşağıdaki sorulara cevap aranacaktır.

Ana hipotez: Mobbing, kamu sağlık sektöründe çalışan, ebe-hemşireler, doktorlar ve sekreterlik mesleklerinde karşılaştığı takdirde, olumsuz etkileri vardır.

H1: Farklı hastanelerde çalışan personellerin mobbing algıları arasında anlamlı bir fark vardır.

H2: Çalışanların mobbing algıları arasında yaş açısından anlamlı bir fark vardır.

H3: Çalışanların mobbing algıları arasında cinsiyet açısından anlamlı bir fark vardır.

H4: Çalışanların mobbing algıları arasında medeni durum açısından anlamlı bir fark vardır.

H5: Çalışanların mobbing algıları arasında eğitim durumları açısından anlamlı bir fark vardır.

H6: Çalışanların mobbing algıları arasında meslek grubuna göre anlamlı bir fark vardır.

H7: Çalışanların mobbing algıları arasında haftalık çalışma süreleri açısından anlamlı bir fark vardır.

H8: Çalışanların mobbing algıları arasında iş değiştirme sıklığı açısından anlamlı bir fark vardır.

H9: Çalışanların mobbing algıları arasında çalışanların işi tercih etme nedenleri açısından anlamlı bir fark vardır.

H10: Çalışanların mobbing algıları arasında mevcut iş yerinde bulunma süreleri açısından anlamlı bir fark vardır.

Bu amaçlara ek olarak kamu sağlık kuruluşu çalışanlarının, kimler tarafından mobbinge uğradıklarını ve bu düşüncenin, cinsiyet, eğitim ve meslek grupları açısından ne gibi farklılıklar gösterildiği, son olarakta mobbing ile başa çıkma yöntemleri arasında farklılık olup olmadığı incelenecektir.

3.2. Araştırmanın Bulguları ve Analizi

Bu kısımda, araştırmada toplanan verilerin istatistiksel çözümlenmelerine ve bunlara ilişkin yorumlara yer verilmiştir.

3.2.1. Demografik Özelliklerle İlgili İstatistikler

Uygulamaya katılanların demografik özelliklerinin etkisi ile ilgili analizler aşağıdaki gibidir.

Yaş

Çizelge 3.3. Uygulamaya Katılanların Yaş Dağılımları

Yaş	N	Yüzde (%)
17-26 yaş arası	89	22
27-35 yaş arası	147	36,3
36-44 yaş arası	144	35,6
45 ve üzeri	25	6,2
Toplam	405	100

Çizelge 3.3.'den anlaşıldığı gibi, uygulamaya katılanların, % 22'si 17-26 yaş arası, %36,3'ü 27-35 yaş arası ve %35,6'sı 36-44 ve %6,2'si ise 45 ve üstü çalışanlardan oluşmaktadır.

Cinsiyet

Çizelge 3.4. Uygulamaya Katılanların Cinsiyete Göre Dağılımları

Cinsiyet	N	Yüzde (%)
Kadın	293	72,3
Erkek	112	27,7
Toplam	405	100

Yukarıdaki çizelgeden anlaşıldığı gibi, uygulamaya katılanların %72,3'ünü (293) kadın, %27,7'sini (112) erkek çalışanlar oluşturmaktadır.

Eğitim

Çizelge 3.5. Uygulamaya Katılanların Eğitim Düzeylerine Göre Dağılımları

Eğitim	N	Yüzde (%)
Lise	94	23,2
Üniversite	311	76,8
Toplam	405	100

Çizelge 3.5.'den de anlaşıldığı gibi, uygulamaya katılanların, 94'ü lise mezunu iken 311'i üniversite mezunudur. Başka bir deyişle %23,2'si lise, % 76,8'i üniversite, mezunudur.

Medeni Durum

Çizelge 3.6. Uygulamaya Katılanların Medeni Durumlarına Göre Dağılımları

Medeni Durum	N	Yüzde (%)
Bekar	118	29,1
Evli	241	59,5
Eşİ Ölmüş veya Boşanmış	33	8,1
Toplam	392	96,8
Cevaplanmayan	13	3,2
Toplam	405	100

Yukarıdaki çizelgeden anlaşıldığı gibi, uygulamaya katılanların, % 29,1'ini bekâr(118), %59,5'ini(241) evli, %8,1'ini eşİ ölmüş veya boşanmış kişiler oluştururken %3,2'sini(13) bu maddeyi boş bırakan katılımcılar oluşturmaktadır.

Meslek

Uygulamaya katılanların meslek gruplarına göre dağılımları Çizelge 3.7.'dedir.

Çizelge 3.7. Uygulamaya Katılanların Mesleğine Göre Dağılımları

Meslek	N	Yüzde (%)
Hemşire/Ebe	227	56
Sekreterlik	77	19
Doktor	101	24,9
Toplam	405	100

Çizelge 3.7.'den anlaşıldığı gibi, uygulamaya katılanların, % 56'sı (227) ebe-hemşire, %19'u (77) tıbbi sekreter, %24,9'u (101) doktor olan hastane personelidir.

Çalışma Süresi

Çizelge 3.8. Uygulamaya Katılanların Haftalık Çalışma Sürelerine Göre Dağılımları

Çalışma Süresi	N	Yüzde (%)
Haftada 40 ve 40 saatten az	209	51,6
Haftada 40 saatten fazla	196	48,4
Toplam	405	100

Çizelge 3.8.'den de anlaşıldığı gibi, uygulamaya katılanların, % 51,6'ı (209) Haftada 40 ve 40 saatten az, %48,4'ü (196) 40 saatten fazla haftalık çalışma süresine sahiptir.

Çalışma Yılı

Çizelge 3.9. Uygulamaya Katılanların Buldukları İşteki Çalışma Sürelerine Göre Dağılımları

Çalışma Yılı	N	Yüzde (%)
1-2 yıl	133	32,8
03-10 yıl	203	50,1
11 ve üzeri yıl	69	17
Toplam	405	100

3.9.'dan anlaşıldığı gibi, uygulamaya katılanların, % 50,1'i (203) 3-10 yıl çalışanları oluştururken, % 32,8'i (133) 1-2 yıl, % 17'i (69) 11 yıl ve üzeri çalışanları kapsamaktadır.

İş Değiştirme Sıklığı

Çizelge 3.10. Uygulamaya Katılanların Son 10 Yıl İçinde Çalıştığı Yerlere Göre Dağılımları

İş Değiştirme Sıklığı (Son 10 Yıl)	N	Yüzde (%)
1 iş yeri değiştirenler veya ilk işi olanlar	159	39,3
2 ve daha fazla iş yeri değiştirenler	246	60,7
Toplam	405	100

Çizelge 3.10.'dan anlaşıldığı gibi, uygulamaya katılanların, son 10 yıl içerisinde % 39,3'unu (159) 1 iş yeri değiştirenler veya ilk işi olanlar oluştururken, % 60,7'sini (246) 2 ve daha fazla iş yeri değiştirenler kapsamaktadır.

İş Tercih Etme Nedeni

Çizelge 3.11. Uygulamaya Katılan Çalışanların İş Tercih Etme Sebeplerine Göre Dağılımları

İş Tercih Etme Nedeni	N	Yüzde (%)
Daha İyi Bir İş Bulamadığım İçin	76	18,8
Saygınlık / Statü	30	7,4
Aile Çevre Baskısı	67	16,5
Sigortalı Olduğu İçin	42	10,4
Tesadüfen	37	9,1
İyi Bir Gelir	5	1,2
Sevdiğim İş Yapmak İçin	130	32,1
İşsiz Kaldığım İçin	11	2,7
Diğer	7	1,7
Toplam	405	100

3.11.'de görüldüğü gibi uygulamaya katılan çalışanların işi tercih etme sebeplerine göre dağılımları Çizelgede olduğu gibidir. Tercih sebebi olarak en yüksek oran % 32,1'i (130) "sevdiğim işi yapmak için" seçeneği iken, %18,8 (76) ile "daha iyi bir iş bulamadığım için" ve %16,5 (67) "aile çevre baskısı" seçenekleri dikkat çekmektedir.

3.2.2. Demografik Değişkenlere Göre Algı Ölçeği Boyutunda Hipotezlerin Test Edilmesi

Bu bölümde araştırma için belirlenen hipotezlerin test edilmesine yer verilecektir.

3.2.2.1. Hastaneler Arasında Mobbing Algıları Değişkenliği

H1: Farklı hastanelerde çalışan personellerin mobbing algıları arasında anlamlı bir fark vardır.

Çizelge 3.12. Hastanelerde Çalışan Personellerin Mobbing Algıları Arasındaki İlişkiyi Gösteren Dağılım

Hastane Adı	N	Ortalama	Std. Sapma	F
Ruh Sağlığı Devlet Hastanesi	20	1,23	0,24	9,745
Devlet Hastanesi Seyhan	88	2,22	0,98	
İmamoğlu Devlet Hastanesi	17	1,41	0,33	
Karaisalı Devlet Hastanesi	21	1,44	0,34	
Pozantı Devlet Hastanesi	21	1,58	0,43	
Kozan Devlet Hastanesi	81	1,84	0,58	
Ceyhan Devlet Hastanesi	60	1,79	0,67	
Yüreğir Yeni Numune Devlet Hastanesi	82	2,18	0,77	
Tufanbeyli Devlet Hastanesi	15	1,46	0,33	
Toplam	405	1,89	0,76	

Çizelge 3.12.'den de anlaşılacağı üzere hastanelerde çalışan personellerin mobbing algıları arasındaki ilişki farklılıklar göstermektedir. Özellikle Seyhan Devlet Hastanesinde 2,22 aritmetik ortalama ve Yüreğir Yeni Numune Devlet Hastanesinde 2,18 aritmetik ortalama ile mobbing algısının yüksek olduğu görünürken Ruh Sağlığı Devlet Hastanesi 1,23 aritmetik ortalama ile İmamoğlu Devlet Hastanesinde 1,41 aritmetik ortalama ile oranlar en düşüktür.

3.2.2.1.1. Araştırma Grubunun Farklı Hastanelerde Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin ANOVA Testi

Araştırma grubunun farklı hastanelerde mobbing algısı düzeyine ilişkin ANOVA Testi Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım Çizelge 3.13.'de verilmiştir.

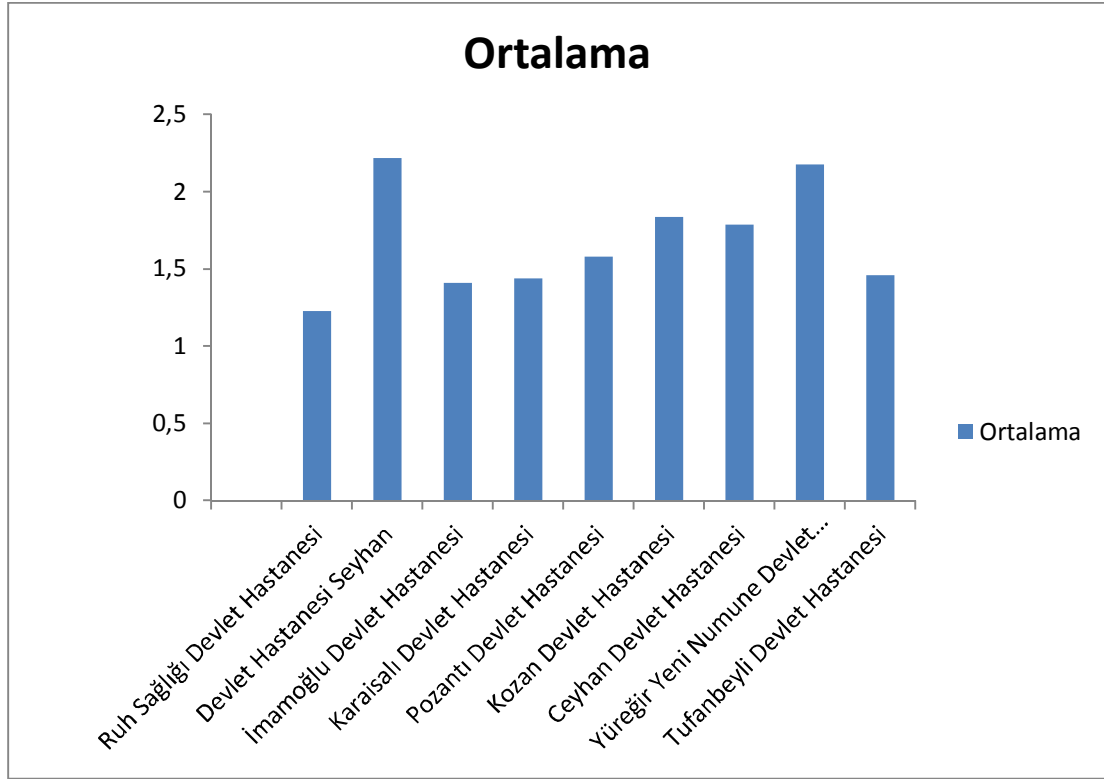
Çizelge 3.13. Araştırma Grubunun Farklı Hastanelerde Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin ANOVA Testini Gösteren Dağılım

Varyans Kaynağı	df	F	p
Gruplar Arası	8	9,745	0,00**
Grup İçi	396		
Toplam	404		

Çizelgede görüldüğü gibi; hastane değişkenine göre görev yapan çalışanlar mobbing algısı düzeyine ilişkin ANOVA testi karşılaştırılmasını gösteren dağılım incelendiğinde; mobbing algısı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($F(8,396) = 9,75, p^{**}(.00) < .05$) için H_1 =kabul edilmiştir.

Sonuca ilişkin Araştırma Grubunun Farklı Hastanelerde Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin ANOVA Testi Karşılaştırılmasını Grafikselsel Gösterimi Şekli 3.2.'de gösterilmiştir.

Şekil 3.2. Araştırma Grubunun Farklı Hastanelerde Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin Dağılımın Grafiks gösterimi



Şekil 3.2.'de görüldüğü üzere, Ruh Sağlığı Devlet Hastanesi'ni hizmet gösterdiği alandan dolayı ayrı tuttuğumuzda kırsala doğru mobbing algısının düştüğünü söyleyebiliriz. Özellikle Seyhan Devlet Hastanesi ve Yüreğir Yeni Numune Devlet Hastanesi gibi poliklinikleri daha fazla ve kalabalık hastanelerde mobbing algısının, dolayısıyla mobbing ile karşılaşma oranının yüksek olduğunu tespit etmemiz mümkündür.

3.2.2.2. Mobbing Algılarının Yaşa Göre Değişkenliği

H2: Çalışanların mobbing algıları arasında yaş açısından anlamlı bir fark vardır.

Çizelge 3.14. Araştırma Grubunun Yaş Değişkenine Göre Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım

Yaş	N	Ortalama	Std. Sapma	F
17-26 yaş	89	1,80	0,62	2,516
27-35 yaş	147	2,01	0,88	
36-44 yaş	144	1,80	0,66	
45 ve üzeri yaş	25	2,00	0,87	
Toplam	405	1,89	0,76	

Çizelge 3.14'te; Adana İlçelerindeki Kamu Hastaneleri Çalışanlarının 27-35 yaşında olanların mobbing algılarının aritmetik ortalaması 2,01 ve standart sapması 0,88'dir. 36-44 yaşında olanların, ortalaması 1,80 ve standart sapması 0,66'dır. 17-26 yaşında olanların ortalaması 1,80 ve standart sapması 0,62'dir. 45 ve üzeri ortalaması 2,00 ve standart sapması 0,87'dir.

3.2.2.2. Araştırma Grubunun Yaş Değişkenine Göre Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin ANOVA Testi

Çalışanların mobbing algıları arasında yaş açısından anlamlı bir fark olup olmadığını incelemek için başvurulan Araştırma Grubunun Yaş Değişkenine Göre Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin ANOVA Testi Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım Çizelge 3.15.'dedir.

Çizelge 3.15. Araştırma Grubunun Yaş Değişkenine Göre Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin ANOVA Testini Gösteren Dağılım

Varyans Kaynağı	df	F	P
Gruplar Arası	3	2,516	0,058*
Grup İçi	401		
Toplam	404		

Çizelgede görüldüğü gibi; araştırma grubunun yaş değişkenine göre algısı düzeyine ilişkin ANOVA testi karşılaştırılmasını gösteren dağılım incelendiğinde; mobbing algısı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

($F(3,401) = 2,516$, $p*(058) > .05$) için H_2 red edilmiştir.

3.2.2.3. Mobbing Algılarının Cinsiyete Göre Değişkenliği

H3: Çalışanların mobbing algıları arasında cinsiyet açısından anlamlı bir fark vardır.

Çizelge 3.16. Araştırma Grubunun Cinsiyet Değişkenine Göre Mobbing Algısına İlişkin Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım

Cinsiyet	N	Ortalama	Std. Sapma	F
Kadın	293	1,91	0,76	2,516
Erkek	112	1,84	0,77	

Çizelge 3.16'da; Adana İlçelerindeki Kamu Hastaneleri Çalışanlarının cinsiyet değişkenine göre grup istatistiklerinde görüldüğü gibi uygulamaya katılanların 293'ü Kadın, 112'si Erkektir.

Uygulamaya katılan Kadın çalışanların, mobbing algılarının aritmetik ortalaması 1,91 ve standart sapması 0,76'dir. Erkek çalışanların, mobbing algılarının aritmetik ortalaması 1,84 ve standart sapması 0,77'dir.

3.2.2.3.1. Araştırma Grubunun Mobbing Algısının Cinsiyet Düzeyine İlişkin İlişkin One-Way ANOVA Testi

Çalışanların mobbing algıları arasında cinsiyet düzeyinde anlamlı bir fark olup olmadığını incelemek için başvuru yapılan Araştırma Grubunun Mobbing Algısının Cinsiyet

Düzeyine İlişkin ANOVA Testi Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım Çizelge 3.17.'dedir.

Çizelge 3.17. Araştırma Grubunun Mobbing Algısının Cinsiyet Düzeyine İlişkin İlişkin One-Way ANOVA Testini Gösteren Dağılım

Cinsiyet	t-Testi Ortalamaları Eşitliği		
	t	df	p (2)
Eşit Varyanslar Varsayımı	0,838	403	0,402
Eşit Olmayan Varyanslar Varsayımı	0,835	199,190	0,405

Araştırma grubunun mobbing algısının cinsiyet düzeyine ilişkin hipotezi doğrultusunda yapılan t-tesleri sonucunda algı ölçeği ile cinsiyet düzeyi değişkenleri arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır

($t(403) = 0.838$, $p(0,405) > 0,05$) olduğu için $H_3 = \text{red edilmiştir}$.

3.2.2.4. Mobbing Algılarının Medeni Duruma Göre Değişkenliği

H4: Çalışanların mobbing algıları arasında medeni durum açısından anlamlı bir fark vardır.

Çizelge 3.18. Araştırma Grubunun Medeni Durum Değişkenine Göre Mobbing Algısına İlişkin Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım

Medeni Durum	N	Ortalama	Std. Sapma	F
Bekâr	118	1,82	0,693	2,622
Evli	241	1,90	0,729	
Eşi Ölmüş veya Boşanmış	33	1,60	0,820	
Toplam	392	1,85	0,730	

Çizelge 3.18.'de görüldüğü gibi; araştırma grubundan uygulamaya katılanların 118'i bekâr, 241'i evli ve 33'ü de eşi ölmüş veya boşanmıştır.

Bekâr çalışanların, mobbing algılarının aritmetik ortalaması 1,82 ve standart sapması 0,693'dir. Evli çalışanların mobbing algılarının aritmetik ortalaması 1,90 ve standart sapması 0,729'dur. Eşi ölmüş veya Boşanmış çalışanların, mobbing algılarının aritmetik ortalaması 1,60 ve standart sapması 0,820'dir.

3.2.2.4.1. Araştırma Grubunun Medeni Durumunun Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin ANOVA Testi

Çalışanların mobbing algıları arasında medeni durum düzeyinde anlamlı bir fark olup olmadığını incelemek için yürütülen ANOVA testi sonuçlarını gösteren Dağılım Çizelge 3.19.'dadır.

Çizelge 3.19. Araştırma Grubunun Medeni Durumunun Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin ANOVA Testini Gösteren Dağılım

Varyans Kaynağı	Sd	F	P
Gruplar Arası	2	2,622	0,074*
Grup İçi	389		
Toplam	391		

($F(2,389) = 2,62, p*(.074) < .05$) olduğu için $H_4 =$ red edilmiştir.

Araştırma grubunun mobbing algısının medeni durumuna ilişkin hipotezi doğrultusunda yapılan ANOVA testi sonucunda algı ölçeği ile medeni durum düzeyi değişkenleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

3.2.2.5. Mobbing Algılarının Eğitim Durumuna Göre Değişkenliği

H5: Çalışanların mobbing algıları arasında eğitim durumları açısından anlamlı bir fark vardır.

Çizelge 3.20. Araştırma Grubunun Eğitim Durumu Değişkenine Göre Mobbing Algısına İlişkin Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım

Eğitim	N	Ortalama	Std. Sapma	F
LİSE	94	1,76	0,626	6,925
ÜNİVERSİTE	311	1,92	0,798	

Çizelge 3.20.'te de görüldüğü gibi Araştırma Grubunun Eğitim Durumu Değişkenine Göre grup istatistikleri yer almaktadır. Araştırmaya, 94 lise mezununun ve 311 üniversite mezununun katıldığı belirlenirken, lise mezunlarının, mobbing algılarının aritmetik ortalaması 1,76 ve standart sapması 0,626'dır. Üniversite mezunlarının ise

mobbing algılarının aritmetik ortalaması 1,92 ve standart sapması 0,798 olarak tespit edilmiştir.

3.2.2.5.1. Araştırma Grubunun Eğitim Durumunun Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin One-Way ANOVA Testi

Aradaki farktan dolayı anlamlı olabilecek farkın hangi gruptan kaynaklandığını anlamak için çoklu karşılaştırma testi yapılmıştır. Buna göre; Araştırma Grubunun Eğitim Durumunun Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin One-Way ANOVA testini gösteren Çizelge 3.21.'te verilmiştir.

Çizelge 3.21. Araştırma Grubunun Eğitim Durumunun Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin One-Way ANOVA Testini Gösteren Dağılım

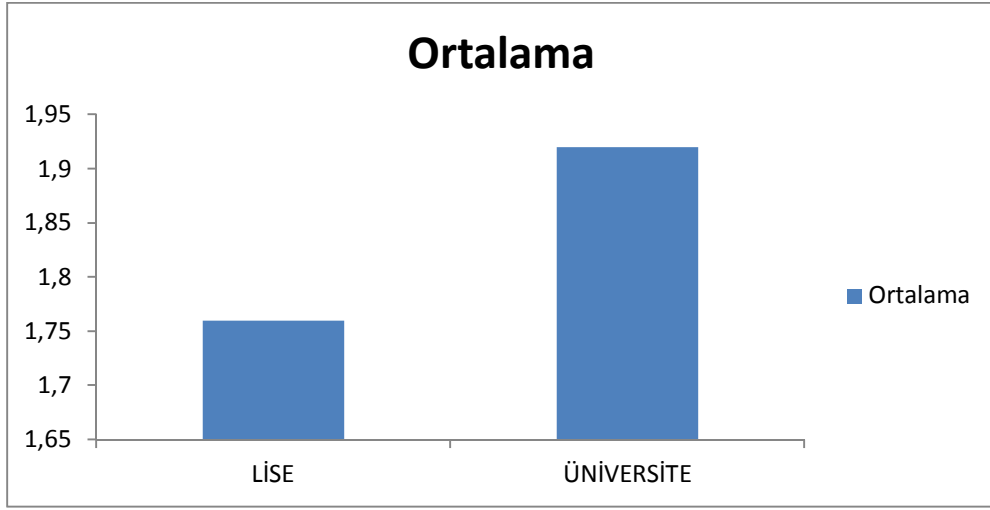
Cinsiyet	t-Testi Ortalamaları Eşitliği		
	t	df	p(2)
Eşit Olmayan Varyanslar Varsayımı	-1,786	403	0,075
Eşit Olmayan Varyanslar Varsayımı	-2,032	192,8	0,044*

Çizelge 3.21. Araştırma Grubunun Eğitim Durumunun Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin One-Way ANOVA testinde görüldüğü gibi, Eğitim Durumunun Mobbing Algısı Düzeyinde anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

($F(2,403) = 6,925$, $p^*(044) > .05$) için $H_5 =$ kabul edilmiştir.

Bu doğrultuda, Araştırma Grubunun Mobbing Algılarının Eğitim Durumuna Göre Grafıksel Gösterimi Şekil 3.6.'da verilmiştir.

Şekil 3.3. Araştırma Grubunun Mobbing Algılarının Eğitim Durumuna Göre Grafikselle Gösterimi



Bu sonuçlara göre; Adana Kamu Hastaneleri çalışanların eğitim durumuna göre mobbing algıları ortalamalarında farklılık olduğu tespit edilmiştir.

3.2.2.6. Mobbing Algılarının Meslek Grubuna Göre Değişkenliği

H6: Çalışanların mobbing algıları arasında meslek grubuna göre anlamlı bir fark vardır.

Çizelge 3.22. Araştırma Grubunun Meslek Durumu Değişkenine Göre Mobbing Algısına İlişkin Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım

Meslek Grubu	N	Ortalama	Std. Sapma	F
Hemşire/Ebe	227	1,94	0,806	3,660
Sekreterlik	77	1,97	0,790	
Doktor	101	1,71	0,613	
Toplam	405	1,89	0,764	

Çizelge 3.22.'de; Adana İlçelerindeki Kamu Hastaneleri Araştırma Grubunun Meslek Durumu Değişkenine Göre Mobbing Algısına İlişkin Karşılaştırılmasını

Gösteren Dağılımı istatistiklerinde görüldüğü gibi uygulamaya 227 Ebe-Hemşire, 77 sekreter, 101 doktor katılmıştır.

Hemşirelerin, mobbing algılarının aritmetik ortalaması 1,94 olarak belirlenirken, standart sapması 0,806'dır. Tıbbi sekreterlerin, mobbing algılarının aritmetik ortalaması 1,97 ve standart sapması 0,790 olarak belirlenmiştir. Doktorların, mobbing algılarının aritmetik ortalaması 1,71 ve standart sapması 0,613'dir.

Aradaki farktan dolayı anlamlı olabilecek farkın hangi gruptan kaynaklandığını anlamak için çoklu karşılaştırma testi yapılmıştır.

3.2.2.6. Araştırma Grubunun Meslek Durumunun Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin ANOVA Testi

Aradaki farktan dolayı anlamlı olabilecek farkın hangi meslek grubundan kaynaklandığını anlamak için çoklu karşılaştırma testi yapılmıştır. Buna göre; Araştırma Grubunun Meslek Durumunun Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin One-Way ANOVA testini gösteren Çizelge 3.23.'te verilmiştir.

Çizelge 3.23. Araştırma Grubunun Meslek Durumunun Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin ANOVA Testini Gösteren Dağılım

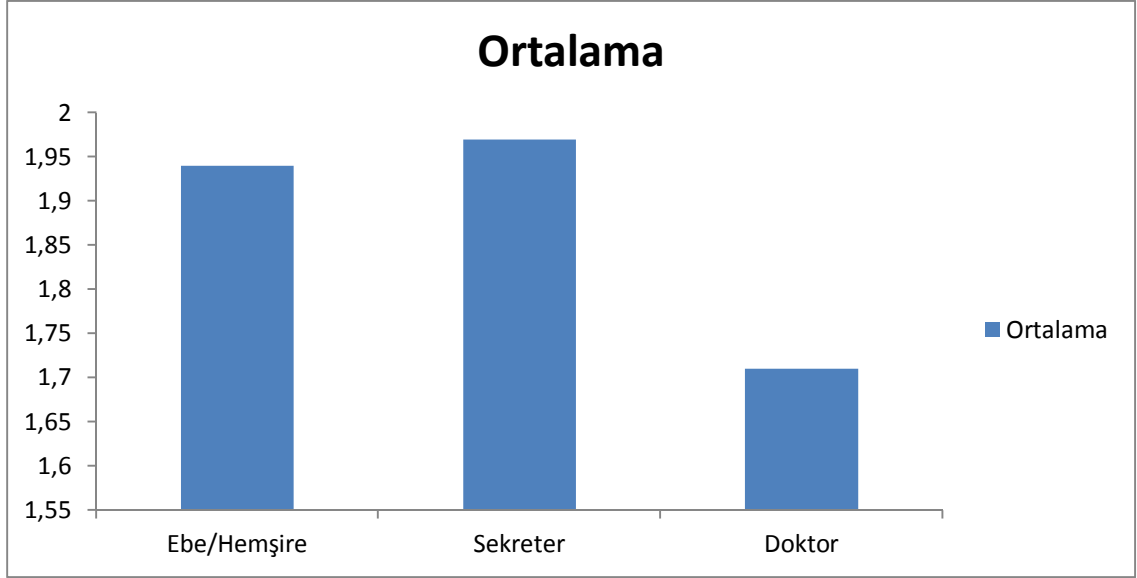
Varyans Kaynağı	df	F	P
Gruplar Arası	2	3,660	0,027
Grup İçi	402		
Toplam	404		

Çizelge 3.23.'te görüldüğü gibi; meslek grubuna göre görev yapan çalışanlar mobbing algısı düzeyine ilişkin ANOVA testini gösteren dağılım incelendiğinde; mobbing algısı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur.

($F(2,402) = 3,66, p*(.074) < .05$) olduğu için $H_6 =$ kabul edilmiştir.

Araştırma Grubunun Mobbing Algılarının Meslek Grubuna Göre Grafikselle Gösterimi ise Şekil 3.7.'de verilmiştir.

Şekil 3.4. Araştırma Grubunun Mobbing Algılarının Meslek Grubuna Göre Grafikselle Gösterimi



Bu sonuçlara göre; Adana Kamu Hastaneleri çalışanlarının meslek gruplarına göre mobbing algıları ortalamalarında farklılık olduğu görülmektedir. Mobbing algısı en yüksek meslek grubu Sekreterlik birimlerinde çalışanlar olarak belirlenip, Ebe-Hemşirelerin Sekreterlik birimi ile yakın oranda olduğu ve doktorların ise mobbing algısının düşük olduğu gözlenmektedir. Buna göre Doktorların mobbinge en az maruz kaldığının belirtilmesi mümkündür.

3.2.2.7. Mobbing Algılarının Haftalık Çalışma Sürelerine Göre Değişkenliği

H7: Çalışanların mobbing algıları arasında haftalık çalışma süreleri açısından anlamlı bir fark vardır.

Çizelge 3.24. Araştırma Grubunun Haftalık Çalışma Sürelerine Göre Mobbing Algısına İlişkin Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım

Çalışma Süresi(Haftalık)	N	Ortalama	Std. Sapma	F
Haftada 40 ve 40 saatten az	209	1,77	0,701	2,799
Haftada 40 saatten fazla	196	2,02	0,808	

Çizelge 3.24.'de; Araştırma Grubunun Haftalık Çalışma Sürelerine Göre Mobbing Algısı istatistikleri görülmektedir.

1'inci gruptaki(Haftada 40 ve 40 saatten az) çalışanların, mobbing algılarının aritmetik ortalaması 1,77 ve standart sapması 0,701'tir. 2'nci gruptaki (Haftada 40 ve 40 saatten az) çalışanların, mobbing algılarının aritmetik ortalaması 2,02 ve standart sapması 0,808'dir.

3.2.2.7.1. Araştırma Grubunun Çalışma Süresinin Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin One-Way ANOVA Testi

Araştırma Grubunun Çalışma Süresinin Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin One-Way ANOVA Testi Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım ise Çizelge 3.25.'tedir.

Çizelge 3.25. Araştırma Grubunun Çalışma Süresinin Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin One-Way ANOVA Testini Gösteren Dağılım

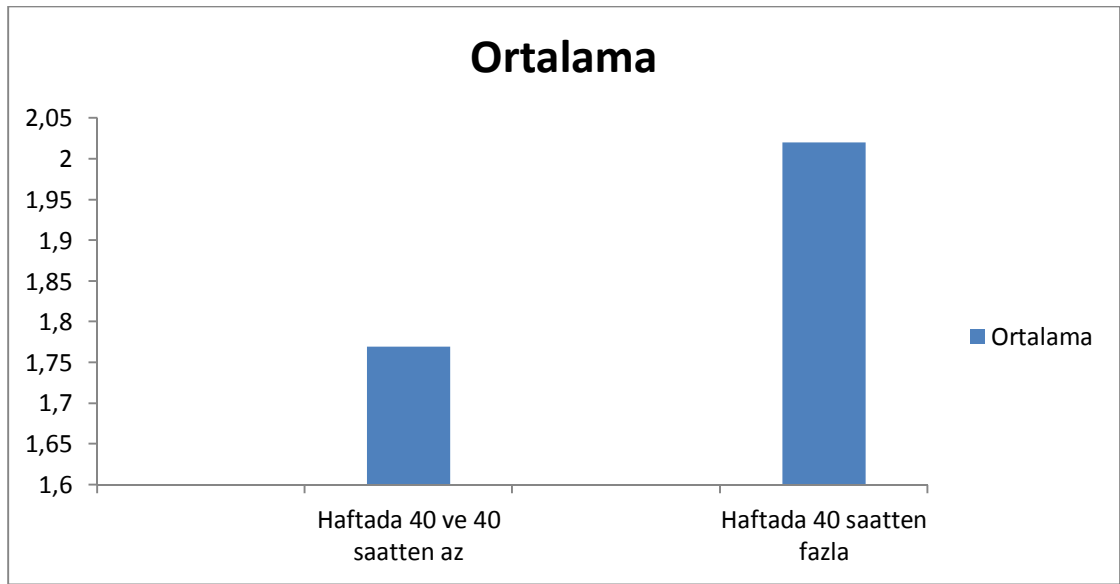
Çalışma Süresi	t-Testi Ortalamaları Eşitliği		
	t	df	p (2)
Eşit Varyanslar Varsayımı	3,354	403	0,001**
Eşit Olmayan Varyanslar Varsayımı	3,338	386,67	0,001

Çizelge 3.25.'te görüldüğü gibi araştırma grubunun çalışma süresinin mobbing algısı düzeyine ilişkin ANOVA testi karşılaştırılmasını gösteren dağılım incelendiğinde; mobbing algısı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur.

(F(209,196) = 2,799, p**(.001)<.05) olduğu için H7 = kabul edilmiştir.

Araştırma Grubunun Mobbing Algılarının Çalışma Süresine Göre Grafikselleştirilmesi ise Şekil 3.8.'de verilmiştir.

Şekil 3.5. Araştırma Grubunun Mobbing Algılarının Çalışma Süresine Göre Grafikselleştirilmesi



Bu sonuçlara göre; Adana Kamu Hastaneleri çalışanların çalışma sürelerinin mobbing algıları ortalamalarında farklılık olduğu tespit edilmiştir. Mobbing algısı en yüksek olanların haftalık çalışma süresi en yüksek grup olan (Haftada 40 Saatten Fazla) çalışanlar olduğunu söylememiz mümkündür.

3.2.2.8. Mobbing Algılarının İş Değişirme Sıklığına Göre Değişkenliği

H8: Çalışanların mobbing algıları arasında iş değiştirme sıklığı açısından anlamlı bir fark yoktur.

Çizelge 3.26. Araştırma Grubunun Son 10 Yılda İş Değişirme Sıklığına Göre Mobbing Algısına İlişkin Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım

İş Değişirme Sıklığı	N	Ortalama	Std. Sapma	F
1 iş yeri değiştirenler veya ilk işi olanlar	159	2,08	0,917	37,202
2 ve daha fazla iş yeri değiştirenler	246	1,76	0,617	

Çizelge 3.26.'de; Araştırma Grubunun Son 10 Yılda İş Değişirme Sıklığına Göre grup istatistikleri görülmektedir. Buna göre; 1'inci gruptaki çalışanların mobbing algılarının aritmetik ortalaması 2,08 ve standart sapmasının 0,917'dir. 2'nci grupta çalışanların mobbing algılarının aritmetik ortalaması ise; 1,76 ve standart sapması 0,617 olarak tespit edilmiştir.

3.2.2.8. Araştırma Grubunun Son 10 Yılda İş Değişirme Sıklığının Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin One-Way ANOVA Testi

Araştırma Grubunun Son 10 Yılda İş Değişirme Sıklığının Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin One-Way ANOVA Testi Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım ise Çizelge 3.27.'de verilmiştir.

Çizelge 3.27. Araştırma Grubunun Son 10 Yılda İş Değişirme Sıklığının Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin One-Way ANOVA Testini Gösteren Dağılım

İş Değişirme Sıklığı	t-Testi Ortalamaları Eşitliği		
	t	df	p (2)
Eşit Varyanslar Varsayımı	4,216	403	0,00**
Eşit Olmayan Varyanslar Varsayımı	3,886	250,155	0,00

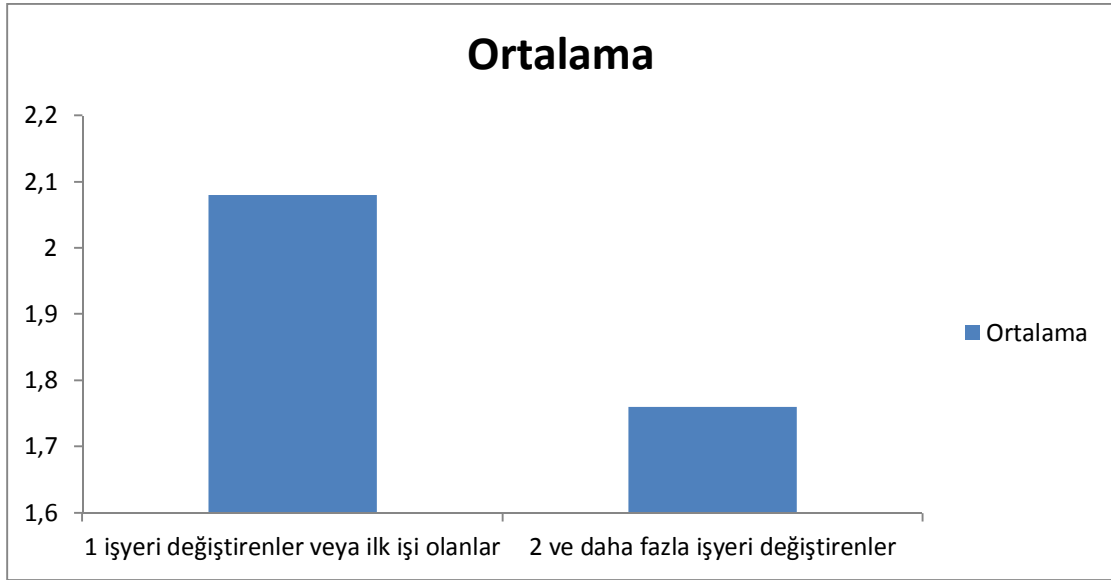
Çizelge 3.27.'de görüldüğü gibi araştırma grubunun son 10 yılda iş değişikliği sıklığının mobbing algısı düzeyine ilişkin ANOVA testi karşılaştırılmasını gösteren

dağılım incelendiğinde; mobbing algısı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur.

($t(403) = 4,216$, $p^{**}(0,00) > 0,05$) olduğu için $H_8 =$ kabul edilmiştir.

Araştırma Grubunun Mobbing Algılarının Son 10 Yılda İş Değişirme Sıklığına Göre Grafikselleştirilmesi Şekil 3.9.'da verilmiştir.

Şekil 3.6. Araştırma Grubunun Mobbing Algılarının Son 10 Yılda İş Değişirme Sıklığına Göre Grafikselleştirilmesi



Bu sonuçlara göre, Adana Kamu Hastaneleri çalışanlarının iş değiştirme sıklığının (son 10 yıl için) mobbing algıları ortalamalarında farklılık olduğu tespit edilmiştir.

Araştırma Grubunun Son 10 Yılda İş Değişirme Sıklığına Göre grup istatistikleri göre mobbing algısı 1'inci grupta (1 iş yeri değiştirenler veya ilk işi olanlarda) mobbing algısı yüksek iken, 2'nci grupta (2 ve daha fazla iş yeri değiştirenlerde) bu oran daha düşüktür.

3.2.2.9. Mobbing Algılarının İş Tercih Etme Nedenlerine Göre Değişkenliği

H9: Çalışanların mobbing algıları arasında çalışanların işi tercih etme nedenleri açısından anlamlı bir fark vardır.

Çizelge 3.28. Araştırma Grubunun İş Tercih Etme Nedenlerine Göre Mobbing Algısına İlişkin Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım

İş Tercih Sebebi	N	Ortalama	Std. Sapma	F
Daha İyi Bir İş Bulamadığım İçin	76	1,96	0,786	2,477
Saygınlık/Statü	30	1,80	0,511	
Aile Çevre Baskısı	67	2,09	0,844	
Sigortalı Olduğu İçin	42	1,68	0,478	
Tesadüfen	37	2,09	0,866	
İyi Bir Gelir	5	2,08	0,832	
Sevdiğim İşi Yapmak İçin	130	1,75	0,746	
İşsiz Kaldığım İçin	11	2,22	0,946	
Diğer	7	1,54	0,789	
Toplam	405	1,89	0,764	

Çizelge 3.26.'de Araştırma Grubunun İş Tercih Etme Nedenlerine Göre Mobbing Algısına İlişkin Karşılaştırılmasına Göre grup istatistikleri görüldüğü gibi; Çalışanlardan işi tercih etme sebeplerine “Daha iyi bir iş bulamadığım için” diyenlerin, mobbing algılarının aritmetik ortalaması 1,96 ve standart sapması 0,786’dır. Çalışanlardan işi tercih etme sebeplerine “Saygınlık-statü” diyenlerin, mobbing algılarının aritmetik ortalaması 1,80 ve standart sapması 0,511’dir. Çalışanlardan işi tercih etme sebeplerine “Aile/çevre baskısı” diyenlerin, mobbing algılarının aritmetik ortalaması 2,09 ve standart sapması 0,844’dür. Çalışanlardan işi tercih etme sebeplerine “Sigortalı olduğundan” diyenlerin, mobbing algılarının aritmetik ortalaması 1,68 ve standart sapması 0,478’dir. Çalışanlardan işi tercih etme sebeplerine “Tesadüfen” diyenlerin, mobbing algılarının aritmetik ortalaması 2,09 ve standart sapması 0,866’dır. Çalışanlardan işi tercih etme sebeplerine “İyi bir gelir” diyenlerin, mobbing algılarının aritmetik ortalaması 2,08 ve standart sapması 0,832’dir. Çalışanlardan işi tercih etme sebeplerine “Sevdiğim işi yapmak için” diyenlerin, mobbing algılarının aritmetik ortalaması 1,75 ve standart sapması 0,746’dır. Çalışanlardan işi tercih etme sebeplerine “İşsiz kaldığım için” diyenlerin, mobbing algılarının aritmetik ortalaması 2,22 ve standart sapması 0,946’dır.

3.2.2.9. Araştırma Grubunun İş tercih Etme Nedenlerinin Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin ANOVA Testi

Araştırma Grubunun İş tercih Etme Nedenlerinin Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin ANOVA Testini Gösteren Dağılım ise Çizelge 3.29.'da verilmiştir.

Çizelge 3.29. Araştırma Grubunun İş tercih Etme Nedenlerinin Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin ANOVA Testini Gösteren Dağılım

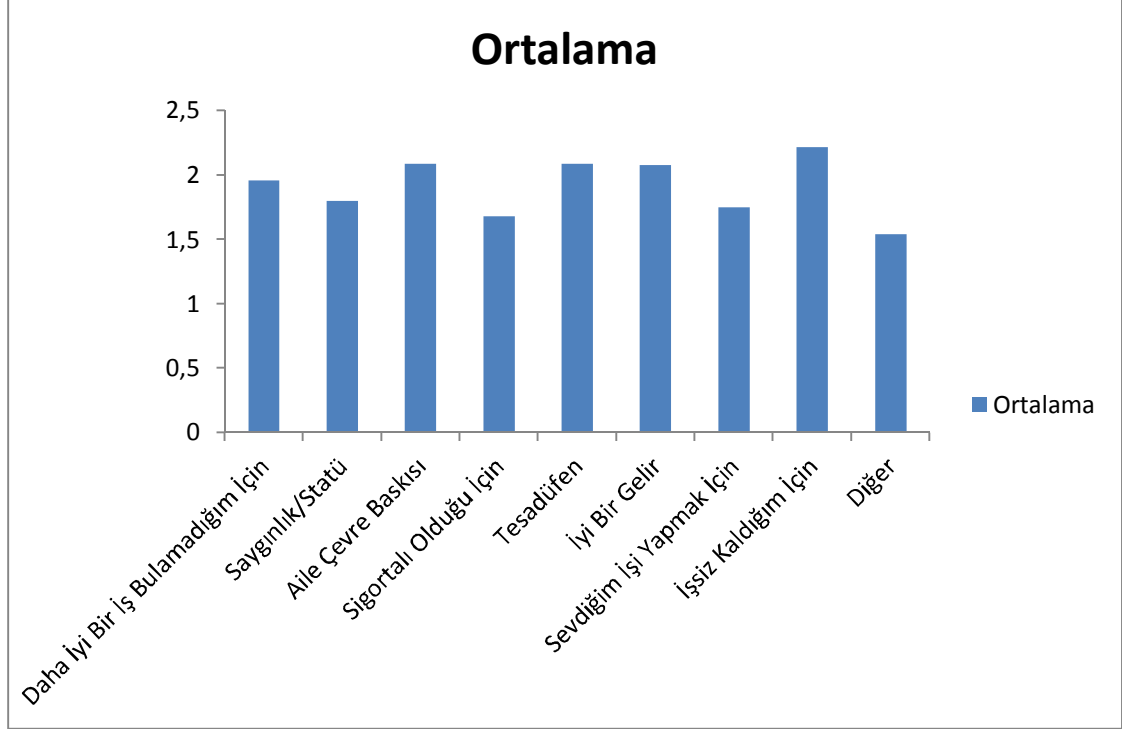
Varyans Kaynağı	df	F	p
Gruplar Arası	8	2,477	0,012**
Grup İçi	396		
Toplam	404		

Çizelge 3.28.'da görüldüğü gibi araştırma grubunun İş tercih etme nedenlerinin mobbing algısı düzeyine ilişkin ANOVA testini gösteren dağılım incelendiğinde; mobbing algısı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur.

$(F(8,396) = 2,477 \text{ p}*(.012) < .05)$ olduğu için $H_9 =$ kabul edilmiştir.

Araştırma Grubunun Mobbing Algılarının İş Tercih Sebeplerine Göre Grafikselleştirilmesi Şekil 3.10.'de verilmiştir.

Şekil 3.7. Araştırma Grubunun Mobbing Algılarının İş Tercih Sebeplerine Göre Grafikselsel Gösterimi



Araştırma Grubunun İş Tercih Etme Nedenlerine Göre Mobbing Algısına İlişkin Karşılaştırılmasına Göre grup istatistiklerinde ve grafikte görüldüğü gibi; Bu sonuçlara göre; 0,05 anlamlılık düzeyi, 396 serbestlik derecesinde Adana Kamu Hastaneleri çalışanların mobbing algılarının iş tercih sebeplerine göre farklılaştığı görülmektedir. Çalışanlardan işi tercih etme sebeplerine “İşsiz kaldığım için” diyenlerin, mobbing algılarının aritmetik ortalaması (2,22) ve “Aile/çevre baskısı” diyenlerin, mobbing algılarının aritmetik ortalamasının (2,09) yüksekliği ön plandadır. Ayrıca çalışanlardan işi tercih etme sebeplerine “Sevdiğim işi yapmak için” diyenlerin, mobbing algılarının aritmetik ortalaması (1,75) düşüklüğü ise araştırmada dikkat çeken önemli bir detaydır.

3.2.2.10. Mobbing Algılarının Mevcut İş Yerinde Bulunma Sürelerine Göre Değişkenliği

H10: Çalışanların mobbing algıları arasında mevcut iş yerinde bulunma süreleri açısından anlamlı bir fark vardır.

Çizelge 3.30. Araştırma Grubunun Mevcut İş Yerinde Bulunma Sürelerine Göre Mobbing Algısına İlişkin Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım

İş Yerindeki Süre	N	Ortalama	Std. Sapma	F
1-2 yıl	133	1,75	0,575	3,548
3-10 yıl	203	1,94	0,818	
11 ve üzeri yıl	69	2,00	0,882	
Toplam	405	1,89	0,764	

Çizelge 3.30.'da; 1'inci gruptaki çalışanların mobbing algılarının aritmetik ortalamasının 1,75 ve standart sapmasının 0,575 olduğu, 2'nci grupta çalışanların mobbing algılarının aritmetik ortalamasının 1,94 ve standart sapmasının 0,818 olduğu, 3.'üncü grupta ise çalışanların mobbing algılarının aritmetik ortalamasının 2,00 ve standart sapmasının 0,882 olduğu gözlenmektedir.

3.2.2.10. Araştırma Grubunun Mevcut İş Yerinde Bulunma Süreleri Açısından Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin One-Way ANOVA Testi

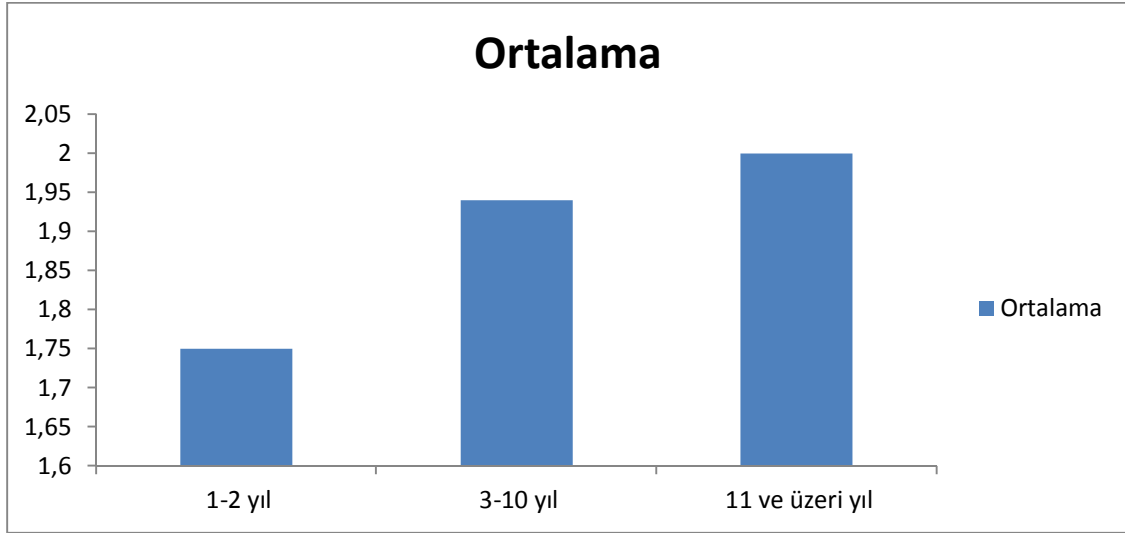
Çizelge 3.31. Araştırma Grubunun Mevcut İş Yerinde Bulunma Süreleri Açısından Mobbing Algısı Düzeyine İlişkin One-Way ANOVA Testini Gösteren Dağılım

Varyans Kaynağı	df	F	p
Gruplar Arası	2	3,548	0,030**
Grup İçi	402		
Toplam	404		

Çizelge 3.31.'da görüldüğü gibi, araştırma grubunun mevcut iş yerinde bulunma süreleri açısından mobbing algısı düzeyine ilişkin ANOVA testi karşılaştırılmasını gösteren dağılım incelendiğinde; mobbing algısı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($F(2,402) = 3,548$ $p^{**}(.030) < .05$) olduğu için $H_{10} =$ kabul edilmiştir.

Araştırma Grubunun Mobbing Algılarının Çalışma Yılına Göre Grafikselleştirilmesi Şekil 3.11.'de verilmiştir.

Şekil 3.8. Araştırma Grubunun Mobbing Algılarının Çalışma Yılına Göre Grafikselleştirilmesi



Araştırma Grubunun Çalışma Sürelerine Göre Mobbing Algısına İlişkin Karşılaştırılmasına Göre grup istatistiklerinde ve grafikte görüldüğü gibi, bu sonuçlara göre; 0,05 anlamlılık düzeyi ile Adana Kamu Hastaneleri çalışanların mobbing algılarının çalışma sürelerine göre farklılaştığı görülmektedir.

1'inci gruptaki (1-2 yıl) çalışanların mobbing algılarının; 1,75, aritmetik ortalama, 2'nci grupta çalışanların (3-10 yıl) 1,94 aritmetik ortalama, 3.'üncü grupta (11 ve üzeri yıl) en yüksek 2,00 aritmetik ortalama ile çalışma süresinin artmasının mobbinge maruz kalma ve mobbing algısı ile doğru orantılı olduğunu söylememiz mümkündür.

3.2.3. Araştırma Anketinin Betimleme (C, Ç ve D) Bölümlerinin Verileri

Bu bölümde, çalışanların mobbing karşısında verdiği tepkiler ve başa çıkma yöntemleri, ayrıca mobbingin kimler tarafından uygulandığı konusundaki düşüncelerine yönelik bazı bulgulara yer verilmiştir.

3.2.3.1. Mobbing Davranışlarının Kimler Tarafından Uygulandığı (Bölüm C)

Ankette yer alan maddelere, araştırma grubu tarafından verilen cevaplara bakıldığında, genel olarak çalışanların anketteki davranışlara nadiren de olsa maruz kaldıklarını söylememiz mümkündür. Ayrıca bu bölümde, katılımcıların birden fazla seçeneği işaretleyebilecekleri belirtilmiştir. Buna göre; Anketin C bölümünde “bu türden davranışların genelde kimler tarafından uygulandığı” araştırılarak aşağıdaki bulgulara ulaşılmıştır.

C: Çalıştığınız iş yerinde mobbing genelde kimler tarafından uygulanıyor?

“Çalıştığımız İş Yerinde Mobbing Genelde Kimler Tarafından Uygulanıyor” Maddesini İşaretleyenlerin Sıklık Çizelgesi Çizelge 3.32.’de verilmiştir.

Çizelge 3.32. “Çalıştığınız İş Yerinde Mobbing Genelde Kimler Tarafından Uygulanıyor” Maddesini İşaretleyenlerin Çizelgesi

Kimler tarafından uygulanıyor?	Cevaplanan	Cevaplanmayan
C1: Doğrudan bağlı olduğunuz yöneticileriniz	305	100
C2: Doğrudan bağlı olmadığınız, hastanenin diğer yöneticileri	191	214
C3: Doğrudan yöneticilik görevi bulunmayan akademik personel	9	396
C4: Yöneticilik görevi bulunmayan idari personel	77	328
C5: İş arkadaşlarımız	88	317
C6: Hastalar	221	184
C7: Hasta yakınları	249	156
Toplam	405	

Çizelge 3.32.'de uygulamaya katılan 405 çalışanın “Çalıştığınız İş Yerinde Mobbing Genelde Kimler Tarafından Uygulanıyor” sorusuna verdiği yanıtlar görülmektedir. Buna göre; “Doğrudan bağlı olduğunuz yöneticileriniz” seçeneği 305, “Doğrudan bağlı olmadığınız, hastanenin diğer yöneticileri” seçeneği 191, “Doğrudan yöneticilik görevi bulunmayan akademik personel” seçeneği 9, “Yöneticilik görevi bulunmayan idari personel” seçeneği 77, “İş arkadaşlarınız” seçeneği 88, “Hastalar” seçeneği 225 ve “Hasta yakınları” seçeneği de 249 defa işaretlenmiştir.

Bu doğrultuda; “Doğrudan bağlı olduğunuz yöneticileriniz”, seçeneği ilk sırada yer alırken, “Hastalar” seçeneği de ikinci sırada yer almaktadır.

3.2.3.2. Çalışanların Kendilerine / Arkadaşlarına, Uygulanan / Uygulanacak Mobbing (Psikolojik Şiddet) Davranışlarına Gösterdikleri Tepki (Bölüm Ç)

Anketin bu bölümünde (Ç1) yer alan maddelere, araştırma grubunun mobbing davranışıyla karşılaştığında nasıl bir davranış sergilediği ve bu durumla başa çıkmak için nasıl bir yol izlediği görülmektedir.

Ç1: Çalıştığınız iş yerinde mobbinge maruz kaldığınızda davranışınız ne oldu?

Çizelge 3.33. “Çalıştığınız İş Yerinde Mobbinge Maruz Kaldığınızda Davranışınız Ne Oldu” Maddesini İşaretleyenlerin Çizelgesi

Çalıştığınız iş yerinde mobbinge maruz kaldığınızdaki davranışınız	N	Yüzde (%)
Eylemi yapanı veya yapanları yazılı olarak şikayet ettim	38	9,4
Eylemi yapanı veya yapanları sözlü olarak şikayet ettim	137	33,8
Eylemi yapan veya yapanlara aynı şekilde karşılık verdim	28	6,9
Hiç bir şikâyette bulunmadım, durumu normal kabul ettim	60	14,8
Eylemi yapan veya yapanların haklı olduklarını düşündüm	2	0,5
Bu türden kötü bir davranışa maruz kalmadım	123	30,4
Toplam	388	95,8
Cevaplanmayan	17	4,2
Toplam	405	100

Çizelge 3.33.'de uygulamaya katılan 405 çalışanın “Çalıştığınız İş Yerinde Mobbinge Maruz Kaldığınızda Davranışınız Ne Oldu” sorusuna verdiği yanıtlar görülmektedir. Buna göre; “Eylemi yapanı veya yapanları yazılı olarak şikâyet ettim” %9,4’ü (38), “Eylemi yapanı veya yapanları sözlü olarak şikâyet ettim” %33,8 (137), Eylemi yapan veya yapanlara aynı şekilde karşılık verdim %6,9 (28), “Hiç bir şikâyette bulunmadım, durumu normal kabul ettim” %14,8 (60), “Eylemi yapan veya yapanların haklı olduklarını düşündüm” %0,5 (2), “Bu türden kötü bir davranışa maruz kalmadım” %30,4’ü (123) ve son olarak Cevaplanmayan %4,2’ü (17) şeklinde dağılım söz konusudur.

Buradan anlaşılacağı üzere;“Eylemi yapanı veya yapanları sözlü olarak şikâyet ettim” %33,8 (137) ile en yüksek oranı oluşturan bu seçenek göz önüne alındığında zaman zaman mobbing ile karşılaşan durumlarda çalışanların bilinçli olduğu çıkarımını yapmamız mümkündür. Ayrıca bu türden bir davranış sonrasında “Eylemi yapan veya yapanların haklı olduklarını düşündüm” %0,5 (2) seçeneğindeki düşük oran dikkat çekmektedir.

Ç2: Çalıştığınız iş yerinde bir iş arkadaşınız mobbinge maruz kaldığında davranışınız ne oldu?

Çizelge 3.34. “Çalıştığınız İş Yerinde İş Arkadaşınız Mobbinge Maruz Kaldığında Davranışınız Ne Oldu” Maddesini İşaretleyenlerin Çizelgesi

İş Arkadaşınız Mobbinge Maruz Kaldığında	N	Yüzde (%)
Eylemi yapanı veya yapanları yazılı olarak şikâyet ettim	14	3,5
Eylemi yapanı veya yapanları sözlü olarak şikâyet ettim	45	11,1
Eylemi yapan veya yapanlara karşı arkadaşımı savundum	157	38,8
Hiç bir şikâyette bulunmadım, durumu normal kabul ettim	64	15,8
Eylemi yapan veya yapanların haklı olduklarını düşündüm	11	2,7
Bu türden kötü bir davranışa maruz kalan arkadaşım olmadı	97	24
Toplam	388	95,8
Cevaplanmayan	17	4,2
Toplam	405	100

Çizelge 3.34.'de uygulamaya katılan 405 çalışanın “Çalıştığınız İş Yerinde İş Arkadaşınız Mobbinge Maruz Kaldığınızda Davranışınız Ne Oldu” sorusuna verdiği yanıtlar görülmektedir. Buna göre; “Eylemi yapanı veya yapanları yazılı olarak şikâyet ettim” %3,5’ü (14), “Eylemi yapanı veya yapanları sözlü olarak şikâyet ettim” %11,1 (45), Eylemi yapan veya yapanlara karşı arkadaşımı savundum %38,8 (45), “Hiç bir şikâyette bulunmadım, durumu normal kabul ettim” %15,8 (64), “Eylemi yapan veya yapanların haklı olduklarını düşündüm” %2,7 (11), “Bu türden kötü bir davranışa maruz kalan arkadaşım olmadı” %24 (97) ve son olarak Cevaplanmayan %4,2’ü (17) şeklinde dağılım söz konusudur.

Bu frekanslardan anlaşılacağı gibi, çalışanların “Çalıştığınız İş Yerinde İş Arkadaşınız Mobbinge Maruz Kaldığınızda Davranışınız Ne Oldu” sorusuna verdiği yanıtlardan en çok dikkat çeken; %38,8 (45) ile en yüksek oranı oluşturan, “Eylemi yapan veya yapanlara karşı arkadaşımı savundum” seçeneğidir.

Ç3: Çalıştığınız iş yerinde mobbinge rastlanmıyorsa siz veya bir iş arkadaşınız mobbinge maruz kaldığınızda davranışınız ne olurdu?

Çizelge 3.35. “Çalıştığınız İş Yerinde Mobbinge Rastlanmıyorsa İş Arkadaşınız Mobbinge Maruz Kaldığınızda Davranışınız Ne Olurdu” Maddesini İşaretleyenlerin Çizelgesi

Mobbinge Rastlanmıyorsa, Siz veya Bir İş Arkadaşınız Mobbinge Maruz Kaldığınızda Davranışınız	N	Yüzde (%)
Eylemi yapanı veya yapanları yazılı olarak şikâyet ederdim	120	29,6
Eylemi yapanı veya yapanları sözlü olarak şikâyet ederdim	28	6,9
Eylemi yapan veya yapanlara karşı arkadaşımı savunurdum	184	45,4
Hiç bir şikayette bulunmaz, durumu normal kabul ederdim	29	7,2
Eylemi yapan veya yapanların haklı olduklarını düşündüm	11	2,7
Toplam	372	91,9
Cevaplanmayan	33	8,1
Toplam	405	100

Çizelge 3.35.'de Uygulamaya katılan 405 çalışanın “Çalıştığımız İş Yerinde Mobbinge Rastlanmıyorsa İş Arkadaşımız Mobbinge Maruz Kaldığımızda Davranışınız Ne Olurdu” sorusuna verdiği yanıtlar görülmektedir. Buna göre; “Eylemi yapanı veya yapanları yazılı olarak şikâyet ederdim” %29,6 (120), “Eylemi yapanı veya yapanları sözlü olarak şikâyet ederdim” %6,9 (28), “Eylemi yapanı veya yapanlara karşı arkadaşımı savunurdum” %45,4 (184), “Hiç bir şikâyette bulunmaz, durumu normal kabul ederdim” %7,2 (29), “Eylemi yapan veya yapanların haklı olduklarını düşünürdüm” %2,7 (11) ve son olarak Cevaplanmayan %8,1 (33) şeklinde dağılım söz konusudur.

Bu doğrultuda; “Eylemi yapanı veya yapanlara karşı arkadaşımı savunurdum” %45,4 (184) ile en yüksek dilimi oluşturan bu seçenek göz önüne alındığında zaman zaman mobbing ile karşılan durumlarda çalışanların arkadaşlarını korumak düşüncesinde olduğu çıkarımını yapmamız mümkündür. Ayrıca bu türden bir davranış sonrasında “Eylemi yapan veya yapanların haklı olduklarını düşündüm” %2,7 (11) seçeneğindeki düşük oran dikkat çekmektedir.

3.2.3.3. İşyerindeki Mobbing Davranışlarının Kaynağı (Bölüm D)

D: Mobbingin kimden kaynaklandığını düşünüyorsunuz?

Çizelge 3.36. “Çalıştığınız İş Yerinde Mobbingin Kimden Kaynaklandığını Düşünüyorsunuz ” Maddesini İşaretleyenlerin Ortalaması

Kimden Kaynaklı?	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8
N	405	405	405	405	405	405	405	403
Cevaplanmayan	0	0	0	0	0	0	0	2
Ortalama	3,51	3,04	3,16	3,62	3,34	3,27	3,10	3,52

Çizelge 3.36.'de görüldüğü gibi “Çalıştığınız İş Yerinde Mobbingin Kimden Kaynaklandığını Düşünüyorsunuz” maddesi aritmetik ortalamaları ve bulgular şu şekildedir:

D1: “İdarecilerin Kötü Yönetiminden” maddesini işaretleyenlerin aritmetik ortalaması, 3,51’dir.

D2: “İdarecilerin Kişilik Problemlerinden” maddesini işaretleyenlerin aritmetik ortalaması, 3,04’dir

D3: “Yönetimin İşyerinde Bu Tür Davranışların Olduğuna İnanmamasından” maddesini işaretleyenlerin aritmetik ortalaması 3,16’dır

D4: “Yönetim ile Çalışanlar Arasındaki, İletişim Eksikliğinden” maddesini işaretleyenlerin aritmetik ortalaması, 3,62’dir.

D5: “Yönetim İle Çalışanlar Arasındaki, Güven Eksikliğinden” maddesini işaretleyenlerin aritmetik ortalaması, 3,34’dür

D6: “Yoğun Stres Altında Çalışmaktan” maddesini işaretleyenlerin aritmetik ortalaması, 3,27’dir.

D7:“Çalışma Koşullarının Kötülüğünden” maddesini işaretleyenlerin aritmetik ortalaması, 3,10’dur.

D8: “Yapılan İşin Güçlüğünden” maddesini işaretleyenlerin aritmetik ortalaması, 3,52’dir.

D4: “Yönetim ile Çalışanlar Arasındaki, İletişim Eksikliğinden” maddesini işaretleyenlerin (3,62) ortalaması en yüksek olduğundan mobbingi oluşturan etmenler arasında iletişim eksikliğinin olumsuz etkilerinden bahsetmemiz mümkündür.

Bu farklılıkların eğitim ve meslek grupları açısından sonuçlarını tespit etmek adına bazı istatistikî bilgilere yer verilmesi gerekmektedir.

3.2.3.3.1. Sorunun Kimden Kaynaklandığının Eğitim Açısından Farklılıkları

Sorunun Kimden Kaynaklandığının Eğitim Açısından Farklılıklarını incelemek adına Gruplar arasında bağımsız örneklem t testi yöntemine başvuru Çizelge 3.37. aşağıdaki gibidir.

Çizelge 3.37. Sorunun Kimden Kaynaklandığının Eğitim Açısından Farklılıkları t testi Çizelgesi

Eğitim	N	Ortalama	Std.Sapma	Std. Hata Ort.	t testi
d1 LİSE	94	3,38	1,321	0,136	-,966
ÜNİVERSİTE	311	3,55	1,508	0,086	1,037
d2 LİSE	94	2,84	1,238	0,128	-1,606
ÜNİVERSİTE	311	3,10	1,431	0,081	-1,735
d3 LİSE	94	2,93	1,330	0,137	-1,763
ÜNİVERSİTE	311	3,23	1,515	0,086	-1,891
d4 LİSE	94	3,84	1,370	0,141	1,843
ÜNİVERSİTE	311	3,56	1,291	0,073	1,785
d5 LİSE	94	3,40	1,314	0,136	0,552
ÜNİVERSİTE	311	3,32	1,324	0,075	0,555
d6 LİSE	94	3,71	1,349	0,139	3,376
ÜNİVERSİTE	311	3,14	1,463	0,083	3,526
d7 LİSE	94	3,45	1,426	0,147	2,590
ÜNİVERSİTE	311	3,00	1,491	0,085	2,652
d8 LİSE	94	3,06	1,530	0,158	-3,651
ÜNİVERSİTE	309	3,66	1,340	0,076	-3,403

Çizelge 3.37.'de Özellikle D6: (Yoğun Stres Altında Çalışmaktan) maddesini işaretleyen Lise Mezunu çalışanların aritmetik ortalaması 3,71 iken Üniversite Mezunu Çalışanların aritmetik ortalaması 3,14'tür. Bu durumda Lise Mezunlarının daha çok strese maruz kaldığı sonucu çıkarılabilmektedir.

Öte yandan, D8: “Yapılan İşin Güçlüğünden” maddesini Lise Mezunu çalışanların aritmetik ortalaması 3,06 iken Üniversite Mezunu Çalışanların aritmetik ortalaması 3,66’dır. Bu durumda Üniversite mezunlarının Ebe-Hemşire ve Doktor ağırlıklı olduğunu göz önüne aldığımızda bu meslek gruplarının insan hayatı söz konusu olduğundan daha güç işleri yerine getirdiği algısını ve çıkarımını yapmamız mümkündür.

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Mobbing, mağduru çalıştığı ortamdaki izole eden ve kalıcı psikolojik hasarlara yol açabilen bir yıldırma ve psikolojik terör biçimidir. Leymann tarafından İsveç'te 1992'de yapılan bir araştırmada mobbinge maruz kalma yaygınlık oranı %3,5; Finlandiya'da üniversite çalışanları üzerinde yapılan bir araştırmada %16-24 olduğu tespit edilmiştir(Bjorkqvist vd. 1994: 177). İngiltere'de yapılan bir araştırmada ise yaklaşık %10 olan bulgulara rastlanmıştır (Hoel, Cooper, Faragher, 2001: 448-449). Norveç'te 7787 çalışanı kapsayan araştırmada, son altı ayda kendilerini iş yerinde yaşanan bir psikolojik şiddet olayının mağduru olarak tanımlayanların oranı % 8,6 olarak bulunmuştur (Einarsen Skogstad, 1996: 195-196). Avusturya'daki bir başka araştırmada, psikolojik şiddete uğradıklarını bildirenlerin oranı en düşük %7,8 (mağdurlar/çalışma evreni) ile en yüksek %26 (mağdurlar/örneklem) arasında bulunmuştur (Neild:1996, 244). İngiltere'deki bir araştırmada ise, çalışanların %53'ü bir psikolojik şiddet olayının mağduru olduklarını; %78'i ise, işyerlerinde böyle bir olaya tanıklık ettiklerini söylemişlerdir (Rayner, 1997: 199-208). Bu araştırmada çalışanların nadiren de olsa mobbinge maruz kaldığı tespit edilmiştir.

Bu çalışma Adana İlçesindeki 9 Kamu Hastanesinde Doktor, Ebe-Hemşire-Tıbbi Sekreter olarak çalışanların mobbing algılarını ölçmek ve sonrasında mobbinge neden olan etmenleri tespit etmek amacıyla yapılmıştır. Çalışanların nadiren de olsa (5'li skalaya göre 2 düzeyinde) mobbinge maruz kaldığı belirlenmiştir. Elde edilen bulgularda özellikle demografik değişkenler başlığı altında incelenen mobbing algısının bazı demografik değişkenlerle anlamlı yönde ilişkileri tespit edilmiştir.

Bu araştırmaya göre Meslek grupları arasında mağduriyet oranının en fazla sekreterler olması(1,97) hemşirelerin de(1,94) bu orana yakın olması, diğer ülkelerde yapılmış geçmişteki çalışmaların sonuçlarıyla kısmen örtüşmektedir. İşyerindeki statüye göre, en düşük mağduriyet oranına sahip çalışan grubun ise Doktorlar(1,71) olduğu belirlenmiştir. Bu oranlar ile nitelik düzeylerine bağlı olarak çalışanların mobbinge maruz kalma düzeylerinin değişkenlik gösterdiği söylenebilmektedir. Burada (Mullins, 1996)'da belirttiği gibi; liderde bu gücü algılayan ast için, hem işle ilgili, hem de

planlama, yönettme, eşgüdümleme gibi konularda yeterliliğe sahip olma farkındalığı astlarını kolaylıkla etkileyebilmektedir.

(Björkqvist, Österman ve Hjelt-Back, 1994)'e göre; Örgütlerde, genellikle kadınların, erkeklerden daha fazla mobbinge maruz kaldıkları ve “mobbing”in psikolojik etkilerini daha fazla yaşadıkları görülmektedir. Ancak bu araştırmada; işyerinde maruz kalınan veya tanıklık edilen mobbing davranışlarının algısında cinsiyet bakımından anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Kingma(2001)'e göre; Araştırmalar, sağlık çalışanlarının şiddete uğrama riskinin diğer hizmet sektörü çalışanlarına oranla 16 kat daha fazla olduğunu göstermektedir. Özellikle toplumu bire bir ilgilendiren sağlık sektörü ve sağlık sektöründe çalışanların bireylere, örgüte ve topluma olan katkıları yadsınamaz bir gerçektir. İnsan hayatının söz konusu ve topluma etki derecesinin yüksek olduğu sağlık sektörünün en ufak hatayı kabul etmeyeceği gerçeğini unutulmamalıdır.

Mobbing Davranışlarının Kimler Tarafından Uygulandığı Bölümde;

-“Doğrudan bağlı olduğunuz yöneticileriniz”, %47,9'u (194) seçeneği ilk sırada yer alırken, “Hastalar” seçeneği de %25,7' i (104) olarak ikinci sırada yer alarak çalışanların en çok yöneticileri tarafından mobbinge maruz kaldığı tespit edilmiştir. (Duffy ve Sperry, 2007; Vartia 1996)'e göre; Özellikle yoğun stresli örgütlerde, orta düzey yöneticiler, üst yönetimin baskısıyla yıldırma yapabilmektedirler. Bunun aksi bir durum olarak alt düzey yöneticiler, stresin ana kaynağı olarak düşündükleri üstlerine karşı da yıldırma yapabilmektedirler. Örgütlerde yıldırmaya neden olan örgütsel nedenler genel olarak örgütün yapısı, örgüt iklimi ve yönetim tarzından kaynaklanmaktadır

Çalışanların Kendilerine/Arkadaşlarına, Uygulanan/Uygulanacak Mobbing Davranışlarına Gösterdikleri Tepki (Ç) Bölümünde;

-Çalışanlar kendileri mobbinge maruz kaldığında,“Eylemi yapanı veya yapanları sözlü olarak şikâyet ettiğini” %33,8 (137) belirtmiş ve farkındalık ile mobbing algısı dikkate

alındığında karşılaşılan bu tür durumlarda çalışanların geçmiş yıllarda yapılan çalışmalara göre daha bilinçli olduğu sonucu çıkarılabilmektedir.

-Çalışanlar “Çalıştıkları İş Yerinde İş Arkadaşı Mobbinge Maruz Kaldığında” %38,8 (45) ile “Eylemi yapan veya yapanlara karşı arkadaşımı savunduğunu” belirtmiştir. (Tınaz, 2006)’ın da belirttiği gibi; Bir olayda susan kişinin, o olayı üstü örtülü de olsa kabul eden kişi olduğunu göz ardı etmemek gerekmektedir.

-Çalışanların Kendilerine/Arkadaşlarına, Uygulanan/Uygulanacak Mobbing Davranışlarına Gösterdikleri bu bölümde dikkat çeken bir madde söz konusudur. Çalışanlar mobbing ile gerek kendileri gerekse arkadaşları karşılaşsın, genel anlamda bu türden bir davranış sonrasında “Eylemi yapan veya yapanların haklı olduklarını düşünmedikleri” (%0,5-%2,7 oranlarıyla) söylenebilmektedir. Buna göre; böyle bir psikolojik şiddeti kimsenin hak etmediği algısı sonucundan bahsetmemiz mümkündür.

İşyerindeki Mobbing Davranışlarının Kaynağı (D) Bölümünde;

-Mobbingin kimden kaynaklandığı sorusuna “Yönetim ile Çalışanlar Arasındaki, İletişim Eksikliğinden”(D4) maddesini işaretleyenlerin 3,62 aritmetik ortalaması dikkat çekmektedir. Bu doğrultuda mobbingi oluşturan etmenler arasında iletişim eksikliğinin olumsuz etkilerinden bahsetmemiz mümkündür.

Sorunun Kimden Kaynaklandığının Eğitim Açısından Farklılıklarında ise, “Yapılan İşin Güçlüğünden”(D8) maddesinin Lise Mezunu çalışanların aritmetik ortalaması 3,06 iken Üniversite Mezunu Çalışanların aritmetik ortalaması 3,66’dır. Bu durumda Üniversite mezunlarının Ebe-Hemşire ve Doktor ağırlıklı olduğunu göz önüne aldığımızda bu meslek gruplarının insan hayatı söz konusu olduğundan daha güç işleri yerine getirdiği algısı sonucuyla ilişkilendirmemiz mümkündür.

İşyerinde mobbingin yaygınlığının tam olarak belirlenebilmesi, sorunun nasıl tanımlandığı ve ölçüldüğü ile yakından ilgili olmaktadır.

Mobbingi tamamen engellemek söz konusu olmasa da en aza indirmek mümkün olabilmektedir. Üstelik mobbing ile karşılaşıldığı durumlarda yalnızca çalışanın değil, hizmet verilen hasta ve toplum sağlığı açısından hastanelerinin öneminin benimsenmesi gerektiği göz önünde bulundurulursa bazı önerilerde bulunmak yerinde olacaktır;

* Leyman, (1996)'a göre; bir davranışın mobbing sayılması için bu davranışın, en az haftada bir kere bütün olarak ise 6 ay gibi bir süreye yayılması hatta bu süreyi geçmesi gerektiği göz önünde bulundurularak, her olumsuz davranışın mobbing olarak algılanmaması gerekmektedir.

*Hastanelerde çalışanlar ve yöneticiler arasında daha sağlıklı iletişim sağlanmalıdır. Mobbinge neden olan en önemli etmenler arasında iletişim kopukluğu olduğundan bu konuya daha hassas yaklaşılmalıdır.

*Özellikle ilgili yöneticiler veya işverenler mobbingi iş yerini ve kendisini tehdit eden bir olgu olarak düşünmemelidir. En başta üst yönetimin, sonrasında ara yönetim ve tüm diğer çalışanlara bu konu hakkında doğru ve en detaylı bilgilerin verilmesini sağlamalıdır. Tınaz(2006)'a göre de; örgüt içinde mobbinge karşı oluşturulacak stratejide yöneticilerin, önemli rolü bulunmakta ve çatışmaların çözümünde proaktif bir yaklaşım (sorunların oluşmasına meydan vermemek) göstermesi gerekmektedir.

*Mobbing ile mücadelede örgütlerin yapacağı en önemli şey farkındalığın artırılmasına katkıda bulunmaktır. Mobbing hakkında seminerler ve eğitimler düzenlenmeli, kişilerin yasal haklarını bilmeleri sağlanmalıdır. Gerekirse iş sözleşmelerine her iki tarafında hakkını koruyan maddeler koyulmalıdır. Mobbing süreci yaşamış olan bireye, başta bağlı bulunduğu kurum yardımcı olmalıdır. ILO(2002)'ye göre; kişi rehabilite edilmeli ve rehabilitasyon süreci boyunca desteklenmeli, tekrar kendine gelmesi için gerekli zamana izin verilmeli fakat işe geri dönmesi içinde cesaretlendirilmelidir.

2013 yılında ÇSGB'nın bilgilendirme rehberinde de belirtildiği gibi; Mobbing ve etkilerinin bu kadar önem taşıması yalnızca mobbing mağduru açısından önemli değildir; mağdurun yanında ailesine, iş yerine, topluma ve ülke ekonomisine de

muhtemel olumsuz etkileri olmaktadır (CSGB, 2013: 19). Bu yüzden; Mobbingin örgüt açısından büyük maliyetler ve iş devir hızını artıran bir etken olduğu düşünüldüğünde; kurumların mobbing ile ilgili çalışan akademisyenler veya araştırmacılarla birlikte hareket ederek bu araştırmaların daha kapsamlı hale gelmesine katkıda bulunması faydalı olacaktır.

Mobbinge neden olan etmenler çalışanların dışında, yönetimden ve mevcut devam eden sistem ile örgüt yapısından da kaynaklanabilmektedir. Örgüt yönetimi, mağduru sorunlu bir kişi olarak görürse, mağdurun kurtulma şansını ortadan kaldırmış olmaktadır. Mobbinge neden olma ihtimali olan sebepler ile mücadele etmek, gerek bireyin sağlığı ve motivasyonu açısından, gerekse örgütün verimliliği ve toplum sağlığı açısından büyük önem taşımaktadır. Unutulmamalıdır ki; çalışanların iş yerindeki huzur ve mutluluğu arttıkça iş ve hizmet kalitesi de artmaktadır. Dolayısıyla iş yerinde mobbingin, son yıllarda şiddetin artış gösterdiği göz önünde bulundurularak, daha fazla küresel bir halk sağlığı sorunu haline gelmeden engellenmesi gerekmektedir.

5. KAYNAKLAR

- Adams, A. (1997). Bullying at Work. *Journal of Community&Applied Social Psychology*. Vol. 17 177-180
- Björkqvist, K., Österman, K. ve Hjelt-Back, M. (1994). "Agression Among University Employees," *Agressive Behavior*, 20, 173-184.
- Bozbel, S. ve Palaz, S. (2007). İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) ve Hukuki Sonuçları. *TİSK Akademi*. 2, 66-81.
- Reasoning About Quid Pro Quo Sexual Harassment. *Psychology, Evaluation & Gender*, 3,(3), 241-264
- Cemaloğlu, N. "Öğretmen Performansının Artırılmasında Okul Yöneticisinin Önemi", *Milli Eğitim Kültür Sanat*. s.153-154., 2002.
- Chappell D, Di Martino V (2006) *Violence at work (Third Edition)*. Geneva, International Labor Organization, s. 17.
- Couling, V. (2005). *Dealing With Bullying & Harassment at Workplace*. Royal College of Nursing Working Well Intative Seminars, Londra
- Cowie, H., Naylor, P., Rivers, I., Smith, P. K. ve Pereira, B., (2002), "Measuring Workplace Bullying", *Aggression and Violent Behavior*, Vol: 7, pp: 33- 51.
- Caponecchia, C. & Wyatt, A. (2009). Distinguishing between workplace bullying, harassment and violence. *Journal of Occupational Health and Safety*, Australia and New Zealand. 12, 6, 439-450.
- Çobanoğlu, Ş. (2005). *İşyerinde duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri*, Timaş Yayınları, İstanbul.
- Davenport, N., Schwartz, R. D., ve Elliott, G. P., (2003), "Mobbing: İşyerinde Duygusal Taciz", Çev.: Osman Cem ÖnerToy, Sistem Yayıncılık, İstanbul.
- Dilman, T. (2007). *Özel Hastanelerde Çalışan Hemşirelerin Duygusal Tacize Maruz Kalma Durumlarının İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Duffy, M., Sperry, L. (2007). *Workplace Mobbing: Individual and Family Health Consequences*. *The Family Journal*. Vol 15 No. 4 398-404
- Dilman, T. (2007). *Özel Hastanelerde Çalışan Hemşirelerin Duygusal Tacize Maruz Kalma Durumlarının İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Einarsen, S. (1999). "The Nature and Causes of Bullying at Work, " *International Journal of Manpower*, 20 (1/2), 16-27.

- Einarsen, S. (2000). Harassment and Bullying at Work: A Review of The Scandinavian Approach. *Aggression and Violent Behavior*. Vol.5 No.4 379-401
- Etzioni, Amitai (1961), *Comparative Analysis of Complex Organizations on Power, Involvement and their Correlates* (New York: Free Press).
- Gökçe, T.A. (2006). *İşyerinde Yıldırma: Özel ve Resmi İlköğretim Okulu Öğretmen ve Yöneticileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma*. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara
- Groeblinghoff, D., Becker, M. (1996). A Case Study of Mobbing and Clinical Treatment of Mobbing Victims. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 5 (2). 277-294
- Kaplan, Abraham (1964), "Power in Perspective," Khan, Robert ve Elise Boulding (Der.), *Power and Conflict in Organizations*(Tavistock Publications): 11-33.
- Kırel Ç., "Örgütsel Çatışma ve Güç ilişkisi", *Anadolu Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, S:1-2, 1997, s.477
- Koç, M. ve Urasoğlu Bulut, H. (2009). "Ortaöğretim Öğretmenlerinde Mobbing: Cinsiyet, Yaş ve Lise Türü Değişkenleri Açısından İncelenmesi", *International Online Journal of Educational Sciences*, 1(1), s.64-80
- Kingma, M., (2001), "Workplace Violence in the Health Sector: A Problem of Epidemic Proportion", *International Nursing Review*, 48, 129-130.
- Klaus, N., (1996), "Mobbing and Well-being: Economic and Personal Development Implications", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol: 5, Nr: 2, pp: 239- 249.
- Koçel, Tamer (2007), *İşletme Yöneticiliği* (İstanbul: Arıkan Yayınevi,11. Baskı)
- Leymann,H. "Mobbing and Psychological Terror at Workplaces," *Violence and Victims* 5 (1990), 119-126.
- Leymann, H., & Gustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of post traumatic stress disorders. *European Journal of Work and Organisational Psychology*, 5(2), 251-275.
- Leymann, H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 165-184
- Lloyd, Rebecca (2006). *Bach Among the Conservatives: The Quest for Theological Truth*. Doctoral dissertation, submitted to King's College, University to London. Also available online: <http://tinyurl.com/3xrkt39>.

- Mullins, Laurie J. (1996), Management and Organisational Behaviour (London: Pitman, 4th ed.,).
- Olweus, D. (1993). Bullying at School What We Know and What We can Do, Oxford, Blackwell.
- Özdemir, Muhsin ve Açıköz, Betül, "Mobbinge Maruz Kalanların Tepki Seviyelerinin Ölçümü", 16. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Bildiriler Kitabı, 25-27 Mayıs 2007, Sakarya, ss.911-918.
- Rahim M. Afzaiur (1986), "Some Psychometric Properties of Two Measures of French and Raven Bases of Power," The Journal of Psychology, 120(5)
- Reichert, R. (2003). Workplace Mobbing: A New Frontier for the Social Work Profession. Professional Development: The International Journal of Continuing Social Work Education.,5:3,4-12.
- Resch, M., Schubinski, M. (1996). Mobbing- Prevention and Management in Organization European Journal of Work and Organizational Psychology 5 (2). 295-307
- 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.
- Sabahat Bayrak Kök; "İş Yaşamında Psiko-Şiddet Sarmalı Olarak Yıldırma Olgusu ve Nedenleri", Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2006, Sayı:13, 434-448
- Sheehan, M., (2004), "Workplace Mobbing: A Proactive Response", Paper Presented at the Workplace Mobbing Conference, Brisbane, Australia, www.lindas.internetbasedfamily.com/f/mobms.pdf: pp: 1- 11.
- Ståle Einarsen, Bjørn Inge RakIller, and Stig Berge Matthiesen -University of Bergen, Norway , 1994: 383
- Şimşek, Mehmet Şerif (1998), Yönetim ve Organizasyon (7. Baskı, Konya: Günay Ofset Baskı).
- Tınaz, P. (2006a). İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing), Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.
- Davenport, N, R.D. Schwartz, G. P. Elliott, (2003), Mobbing İşyerinde Duygusal Taciz, Çev., Osman Cem Öner, İstanbul,:1. Baskı, Sistem Yayıncılık
- Tınaz, P. (2006b). "Mobbing: İşyerinde Psikolojik Taciz" [http://www.calismatoplum.org/sayı 10](http://www.calismatoplum.org/sayı_10), (Erişim Tarihi:04.04.2013)

- Tınaz, P. (2008)., İşyerinde Psikolojik Taciz, Beta Yayınları, İstanbul.
- Tınaz, İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing):Kavram, Süreç, Tanı ve Çözüm Önerileri, CHD 2009/11, s. 16.
- Tutar, H.(2004), İşyerinde Psikolojik Şiddet, Platin Yayınları, İstanbul.
- Tınaz, Pınar; Bayram, Fuat; Ergin, Hediye; İşyerinde Psikoloji Taciz, (2008), İstanbul.
- Vandekerckhove, W., & Commers, M. S. R. (2003). Downward workplace bobbing: A sign of the Times? Journal of Business Ethics, 45(1), 41-50.
- Yeşiltaş, Mehmet. “İnsan Kaynakları Yönetimi Açısından Bir Sorun Olarak İşyerinde Cinsel Taciz”.<http://www.manas.kg/pdf/sbdpdf13/Makaleler/14.pdf>.online.erişim tarihi:08/02/2012
- Wachs, J. (2009). Workplace Incivility, Bullying, and Mobbing, Health Updates Journal, 88-89,
- Zapf, D. (1999), “Organizational Work Group Related and Personal Causes of Mobbing/Bullying at Work”, International of Manpower, 20 (1/2).
- 8 Department of Health, 1999, HSC 1999/226: Campaign to Stop Violence against Staff Working in the NHS: NHS Zero Tolerance Zone, Department of Health, London.

İnternet Kaynakları

- İşyerinde Psikolojik Tacizin Boyutları, (Karaca, Nuray). Erişim tarihi: 15.06.2014.
<http://www.ceis.org.tr/dergiDocs/makale239.pdf>
- Ortak Hukuk, Erişim tarihi: 15.06.2014. http://tr.wikipedia.org/wiki/Ortak_hukuk
- İş Hukukunda Yeni Bir Kavram: Mobbing, (Bilgili, Abbas). Erişim tarihi: 15.06.2014.
<http://www.bianet.org/biamag/yasam/145643-is-hukukunda-yeni-bir-kavram-mobbing>
- Türkiye Sağlık Sektörü Raporu, (Yased). Erişim Tarihi: 10.05.2013.
http://www.deloitte.com/assets/DcomTurkey/Local%20Content/Articles/YASE_D_T%C3%BCrkiye%20Sa%C4%9Flık%20Sekt%C3%B6r%C3%BC%20Raporu.pdf,

6. EKLER

6.1. Ek-1: Mobbing Anketi

Sayın Katılımcı,

Aşağıdaki ankette sizinle ve çalışma ortamınızla ilgili sorular bulunmaktadır. Yapılacak olan bu çalışmanın amacı çalışma koşullarınız hakkında bilgi almaktır.

Ankete katılım gönüllülük esasına dayanmaktadır. Katılımcılardan kimliklerini açıklayacak herhangi bir bilgi istenmemektedir. Toplanan tüm bilgiler anonim olarak kalacaktır.

Anket çoğunluğu çok seçmeli sorulardan oluşmaktadır. Lütfen size uygun olan seçeneği X şeklinde işaretleyiniz.

Deneyimlerinizi bizimle paylaştığınız için şimdiden teşekkür ederiz.

A1. Yaşınız:

A2. Cinsiyetiniz:

Kadın Erkek

A3. Eğitim durumunuz:

İlköğretim Lise
Ortaöğretim Üniversite

A4. Medeni Durumunuz:

Bekar
Evli
Boşanmış

A5. Halen hangi İş' te çalışmaktasınız?

Hemşire Sekreterlik (Otomasyon)
Temizlik İşçisi Güvenlik
Mutfak Görevlisi Diğer

A6. Yaklaşık haftalık çalışma süreniz:saat

A7. Mevcut işyerinizde, ne kadar süredir çalışmaktasınız?

A8. Son 10 yıl içerisinde kaç farklı işyerinde çalıştınız?

A9. Halen çalışmakta olduğunuz işi tercih etme sebebiniz: (Durumunuzu en iyi açıklayan maddeyi işaretleyiniz.)

Daha iyi bir iş bulamadığım için Tesadüfen
Saygınlık-statü İyi bir gelir
Aile / çevre baskısı Sevdiğim işi yapmak için
Sigortalı olduğu için İşsiz kaldığım için
Diğer

B. Halen çalıştığınız işyerinde, son bir yıl içerisinde;

		Çok sık	Sık sık	Bazen	Nadiren	Hiç
B1	Siz konuşurken, sebepsiz yere, çevrenizdekilerce sözünüz kesiliyor mu?					
B2	Üstleriniz, kendinizi rahatça ifade etmenizi engelliyor mu?					
B3	Birlikte çalıştığınız kişiler, kendinizi rahatça ifade etmenizi engelliyor mu?					
B4	Toplum önünde yüksek sesle azarlandınız mı?					
B5	Yaptığınız iş haksız yere eleştirildi mi?					
B6	Kötü söz veya küfre maruz kaldınız mı?					
B7	Yazılı veya sözlü tehditler aldınız mı?					

B8	Çevrenizdeki insanların sizinle <u>konuşmadıkları</u> oldu mu?					
B9	Yönetim kademesinden herhangi birisiyle görüşme isteğiniz/girişiminiz engellendi mi?					
B10	İstenmeyen, zor işlerin size verildiği oldu mu?					
B11	Diğer çalışanların sizinle konuşmaları yasaklandı mı?					
B12	İş arkadaşlarınız siz orada değilmişsiniz gibi davrandılar mı?					

B13	İnsanların arkanızdan kötü konuştuğunu düşündüğünüz oldu mu?					
B14	Hakkınızda asılsız söylentilerin ortaya atıldığını düşündüğünüz oldu mu?					
B15	Gülünç durumlara düşürüldünüz mü?					
B16	Size sanki akıl hastasıymışınız gibi davranıldığını düşündünüz mü?					
B17	Sizi gülünç duruma düşürmek için bir takım davranışlarınız taklit edildi mi?					
B18	Dini inançlarınızdan dolayı herhangi bir baskı veya zorlama gördünüz mü?					
B19	Siyasi görüşünüzden dolayı herhangi bir baskı veya zorlama gördünüz mü?					
B20	Utanç verici işleri yapmaya zorlandınız mı?					
B21	Çabalarınız karşılığını <u>alamadığınızı</u> düşündüğünüz oldu mu?					
B22	İşinizle ilgili kararlarınıza gereken önemin <u>gösterilmediği</u> oldu mu?					
B23	Küçük düşürücü isimlerle çağırıldığınız mı?					
B24	Şahsınıza sözlü veya davranışla cinsel imalarda bulunuldu mu?					

		Çok sık	Sık sık	Bazen	Nadiren	Hiç
B25	Size verilen işler, <u>yapamadığınız</u> bahane edilerek, alınıp başkasına verildi mi?					
B26	Anlamsız görevler verildi mi?					
B27	Sahip olduğunuz yetenekten daha az yetenek gerektiren işler aldınız mı?					
B28	Görev yeriniz <u>değiştirildi</u> mi?					
B29	Yaptığınız hatalar sebep gösterilerek, para (veya herhangi maddi bir yaptırım) cezası verildi mi?					
B30	Gereksiz yere, fazla mesaiye bırakıldınız mı?					
B31	Disiplin cezası aldınız mı?					

B32	Fiziksel olarak, görevinizin gerektirdiğinden daha ağır işler yapmaya zorlandınız mı?					
B33	Fiziksel şiddet tehditleri aldınız mı?					
B34	Gözünüzü korkutmak için hafif şiddet uygulandı mı?					
B35	Fiziksel şiddete maruz kaldınız mı?					
B36	Doğrudan cinsel tacize uğradınız mı?					

C. Çalıştığınız işyerinde; yukarıda sayılan türden davranışlar genelde kimler tarafından uygulanıyor? (ilgili olanlara "x" koyunuz)

- Doğrudan bağlı bulunduğunuz yöneticileriniz,
- Doğrudan bağlı olmadığınız, hastanenin diğer yöneticileri,
- Yöneticilik görevi bulunmayan akademik personel,
- Yöneticilik görevi bulunmayan idari personel,
- İş arkadaşlarınız,
- Hastalar,
- Hasta yakınları.

Ç1. Çalıştığınız işyerinde; yukarıda sayılan türden davranış veya davranışlara maruz kaldığınızda; tepkiniz ne oldu?

- Eylemi yapanı veya yapanları yazılı olarak şikayet ettim.
- Eylemi yapanı veya yapanları sözlü olarak şikayet ettim.
- Eylemi yapan veya yapanlara aynı şekilde karşılık verdim.
- Hiçbir şikayette bulunmadım, durumu kabullendim.
- Eylemi yapan veya yapanların haklı olduklarını düşündüm.
- Bu türden kötü bir davranışa maruz kalmadım.

Ç2. Çalıştığınız işyerinde; bir iş arkadaşınızın, yukarıda sayılan türden davranış veya davranışlara maruz kalması durumunda; Sizin tepkiniz ne oldu?

- Eylemi yapanı veya yapanları yazılı olarak şikayet ettim.
- Eylemi yapanı veya yapanları sözlü olarak şikayet ettim.
- Eylemi yapan veya yapanlara karşı arkadaşımı savundum.
- Hiçbir şikayette bulunmadım, durumu normal kabul ettim.
- Eylemi yapan veya yapanların, haklı olduklarını düşündüm.
- Bu türden kötü bir davranışa maruz kalan arkadaşım olmadı.

Ç3. Çalıştığınız işyerinde; yukarıda sayılan türden davranış veya davranışlara rastlanmıyorsa, Sizin veya bir iş arkadaşınızın bu tür bir muameleye maruz kalması durumunda; tepkiniz ne olurdu?

- Eylemi yapanı veya yapanları yazılı olarak şikayet ederdim.
- Eylemi yapanı veya yapanları sözlü olarak şikayet ederdim.
- Eylemi yapan veya yapanlara karşı arkadaşımı savunurdum.
- Hiçbir şikayette bulunmaz, durumu normal kabul ederdim.
- Eylemi yapan veya yapanların, haklı olduklarını düşünürdüm.

D. Çalıştığım ortamda maruz kaldığım bu türden davranışların temelde; kaynaklandığını düşünüyorum.

		Tamamen katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Hiç Katılmıyorum
D1	İdarecilerin kötü yönetimlerinden;					
D2	İdarecilerin kişilik problemlerinden;					
D3	Yönetimin, işyerinde bu tür davranışların olduğuna inanmamasından;					
D4	Yönetim ile çalışanlar arasında ki, iletişimin yetersizliğinden;					
D5	Yönetim ile çalışanlar arasında ki, güven eksikliğinden;					
D6	Yoğun stres altında çalışmaktan;					
D7	Çalışma koşullarının kötülüğünden;					
D8	Yapılan işin güçlüğünden;					

Gösterdiğiniz ilgiye, TEŞEKKÜR EDERİZ.

6.2. Ek-2: Araştırma İzin Belgesi



T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
TÜRKİYE KAMU HASTANELERİ KURUMU
Adana İli Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği

Sayı : 69937107 9008
Konu: Tez Anketi Çalışması

02 Nisan 2014

ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜNE
(Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü)

Yenice/MERSİN

İlgi: 14.03.2014 tarih ve 244 sayılı yazınız.

Fakülteniz Öğretim Üyesi Yrd. Doç. Dr. Murat KOÇ'un danışmanlığında tezli yüksek lisans programına devam eden Özlem ÇINGİRLAR'ın, Genel Sekreterliğimize bağlı hastanelerde, "Mobbinge Neden Olan Etmenler ve Mobbinge Başa Çıkma Yöntemleri" konulu anket çalışmasına yönelik talebi, Genel Sekreterliğimiz "Sağlık Tesislerinde Klinik Araştırma, Girişimsel Olmayan Klinik Araştırma ile Bilimsel Araştırma ve Proje Çalışmaları Ön İzin Değerlendirme Komisyonu" tarafından incelenmiş olup, tez çalışması sonucunun bir nüshasının Genel Sekreterliğimize sunulması ve kurumumuz bilgisi dahilinde yayınlanması koşuluyla oy birliği ile uygun görülmüştür.

Bilgilerinize arz ederim.

Doç. Dr. Orhan GÖRGÜLÜ
Genel Sekreter a.
Tıbbi Hizmetler Başkanı

SöBE-10/04/2014

(290)

→ İzin süresini öğrenmeye
İzin süresini denemek
ve ilgili.

10/04/2014
C.

Adana Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği
Eğitim Birimi Tel: 0 322 4557040

| Hacı Ömer Sabancı Cad. Seyhan/ADANA