

**T.C.**

**HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**İŞLETME ANABİLİM DALI**

**İŞLETME TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

**MOBBİNGİN HEMŞİRELERDE MESLEKİ BAĞLILIĞA ETKİSİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**HAZIRLAYAN**

**İLKER AÇIL**

**GAZİANTEP – 2017**

**T.C.**  
**HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**İŞLETME ANABİLİM DALI**  
**İŞLETME TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

**MOBBİNGİN HEMŞİRELERDE MESLEKİ BAĞLILIĞA ETKİSİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**HAZIRLAYAN**

**İLKER AÇIL**

**TEZDANIŞMANI**

**DOÇ. DR. MAZLUM ÇELİK**

**GAZİANTEP – 2017**

## KABUL VE ONAY

..... tarafından hazırlanan“.....  
.....  
.....” başlıklı bu çalışma  
..... tarihinde yapılan savunma sınavı sonucu **başarılı** bulunarak jürimiz tarafından  
**Yüksek Lisans / Doktora Tezi** olarak kabul edilmiştir.

.....  
(Başkan)

.....  
(Üye)

.....  
(Üye)

### Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım...../...../.....

Doç. Dr. Mazlum ÇELİK  
Enstitü Müdürü

## TEZ ETİK VE BİLDİRİM SAYFASI

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “**Mobbingin Hemşirelerde Mesleki Bağlığa Etkisi**” başlıklı çalışmanın tarafımda, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu ve bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve onurumla doğrularım. 11/07/2017

İlker AÇIL



## ÖNSÖZ

İnsanlar arasındaki uyumlu iş ortamı geliştikçe kişilerin mesleklerine ve yaptıkları işe olan saygıları da o oranda artacaktır. Bu da beraberinde kurum için olumlu sonuçlar doğuracaktır.

Mobbingin olduğu kurumlarda çalışanlar kendilerinde sürekli bir eksiklik gördükleri için ve buna karşı bir çözüm üretemeyip kendi içlerinde bir çöküntüye girerler. Bu da kurum için kötü sonuçlara sebep olmaktadır. Bu çalışmada mobbing davranışlarının mesleki bağlılığa etkisi olup olmadığını araştırmak için Gaziantep ilindeki hemşireler üzerinde bir uygulama yapılmıştır. Bu çalışmayı gerçekleştirmemde değerlendirmeleri ve görüşleri ile katkıda bulunan değerli hocam Doç. Dr. Mazlum ÇELİK' e, çalışma esnasında desteklerini esirgemeyen eşim Nur Gizem AÇIL' a çok teşekkür eder, çalışmanın tüm ilgililere yararlı olmasını dilerim.

Gaziantep, 2017

İlker AÇIL

## ÖZET

Dünyada ve ülkemizde sürekli gelişen hizmet sektörü kişilerin sosyal durumlarını ve iş hayatlarını önemli ölçüde etkilemiştir. Özellikle sağlık sektöründe çalışan hemşireler yoğun iş temposuyla mücadele ederken ayrıca hem kurumun yöneticileri hem de hizmet verdikleri hasta ve hasta yakınları tarafından şiddete maruz kalabilmektedirler.

Mobbing davranışı, kurumların iş yükünü arttırdığı gibi çalışanlar arasında da uyumlu iş ortamını yok etmektedir. Ayrıca kurum için hukuki sonuçlar doğuracak maliyetler yüklemektedir. Bulgular, mobbingin çalışanlar için mesleki bağlılıkları açısından anlamlı farklılıklar gösterdiğini ortaya koymaktadır.

Sonuç olarak hemşirelerin çalıştığı kurumlarda mobbing davranışını ile ilgili bir farkındalık oluşturma adına eksiklikler olduğunu bu durumun verilecek eğitimlerle geliştirilebileceği, ayrıca kurumların mesleki bağlılık adına çalışanlarının etkin ve verimli olacak şekilde düzenlenmesinin gerektiği yönünde önerilerde bulunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Mobbing, psikolojik baskı, psikolojik şiddet, mesleki bağlılık, hemşirelik.

## ABSTRACT

The constantly developing service sector in the world and our country has influenced the social situation and business life of the people to a great extent. In particular, nurses working in the health sector struggle with intense job tempos as well as being subjected to violence by both institution directors and patients and their relatives whom they serve.

As well as mobbing behavior increases the workload of the institutions, destroys the harmonious work environment among employees. In addition, it also incurs costs that will result in legal consequences for the institution. The survey method was used for the collection of this data.

Findings show that mobbing shows significant differences in terms of professional loyalty for employees. As a result, it is suggested that, there is a lack of awareness of mobbing behavior in institutions where nurses work, this situation can be developed with trainings, it is also necessary that the institutions should be regulated to be effective and efficient for their professional dignity.

**Keywords:** Mobbing, psychological pressure, psychological violence, professional commitment, nursing

# İÇİNDEKİLER

Sayfa No.

ÖNSÖZ.....	i
ÖZET .....	ii
ABSTRACT .....	iii
İÇİNDEKİLER.....	iv
TABLolar LİSTESİ.....	vii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	viii
KISALTMALAR.....	ix

## BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ.....	1
1.1. Problem Durumu .....	1
1.1.1. Problem Cümlesi .....	2
1.1.2. Alt Problemler .....	2
1.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi .....	2
1.3. Araştırmanın Varsayımları .....	3
1.4. Araştırmanın Sınırlılıkları .....	4

## İKİNCİ BÖLÜM

MOBBİNG .....	5
2.1. Mobbing Kavramı .....	5
2.2. Mobbingin Tarihçesi .....	9
2.3. Mobbingin Tipolojisi.....	10
2.4. Mobbing Türleri .....	12
2.4.1. Dikey (Hiyerarşik) Mobbing .....	12
2.4.2. Yatay (Eşitler Arası) Mobbing .....	13
2.4.3. Aşağıdan Yukarıya Doğru Mobbing .....	14
2.5. Mobbing Süreci .....	14
2.5.1. Mobbing Sürecinde Ortam ve Roller .....	15



2.5.2. Mobbing Uygulayanlar (Tacizciler, Zorbalar, Saldırganlar).....	16
2.5.3. Mobbinge Maruz Kalanlar (Mağdurlar, Kurbanlar, Hedefler).....	17
2.5.4. Mobbing İzleyicileri .....	19
2.6. Mobbingin Kişiyeye Etkisi .....	20
2.7. Sağlık Sektöründe Mobbing.....	24

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### **MESLEKİ BAĞLILIK..... 28**

3.1. Mesleki Bağlılık Kavramı .....	28
3.2. Mesleki Bağlılığı Etkileyen Faktörler .....	34
3.2.1. Bireysel Özellikler.....	34
3.2.2. Temel İş Özellikleri.....	34
3.2.3. Mesleğin Yapısına İlişkin Faktörler .....	35
3.3. Mesleki Bağlılığın Önemi .....	36
3.4. Mesleki Bağlılık Kavramının Yönetilmesi .....	37
3.5. Mesleki Bağlılıkla İlgili Diğer Benzer Kavramlar .....	38
3.5.1. Örgütsel Bağlılık Kavramı .....	38
3.5.2. İşe Bağlılık Kavramı.....	39
3.5.3. Örgütsel Mesleki Özdeşleşme Kavramı .....	39
3.6. Mesleki Bağlılığın Teorik Alt Yapısı.....	40
3.6.1. Bağlanma Kuramı.....	40
3.6.2. Sosyal Değişim Teorisi.....	41
3.6.3. Lider Üye Etkileşim Teorisi .....	42
3.6.4. Karşılıklılık Teorisi .....	43
3.6.5. Bekleyiş Beklenti Teorisi .....	44
3.7. Psikolojik Sözleşme .....	45
3.7.1. İlişkisel Sözleşme .....	47
3.7.2. İşlemsel Sözleşmeler .....	48
3.8. Mobbingin Mesleki Bağlılığa Etkisi .....	49
3.8.1. Mobbingin Duygusal Mesleki Bağlılık Üzerindeki Etkileri .....	50
3.8.2. Mobbingin Mesleki Devam Bağlılığı Üzerindeki Etkileri .....	51
3.8.3. Mobbingin Mesleki Normatif Bağlılık Üzerindeki Etkileri .....	51

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

<b>YÖNTEM.....</b>	<b>53</b>
4.1. Evren ve Örneklem.....	53
4.2. Veri Toplama Araçları.....	53
4.2.1. Mobbing Ölçeği.....	53
4.2.2. Mesleki Bağlılık Ölçeği.....	53
4.3. İstatistiksel Analiz .....	54
4.4. Araştırmanın Bulguları.....	55
4.4.1. Örneklemeye İlişkin Bulgular .....	55
4.4.2. Ölçeklere İlişkin Bulgular .....	60
4.4.2.1. Keşfedici Faktör Analizi.....	60
4.4.2.2. Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Bulgular .....	65
4.4.3. Araştırma Problemine İlişkin Bulgular .....	69
4.4.3.1. Korelasyon Analizi Sonuçları.....	69
4.4.3.2. Mobbingin Boyutlarının Mesleki Bağlılık Boyutları Üzerine Etkisi ..	71

## **BEŞİNCİ BÖLÜM**

<b>SONUÇ VE ÖNERİLER.....</b>	<b>74</b>
5.1. Genel Değerlendirme .....	74
5.2. Araştırmacılara Öneriler.....	76
5.3. Uygulayıcılara Öneriler.....	77
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>78</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>94</b>
<b>Ek 1. Anket Formu.....</b>	<b>94</b>

## TABLULAR LİSTESİ

	Sayfa No.
<b>Tablo 1.</b> İş Yerinde Psikolojik Taciz Uygulayanlar .....	15
<b>Tablo 2.</b> Mobbing Mağdurlarına Nasıl Yaklaşılmalı.....	24
<b>Tablo 3.</b> Değişkenlerin Dağılım İstatistikleri .....	54
<b>Tablo 4.</b> Mobbing Ölçeği Faktör Yapısı.....	61
<b>Tablo 5.</b> Mesleki Bağlılık Ölçeği Faktör Yapısı.....	64
<b>Tablo 6.</b> Uyum İndeksleri ve Eşik Değerleri .....	66
<b>Tablo 7.</b> Mesleki Bağlılık Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları .....	67
<b>Tablo 8.</b> Mobbingin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucu.....	68
<b>Tablo 9.</b> Güvenilirlik Analizi Sonuçları .....	69
<b>Tablo 10.</b> Korelasyon Analizi Sonuçları .....	70
<b>Tablo 11.</b> Mobbingin Alt Boyutlarının Duygusal Mesleki Bağlılık Üzerine Etkilerine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları.....	71
<b>Tablo 12.</b> Mobbingin Alt Boyutlarının Mesleki Devam Bağlılığı Üzerine Etkilerine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları.....	72
<b>Tablo 13.</b> Mobbingin Alt Boyutlarının Normatif Mesleki Bağlılık Üzerine Etkilerine Yönelik Resresyon Analizi Sonuçları .....	73

## ŞEKİLLER LİSTESİ

	<b>Sayfa No.</b>
<b>Şekil 1.</b> Çalışma Yaşamında Bağlılık Türleri .....	29
<b>Şekil 2.</b> Yaş Aralıkları İstatistikleri.....	55
<b>Şekil 3.</b> Cinsiyete Göre Dağılım .....	56
<b>Şekil 4.</b> Çalışanların Öğrenim Durumu.....	56
<b>Şekil 5.</b> Çalışanların Medeni Durumuna Göre Dağılımı.....	57
<b>Şekil 6.</b> İşyeri Büyüklüğünün Dağılımı .....	58
<b>Şekil 7.</b> İşyerinde Çalışma Süresi Dağılımı .....	58
<b>Şekil 8.</b> Sektördeki Çalışma Süresi Dağılımı.....	59
<b>Şekil 9.</b> Sendika Üyeliği Dağılımı .....	60
<b>Şekil 10.</b> Mesleki Bağlılık Doğrulayıcı Faktör Analizi .....	67
<b>Şekil 11.</b> Mobbingin Doğrulayıcı Faktör Analizi .....	68

## KISALTMALAR

<b>CFI</b>	:	Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (CFI)
<b>SD</b>	:	Ki Kare Serbestlik Derecesi
<b>RMSEA</b>	:	Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü
<b>KMO</b>	:	Kaiser-Meyer-Olkin
<b>SPSS</b>	:	Sosyal Bilimler İçin İstatistiksel Paket Programı
<b>İYD</b>	:	İşe Yönelik Davranışlar
<b>İZD</b>	:	İtibari Zedeleyen Davranışlar
<b>DD</b>	:	Dışlayan Davranışlar
<b>SYGS</b>	:	Sözlü Yazılı Görsel Saldırıları
<b>DMB</b>	:	Duygusal Mesleki Bağlılık
<b>MDB</b>	:	Mesleki Devam Bağlılığı
<b>NMB</b>	:	Normatif Mesleki Bağlılık

# BİRİNCİ BÖLÜM

## GİRİŞ

Günümüz dünya düzeni baş döndürecek bir şekilde ilerlemekte ve gelişmektedir. İnsanlarda bu düzene ayak uydurmak için daha yoğun bir çalışma temposuyla çalışmaktadırlar. Bu yoğun tempoda çalışan kişiler, hem psikolojik hem de fiziksel olarak yıpranmaktadır. Ama çalışanları asıl yıpratın sektördeki yöneticiler, kurumun başındaki amir veya hizmet ettikleri vatandaşlar tarafından kendilerine yöneltilen fiziksel ve psikolojik baskılardır. Çalışana işi ile ilgili uygulanan baskı, söz ve laf atma ile başlayıp kişinin ruhsal yapısını bozma noktasına götürene kadar devam eden bir süreçten oluşmaktadır.

Psikolojik şiddet genellikle hizmet sektöründe görülmekte olup, kişinin ruhsal yapısını etkilediği gibi kurumunda sürdürülebilirliği için bir tehdit oluşturmaktadır. Mobbinge maruz kalmak kişinin iş ortamında huzursuz ve kaygılı olmasının yanında sosyal hayatını da etkileyebilmektedir.

İş yaşamında görülen mobbingi tespit etmek zor olup belli bir süreç gerektiren ve maruz kalan kişinin mobbinge maruz kaldığını ispatlaması gerekmektedir. Bunun için de kişi, bulunduğu kurumda ki iş arkadaşları vasıtası ile mobbinge maruz kaldığını kanıtlayıp doktor kontrolü ile de bunu belgelemelidir. Bunları yaptığı takdirde mobbinge maruz kaldığını ortaya koyabilmektedir.

Yeni yeni farkındalık yaratan mobbing çevremizde ve toplumumuzda da yeni tanınmaktadır. Kelime anlamını bile bilmeyen birçok kişi, iş hayatında bu psikolojik şiddete maruz kalmaktadır. Astlarına baskı yaparak işlerin daha hızlı yapılacağını sanan yöneticiler aslında hem çalışanlarına hem de kurumlarına ciddi zarar vermektedirler.

Bu çalışmamız mobbingin tanımından başlayıp, tarihçesi, tipolojisi gibi etkenlerle devam edip, mesleki bağlılığa nasıl etki ettiğini ve kişinin çalışma hayatını nasıl etkilediğini ortaya koymaktadır. En son bölümde ise mobbingin hemşirelerde mesleki bağlılığa etkisi olup olmadığına yer verilmiştir.

### 1.1.Problem Durumu

Mobbing kamu ve özel sektörde çalışan insanlar için olumsuz bir davranış biçimi olup kişilerin çalışma sürelerini ve çalışma verimliliğini ciddi derecede etkilemektedir. Aktif hayatta çalışan kişilerin iş motivasyonları ve bunun sonucunda elde edilen ürün veya hizmet, hem

işletmeler hem de çalışan için önemlidir. Bunun için çalışanların iş hayatında başarılı olması için her türlü mobbing uygulamasına maruz bırakılmamaları gerekmektedir. İşverenlerin de bu ortamı hazırlamakta yükümlülükleri bulunmaktadır.

### **1.1.1. Problem Cümlesi**

Bu çalışmada “ Kamu ve özel sektörde çalışan hemşirelerin maruz kaldıkları mobbing mesleki bağlılıklarını etkiler mi?” sorusu problem cümlesi olarak belirlenmiştir.

### **1.1.2. Alt Problemler**

Araştırmanın kapsamında aşağıda sunulan alt problemler belirlenmiştir.

- İşe yönelik mobbing uygulamalarının duygusal mesleki bağlılığa etkisi var mıdır?
- İtibari zedeleyen mobbing uygulamalarının duygusal mesleki bağlılığa etkisi var mıdır?
- Dışlayan mobbing uygulamalarının duygusal mesleki bağlılığa etkisi var mıdır?
- Sözlü yazılı görsel mobbing uygulamalarının duygusal mesleki bağlılığa etkisi var mıdır?
- İşe yönelik mobbing uygulamalarının mesleki devamlılık bağlılığına etkisi var mıdır?
- İtibari zedeleyen mobbing uygulamalarının mesleki devamlılık bağlılığına etkisi var mıdır?
- Dışlayan mobbing uygulamalarının mesleki devamlılık bağlılığına etkisi var mıdır?
- Sözlü yazılı görsel mobbing uygulamalarının mesleki devamlılık bağlılığına etkisi var mıdır?
- İşe yönelik mobbing uygulamalarının normatif mesleki bağlılığa etkisi var mıdır?
- İtibari zedeleyen mobbing uygulamalarının normatif mesleki bağlılığa etkisi var mıdır?
- Dışlayan mobbing uygulamalarının normatif mesleki bağlılığa etkisi var mıdır?
- Sözlü yazılı görsel mobbing uygulamalarının normatif mesleki bağlılığa etkisi var mıdır?

## **1.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi**

Hastaneler sağlık sektörünün en karmaşık ve en yoğun yerleri olup sürekli insanların giriş çıkış yaptıkları ve çalışanlarıyla muhatap oldukları bir yapıdır. Buradan yola çıktığımızda hastanelerde çalışan kişilerin bu yoğun tempodan etkilenmeleri göz ardı edilemez. Hastanede

çalışan hemşire ve doktorların tek bir amacı iyi bir sağlık hizmeti sunmaktır. Hastanede hizmet görenin tatmin veya tatminsizliğinde hastane personelinin hastaneye ve işine olan bağlılığı ile işinden duyduğu tatmin veya tatminsizliğin büyük bir rolü olmaktadır (Güner, 2007: 79). Mobbing, örgütlerin çalışanlarına zarar veren, mağduru ve örgütü etkileyen bir davranış biçimidir.

Mobbing ile mesleki bağlılık değişkenleri literatür de tarandığında çok sayıda çalışmanın olduğu görülmüştür. Bu konuda yazılmış tezlerin konularına bakıldığında sağlık çalışanlarına, üniversitedeki akademisyenlere, Milli Eğitim Bakanlığına bağlı öğretmenlere ve bazı kamu ve özel sektör çalışanlarına yönelik olduğu görülmüştür. Ayrıca yapılan çalışmalar da Gaziantep ilindeki hemşirelerin mobbinge maruz kaldıkların da mesleki bağlılıklarını etkilemesi ile ilgili bir çalışmanın yapılmadığı görülmüştür. Mobbing ve mesleki bağlılık arasındaki ilişkinin ne yönde olduğunu kavramak için Gaziantep de bulunan hastanelerdeki hemşireler ile bir anket uygulaması yapılmıştır. Kamu kurumu çalışanlarının mobbing algılarının mesleki bağlılıklarını hangi oranda etkilediğini tespit etmeyi amaçlayan bu çalışmamız, daha önce üzerinde çalışma yapılmamış bir örneklem üzerinden elde edilen verilerden hareketle yeni bir sonuç ortaya koyacağı ve literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Gaziantep ilinde kamu ve özel sektörde çalışan hemşirelerin mobbing algılarının mesleki bağlılık düzeylerine etkisini incelemek ve bu kurumlarda mobbinge maruz kalınıyor ise bunu en aza indirmek ve bu bağlamda literatüre katkı sağlamak amaçlanmıştır.

### **1.3. Araştırmanın Varsayımları**

Bu çalışmamızda uygulanan anket çalışmasına katılan hemşirelere, anket sonuçlarının akademik ve bilimsel bir çalışmaya kaynak olacağı ve çalıştıkları kurumlar ile herhangi bir ilgisi olmadığı belirtilmiş olsa da hemşirelerin şüphe ve çekincelerle anketi doldurmuş olabilecekleri göz önünde bulundurulmalıdır. Çalışanların mobbing ve mesleki bağlılık boyutları ile ilgili ankette sorulan soruları okuyup anlayabildikleri ve sorulan soruları doğru ve samimi bir biçimde yaptıkları, soruları da bu şekilde cevapladıkları varsayılmıştır.

Bu araştırmada örnekleme alınan kişilerin evreni temsil ettiği, dağıtılan anketlerin hemşireler tarafından samimi bir şekilde cevaplandığı varsayılmıştır.



#### **1.4. Araştırmanın Sınırlılıkları**

Evrenden toplanan anket verilerine yapılan analizler sonucu elde edilen bulgular örnekleme dahil olan kişilere göre değişebileceğinden dolayı, araştırma bulguları verinin toplandığı örneklem ile sınırlı tutulmuştur. Kişilerin mobbinge maruz kalma eğilimleri veya kurumların mobbinge karşı aldıkları tedbirler zaman içinde değişebileceğinden dolayı bu araştırmada tespit edilen mobbinge maruz kalma eğilimleri sadece uygulandığı zaman dilimi ile sınırlıdır. Araştırmada tüm hemşirelere ulaşılabilmesi de araştırmanın diğer bir kısıtıdır.



## İKİNCİ BÖLÜM

### MOBBİNG

#### 2.1. Mobbing Kavramı

Mobbing, işyerinde eşdeğerler, astlar veya hizmet verilen kişiler tarafından ya da kurum amirleri tarafından sürekli tekrarlanarak devam eden tacizler şeklinde uygulanan bir psikolojik savaştır. Mobbing kelimesi çalışanlara, amir, yönetici, astları veya aynı kademedeki çalışanlar tarafından sistemli bir şekilde uygulanan hakaret, tehdit, fiziksel şiddet, küçük düşürme gibi davranışların hepsini kapsamaktadır (Tınaz, 2006: 8). Ayrıca Tınaz (2006: 11) mobbingi, iş yerinde önceden var olan ve kişilerarası rekabete göre ortaya çıkan psikolojik baskı, varlığı ve boyutları henüz ortaya çıkarılmamış ve iş yerinde çalışanlar arasında çok sık görülen, kişiyi kurumdan ayrılmaya kadar götüren bir davranış şekli olarak ifade etmiştir. Mobbing (psikolojik şiddet); çalışanlara ruhsal bir baskı yaparak onları yanlış yapmaya sevk eden ve kendi pozisyonunu güçlendirerek rakiplerinden kurtulmaktır (Baykal, 2005: 1).

Davenport ve arkadaşları, yaptıkları çalışmada mobbingin çalışanlar üzerinde; iş baskısı, psikolojik ve ruhsal rahatsızlıklar, iş kazaları ve buradan meydana gelen sakatlıklar, tecrit edilme, meslekten uzaklaşma isteği, mesleki kariyerini veya arkadaş çevresini kaybetme, işsiz kalma, iş arama, taşınma, işsizlik sonucunda maaş alamama, kapasitesinin altında iş verme, sağlık masrafları, aile ile sorunlar yaşama ve maddi kayıplara neden olduğu görülmektedir. Kurumlar üzerinde ise; sağlık ve kaza giderleri, avukatlık maliyetleri, iş yerinde anlaşmazlık, hastalıklı örgüt kültürü, yaratıcılığın engellenmesi, sağlık raporlu istirahatlerin artması, düşük verim, yetişmiş eleman kaybı, işten ayrılanlara tazminat ödeme gibi birçok soruna yol açtığı sonucuna ulaşılmıştır (Davenport vd., 2003: 67-70).

Söz konusu mobbing tanımına ek olarak, belirlenen psikolojik baskı davranışları ile karşı karşıya kalan mağdurların bu davranışlara birileri tarafından maruz bırakıldıkları, bunlarla uğraşabilmek için yeterli zamanlarının olmadığı veya tanınmadığı, farklı şekilde yaptırımlarla karşılaştıkları, kendilerini olaylara karşı savunamadıkları ve sonunda kendilerini aciz, küçük düşürücü olaylarla karşılaştıkları not edilmiştir (Matthiesen vd., 2010: 207).

Tüm bu mobbing tanımlarında vurgulanan ortak payda dikkate alınıp bir tanım yapıldığında mobbing; yönetici ve çalışan statüsündeki birçok kişi tarafından iş yerindeki başka bir veya birkaç kişiye uygulanan kişi veya kişileri baskı ile kontrol altında tutmak için; onların kişiliklerini aşağılamak, iş ortamında ezme, küçük düşürme, kendilerine olan saygılarını ve

benliklerini zedelemek için bilinçli yapılan davranışların en az altı ay süren ve haftada bir bu gibi davranışlara maruz kalıp devam etmesidir (Solmuş, 2004: 6).

1990 yılında İngiliz bir gazeteci olan Andrea Adams BBC'deki bir programda yayınlanan dizisinde İngiltere'deki zorbalık olaylarını ele almıştır. 1992 yılında ise Adams adıyla bir vakıf kurup burada mobbinge maruz kalan kişilere yardımcı olmuştur. Vakıf olarak, işyerinde zorbalığın boyutlarını araştırmış ve bununla yetinmeyip taciz içerikli e posta ve cinsel tacizlerle de araştırma yapıp mağdurlara yol gösterici olmuştur (Lee, 2000: 594).

Aydın ve Özkul (2007: 173) ise mobbingin nasıl bir davranış biçimi olduğunu değerlendirmek için belli kriterlere vurgu yapmıştır. Bu kriterler aşağıdaki gibidir:

- a) Mobbinge maruz kalanlar arasındaki güç eşitsizliği
- b) Olumsuz bir mobbing olayı
- c) Mobbinge maruz kalan kişi tarafından her türlü davranışın olumsuz olarak anlaşılması
- d) Mağdur için davranışın devamlılığı ve sıklığı
- e) Davranışın mağdur açısından kötü etkilerinin olması

Yukarıda da görüldüğü gibi bu davranışlar mobbingin varlığını kanıtlamaktadır.

Mobbing kelimesinin iş yeri açısından, Dr. Leymann tarafından yapılan açıklaması şu şekildedir; Mobbing, bir ya da birden fazla kişiyi bir veya birden fazla kişi tarafında çalışma hayatında rahatsız edip, onunla uğraşmak veya psikolojik baskı yaparak onu huzursuz etmek anlamına gelmektedir (Leymann, 1996: 165-184). Leymann mobbing davranışlarının iş hayatındaki çalışanlar arasındaki yansımalarını araştırmış olup psikolojik taciz kavramını önce İsveç daha sonra Almanya'daki kurumlarda incelemiştir (Karakuş, 2011: 85). İş yerlerinde çalışan bir grubun belli bir kişiye karşı cephe aldığı, daha sonra da bu kişinin çalışma ortamından uzaklaşması için birçok davranışlar uyguladıklarını ortaya koymuş bu davranışları da mobbing olarak belirtmiştir (Güngör, 2008: 5-6).

İşyerinde yaşanan mobbing olgusunun birçok belirtisi bulunmakla birlikte en fazla bilinen davranışsal belirtileri;

- İş yerindeki arkadaşlarıyla tartışmalar her zamankinden daha çok ve gereksiz olmaya başlar.
- Kişinin hoşuna gitmeyen sigara kokusu, dumanı ve külünden rahatsız olduğunu bilerek yan tarafındaki çalışma masasına sigara içen başka bir çalışanın yerleştirilmesi.

- Kişi, başka çalışma ofislerine girdiğinde ortamdaki insanların sohbeti kesilip başka konular hakkında konuşması.
- Kendisine görev yetkisinde olmayan işler verilir veya kendi yeteneklerinin çok altında işler verilir.
- Mobbing uygulayanlar tarafından kurbanın işe geliş ve gidiş saatleri, işe ara verdiği saatler veya telefon konuşmaları ayrıntılı bir şekilde takip edilir.
- Kişi, amirleri veya çalışma arkadaşları tarafından kışkırtılarak kendisine zarar verecek tepkiler vermesi istenir.
- Bireyin dış görünüşü veya giyim tarzıyla alay edilir.
- Kendisinden daha alt mevkide çalışan kişilerden daha az bir maaş alır (Tınaz vd., 2008: 56).

Leymann kurum içindeki çalışma ortamında ortaya çıkan mobbing olgusunu mağdur açısından beş farklı yönde ele almıştır. Bunlar: Kendini gösterme ve kişiler arası iletişimi engelleme, sosyal ilişkilere saldırı, bireyin itibarına yönelik saldırı, kişinin belli bir yaşam seviyesine saldırı ve mesleki yaşam kariyerine saldırı ve kişinin ruhsal sağlığına saldırıdır (Deniz, 2012: 48-49).

Rayner ve Hoel, (1997: 183) mobbing davranışlarını aşağıda belirtmiştir:

- Çalışanın mesleğine yönelik tehdit: Kişinin düşüncelerine saygı duymamak, başka insanların yanında onu küçük düşürücü hareketlerde bulunarak suçlamak vb.
- Kişiliğe yönelik olumsuz davranışlar sergilemek: Kurbanı lakap takmak, onu tedirgin edici davranışlarda bulunmak ve toplum içinde gurur kırıcı konuşmak vb.
- Ortamdan Dışlama: İş ortamındaki arkadaşları tarafından kişinin sosyal yönden dışlanması ve iş ile ilgili bilgi sahibi olmalarına mani olmak vb.
- Gereğinden fazla iş yükleme: Kişiye iş ile ilgili baskı yaparak, sebepsiz engeller ile uğraştırma vb.
- Eşitsizlik: Kişiye çalışma hayatında değer vermeme, ona gereksiz görevler verme, sorumlu olduğu alanları değiştirme ve kişiyi iş hayatında başarısızlığa götüreceği her yolu denemek vb.

Çeşitli ülkelerde farklı araştırmacıların mobbing eylemleri için kullandığı kavramlar şöyle; “psychological harassment” (psikolojik taciz), “bullying at workplace ” (işyerinde zorbalık), “work or employee abuse” (iş ya da işgören tacizi), “emotional abuse” (duygusal suistimal), “victimisation ” (kurban etme), “intimidation ” (gözdağı verme), “horizontal

violence ” (yatay şiddet), “psychological terror ” (psikolojik terör), “psychological violence ” (psikolojik şiddet), “psychoterror at workplace” (işyerinde psikolojik terör), ve “psychological abuse” (psikolojik suistimal) (Karcıoğlu, 2012: 60).

Mobbingin diğer bir ismi de Bullying kavramı olup, Einarsen (2000: 383) açısından psikolojik baskı kurbanı, işyerindeki ortamından uzaklaştırmak grup dışına itmek, mağduru dışlayıcı hareketlerde bulunarak gerçekleştirilen bir davranış biçimi iken, Bullying ise öğrencilere yönelik yapılan araştırmada, mağduru etkileyecek şekilde sözlü ve fiziksel saldırı şeklinde gerçekleştirilen bir davranıştır.

Türkiye de ise mobbing kelimesinin karşılığı; psikolojik baskı, psikolojik şiddet, psikolojik taciz, işyerinde manevi taciz, yıldırma, psikolojik terör, işyerinde duygusal linç, işyerinde duygusal terör, iş yerinde zorbalık, işyeri travması, işyerinde duygusal saldırı gibi birçok kavramla bütünleşmiştir (Karcıoğlu, 2012: 60). Kasıt kelimesi de psikolojik tacizde tartışma konusu olmuştur. Bazı araştırmacılar kasıt unsurunun psikolojik tacizde kilit bir rol oynadığını belirtirken; bazıları ise varlığının ispatlanamadığı için psikolojik baskının bir özelliği olarak fark edilmesinin zorlaşacağını ileri sürmüşlerdir (Rayner, 1997: 199-208).

İşyerlerindeki saldırgan davranışların ve mobbing olaylarının durdurulması ya da kontrol altında bulundurulması için iki çeşit çözüm önerisi kullanılabilir (Solmuş, 2004: 35-36):

**Cezalandırma sistemi kullanılabilir:** Bilindiği üzere pekiştirme kuralı ödüllendirilen davranışların ilerleyen zamanda tekrar olma ihtimalinin artacağını savunmuştur. Ödüllendirilen cezalandırılmayan davranışların tekrarlanma ihtimallerinin artacağı ilkesi dikkate alındığında, çalışanların mobbing davranışlarının cezalandırılması bir sonuç elde etmek için kullanılabilir.

**Çalışanların mobbing davranışlarını önleyici stratejiler kullanılabilir:** Bu bağlamda özellikle çalışanların eğitimine yönelik çeşitli programların kullanılabilmesi mümkündür. Çalışanlarda iç görü kazandırmayı, işinde tecrübelendirme, farkındalık yaratma, stresle mücadele gibi mağdurlara sosyal destek sağlamaya yönelik eğitimlerin mobbing ile mücadele etmede faydalı olabilmektedir.

Leyman, psikolojik tacizde sorunun çözümünde yardımcı olabilecek kişi ve kurumları:

- İnsan kaynakları uzmanları,
- İşverenler, sendikalar,
- Sağlık koruma sistemleri,
- Psikologlar ve doktorlar,

- Aile üyeleri ve arkadaşlar olarak sıralanmıştır (Leyman, 1996: 165-184).

## 2.2. Mobbingin Tarihçesi

Mobbing kavramını ilk ele ele alan kişi olarak bilinen Lorenz mobbingi hayvan davranışları üzerinde incelemiş daha sonra 1960'larda küçük hayvanların (bir grup kazın bir tilkiyi) kendisinden daha büyük ve yırtıcı olan tek bir hayvanı korkutarak uzaklaştırmak için yaptıkları saldırıları açıklayarak ortaya koymuştur (Davenport vd., 2003: 3).

İleriki zamanda bu kavramı, İsveçli doktor olan Peter-Paul Heinemann çocukların dersten sonraki aralarda birbirlerine neler yapabileceği ile ilgilenmiş ve gözlemlerinde bir grup çocuğun tek bir çocuğa karşı yaptıkları kötü davranışları açıklamak için kullanmıştır (Leymann, 1996'dan aktaran Karsavuran, 2014: 275).

1976 yılında ABD'de yaşayan bir insan bilimci olan Dr. Carroll Brodsky "The Harassed Worker" adlı kitabını Leymann, ilk kez kendisinin mobbing olarak ifade ettiği olayların çalışıldığını, ancak bu vakaların işyerindeki kazalar, psikolojik stres ve yorgunluk, her zaman yapılan iş ve görevleri ile beraber sunulduğundan doğrudan mobbing davranışlarının analizinin yapılmadığını ifade etmiştir (Leymann, 1996: 165-184).

Leymann, mobbingin iş yerlerinde de mevcut olduğunu, 1984 yılında mobbing kavramı ile tanıştığını ama mobbingin çok eski zamandan beri eski kültürlerde görüldüğünü belirtmiştir. 1982 ve 1983'e kadar geçen zamanda mobbingin bir tanımlamasının olmadığını ifade etmiştir (Leymann, 1996: 166).

Leymann'a göre kurbanı yönelmiş olan davranışların mobbing olarak değerlendirilmesi için haftada birkaç kez uygulanması, 6 ay boyunca da devam etmesinin gerektiğini, belirli bir kişiye karşı gerçekleşmiş olması ve mobbinge maruz kalan kişinin bu durumla baş edecek gücünün kalmaması gerekmektedir. (Solmuş, 2005: 2). Konuyla ilgili yapılan diğer araştırmaların sonucunda en kısa mobbing zamanının 6 ay olması, ama ortalama olarak uygulanma süresinin 15 ay, mobbingin etkilerinin kişi üzerinde kalıcı hasara neden olduğu zamanın da 29-46 ay olduğu tespit edilmiştir (Tınaz, 2006: 13).

Dünyada mobbing konusu 1980'li yıllardan sonra Fransa, Norveç, Almanya ve İsveç gibi gelişmiş ülkeler tarafından araştırılmış olup bir sonuç elde etmeye çalışmışlardır. Türkiye'de ise bu süreçte mobbing kavramı hakkında fazla bir araştırma yapılmamış olup mobbingin sosyal ve hukuki boyutları hakkında az bir araştırma bulunmaktadır (Bozbel vd., 2007: 68). Türk tarihinde de bazı olayların mobbingin neden olduğunu göstermektedir. Baykal'ın kaleme aldığı yazıda Kanuni Sultan Süleyman'ın Hüsrev Paşa'nın intihar olayının

arkasında kendisine karşı yapılan mobbing davranışlarının olduğudur. Hüsrev Paşa olayındaki bu vahim durum hem Osmanlı Devletini hem de Hüsrev Paşayı derinde etkilemiştir ve kurumsallaşan bir örgütte mobbingin güven duyulan adaleti de çökerteceği söylenebilir (Baykal, 2005: 199).

### **2.3. Mobbingin Tipolojisi**

Mobbingin kişiler üzerindeki etkilerini Leyman şu şekilde ifade etmiştir.

#### **1. Grup: Çalışanın Kendini Göstermesi ve İletişimi Engelleyen Davranışlar**

Çalışma hayatında oldukça çok rastlanan bu tür olumsuz davranışlar mağdurun kendini göstermesine ve sosyal alanda çevresindeki insanlarla iletişim kurmasına engel olur (Leyman, 1996: 165-184). Bu tür davranışlar aşağıdaki gibidir:

- Kişinin bir konuşma ortamında sürekli konuşmasının kesilmesi ve söz hakkı verilmemesidir.
- Amirin mağdura kendisini ifade etme hakkını tanımaması.
- Kişi en ufak bir yanlış yaptığında üstü tarafından yüksek bir sesle azarlanır.
- Kişinin yaptığı işler sürekli eleştirilip baskı altına alınır.
- Özel yaşamına müdahale edilip bu dedikodu malzemesi yapılır.
- İş yerindeki veya şahsi telefonu sürekli rahatsız edilir.
- İş yerindeki ortamlarda sözlü olarak herkesin içinde tehdit edilir.
- Tehdit mektubu alır.
- Toplum içinde yalancı olduğu söylenir.
- Mobbinge maruz kalan kişi baskı altında olduğu için iş arkadaşlarıyla iletişim kuramaz.
- Mobbing izleyicileri tarafından mağdur eleştirilir ve kendini mesleğinde kanıtlama olanağı verilmez.

#### **2. Grup: Kişinin Sosyal İlişkilerine Saldıran Davranışlar**

Bu davranışlar kişinin toplum içindeki saygınlığını ve meslekteki değerini hissetmesine engel olmaktadır. Bu tip davranışlar aşağıda sıralanmıştır (Leymann, 1996: 165-184).

- Kişi ile kimse görüşmez ve konuşma hakkı verilmez.
- Kişi diğer çalışanlardan ayrı tutulur.
- Çalışanlar, mağdur hakkında kötü konuşurlar.

- Mağdur iş ortamında yokmuş gibi davranılır.
- Kişiyeye ufak imalar ile iletişim kurması engellenir.

### **3. Grup: Kişinin İtibarına Saldıran Davranışlar**

Kişi bu aşamada artık istifa etme derecesine, mesleğinden bıkkınlık ve kavga şeklinde sonuçları olan bir yöne doğru yönlendirilir. Bu süreçte şu davranışlar görülür (Çobanoğlu, 2005'ten aktaran Dünder, 2010: 14).

- Kişi ile ilgili yalan söylentiler ortaya atılır.
- Sanki akli dengesinin yerinde olmadığı şekilde imalarda bulunulur.
- Kişinin herhangi bir kusuru veya özrü varsa (pelteklik, uzuv kaybı vb.) bununla alay edilir.
- Kişinin bağlı olduğu milliyetiyle alay edilir.
- Dini ve siyasi görüşü ile alay edilir.
- Psikiyatrik sorunları olduğu söylenip tedavi için hastaneye gitmesi gerektiği söylenir.
- Kişinin sesi ve yürüyüşüyle alay edilir.
- Kişinin yapamayacağı bir iş verilerek özgüvenini yitirmesine neden olunulur.
- Kararlar alması sürekli engellenir.
- Çalışma ortamında kişiyi küçük düşürücü isimlerle çağırmak.
- Cinsel istismara maruz bırakılır.
- İş için yaptığı çabalar ve çalışmaları yokmuş gibi davranılır.

### **4. Grup: Kişinin Mesleki Konumuna Saldıran Davranışlar**

Kişinin mesleğinde başarılı olmasını ve kariyer yapmasını engellemeye yönelik davranışlardır. Bu davranışlar aşağıda verilmiştir (Leymann, 1996: 165-184).

- Kişiyeye iş yeri için önemli olan görevler verilemez.
- Kişinin iş alanına girmeyen önemsiz ve anlamsız görevler verilir.
- Kişinin daha önce kendisinin yaptığı işler elinden alınarak başka kişilere verilir.
- Yeteneklerinin altında görevler verilir.
- Sürekli değiştirilen görevler verilir.
- Özsaygısını yitirecek işler verilir.
- İşyeri, ev ve araba gibi kişinin kendisine ait eşyalara zarar verilir.



- Maddi yük getirecek zararlara neden olunur.
- Niteliklerinin dışında görevler verilerek iş yerindeki itibarı aşağılanır.

## 5. Grup: Kişinin Sağlığını Tehdit Eden Davranışlar

Bu davranış biçimi kişiyi fiziksel ve psikolojik yönden yıpranmasına yol açar.

- Fiziksel yapısına uygun olmayan görevler verilir.
- Fiziksel tacizler ile karşılaşır (tokat ve tekme ile saldırmak vb. ).
- Kişiyi sindirmek için şiddet gösterisi yapılır (duvara bardak fırlatmak, masanın üzerindeki dosyaları atmak vb.).
- Kişi fiziki tacizlerle karşı karşıya kalır (kişinin önünü kesip onu tehdit etmek vb.).
- Doğrudan cinsel tacizle muhatap olur.

Bu davranış şekilleri kişinin hak ve hürriyetini engellediği için ABD'nin 50 şehrinde yasaklanmıştır (Dilman 2007: 21).

## 2.4. Mobbing Türleri

### 2.4.1. Dikey (Hiyerarşik) Mobbing

Hiyerarşik mobbing; üst yönetimde bulunan kişilerin, ellerindeki kurumsal gücü, hiyerarşik yapıda kendisinden aşağıda bulunan personeli sindirmek, ezmek, baskı uygulamak ve onu kendi çalıştığı kurumdan uzaklaştırmayı yani istifa etmesini amaç edinen bir davranış şeklidir. Amir pozisyonundaki kişi çalışanlarının hepsine arkadaş gibi davranmayıp, belli kişilere karşı yakın ilişki kuruyorsa, bir başka sözle ifade etmek gerekirse bazı personele karşı ayrıcalıklı davranıyorsa mobbingin ortaya çıkmaması düşünülemez (Ege, 1972'den aktaran Tınaz, 2011: 125).

Yukarıdan aşağıya mobbingin temel nedenleri şunlardır (Tınaz, 2008: 118) :

- Sosyal İmajın Tehdit Edilmesi: Kurumda çalışan kişinin amiri olan kişiden daha fazla çalışması ve daha başarılı olması halinde ortaya çıkan bir durumdur. Amir, bu durumu fark edip astının yaptığı işleri sanki kendi yapmış gibi gösterip başarılıymış izlenimi uyandırmaya çalışır.
- Yaş Farkı: Kurumdaki yönetici kendisinden daha başarılı olan astının ilerleyen zamanda kendisinin yerine geçebileceğini düşünüp korkar. Bunun için onu başarısızlığa sürüklemek için mobbinge başvurabilir.

- Kayırma: Bu kişi üstü tarafından kayırıldığını bilip yanlış yapsa dahi sorumlu olmayacağını ve arkasında üstünün olduğunu bilerek hareket eder. Bazen de kayırılan kişi üst olmaktadır. Bu durumda ise üst kendisinden alt kademedeki çalışan kişilere karşı her türlü baskı yapmakta daha özgür davranabilir.
- Politik Nedenler: Kurum içindeki amir ve üstün savundukları iki farklı siyasi düşünceyi birbirlerine açıkça söylemişlerse bu ileriki zamanda kişilerin birbirlerine karşı sırf siyasi düşüncesinden dolayı mobbing uygulamasına neden olmaktadır. Ama bu kurum içindeki astın veya üstün savunduğu siyasi düşünceye sahip olan diğer çalışanlar içinde konuya taraf olmaması savunulamaz.

#### **2.4.2. Yatay (Eşitler Arası) Mobbing**

Aynı hiyerarşik yapıda görev yapan kişiler arasında görülen bir mobbing biçimidir. Yatay mobbingin nedenleri aşağıdaki gibi sıralanmaktadır (Tınaz, 2008: 135):

- Rekabet: Rekabet, kişinin yapısında var olan doğuştan gelen bir yapıdır. Rekabet duygusunu çok yoğun olarak yaşayan kişi çalışma hayatında da kendisini için ileride rakip olacağını düşündüğü iş arkadaşlarını saf dışı etmek için arkadaşlarına yönelik acımasız ve haksız bir mobbing davranışına başvurur.
- Farklı Bir Bölgeden veya Kentten Gelmiş Olma: Kişinin kültürüne ait olan ve yaşamı boyunca da süregelen kişiliğinin içine oturmuş bir özelliktir. Bu kişinin konuşması, giyinmesi, hal ve hareketleri gibi özellikleridir. Bu kişilerin ayırt edici kültürel yanları sürekli eleştirilip bu yönleri açığa çıkarılarak kişiyi sosyal hayatta rencide etmek veya küçük düşürmek istenilir.
- Irkçılık: Bu tarz mobbing davranışları, tamamen yaşanan toplumun kültürüyle birlikte, kişinin çalıştığı iş yerinin kültür ve değer yargılarına bağlı olarak gelişir. Bu mobbingin temelinde, kültürel yönden o kişinin değerlerine karşı bir tahammülsüzlük vardır. Bu tip davranışlara genellikle futbol sahalarında sıkça karşılaşılmaktadır.

Kişiyeye karşı sürekli yanlış yaptığını, haksız olduğunu bazen gizlice bazense açıkça söylenerek bazı suçlamalarla karşılaşarak mobbinge maruz kalabildiği gibi mağdurun iş arkadaşları ya da yönetimdeki çalışanlar tarafından da açıkça suçlandığı için kendisine karşı cephe alındığı hissine kapılabilir. Kişiyeye yapılan bu davranışlar onu istifa etmeye kadar götürebilecek bir sonuca götürebilmektedir (Şen, 2009: 51).

### **2.4.3. Aşağıdan Yukarıya Doğru Mobbing**

Yöneticinin altında bulunan çalışanlarının kendisine uyguladıkları mobbingdir. Bu mobbing çeşidi üst yönetimde bulunan kişinin otoritesini sorgulamakla başlamaktadır. Bu mobbingin uygulanma sebebi genellikle yönetici pozisyonundaki kişinin yerine geçmek isteyen ama bu göreve gelemediği için kıskançlık duygusuyla o kişinin bu görevi hak etmediğini ve bu durumun yanlış olduğunu bulanlardır (Akgeyik vd. 2009: 127).

Başka bir araştırmada, çalışanların %81'inin yöneticiler, %58'inin iş arkadaşları tarafından mobbinge uğradıkları, mobbing uygulayanlarının yönetici olması halinde, çalışanların daha çok olumsuz durumlar ile karşılaştıkları ve iş yerinin mobbing konusunda hiçbir önlem almayacağı düşüncesi hakim olmuştur (Karakuş, 2011: 92). Diğer bir araştırmada ise İngiltere, Almanya ve Avusturya da yapılmıştır. Burada yapılan çalışmada elde edilen sonuçta çalışanların üstü tarafından mobbinge maruz kalma oranı %70 ile %80 arasında olduğu tespit edilmiş olup mağdurların üstleri tarafından gelen mobbingden daha fazla zarar gördükleri belirtilmiştir (Kök, 2006: 433).

### **2.5. Mobbing Süreci**

Mobbingin uygulanış biçimi farklılık gösterse de belli bir süreçten ve ortamdan geçerek kişiyi etkilemektedir. Mobbing sürecinde kurban ile mobbing uygulayan arasında büyük bir adaletsizlik bulunmaktadır. Başlangıçta her iki taraf da eşit güçte olmasına rağmen ilerleyen zaman diliminde elinde yönetim açısından her türlü yetkisi olan üst öne geçerek mağduru küçük düşürücü, ezici ve azarlayıcı bir sonuca sürükleyerek onu daha zayıf biri haline getirmektedir (Tengilimoğlu ve Mansur, 2009: 70-71).

Kurum yapısının sert, hiyerarşik ortamın yoğun olması, kişilerarası iletişimin olmaması veya buna izin verilmemesi, stresli iş ortamı da mobbingin kurumsal sorunları arasında yer almıştır. Mobbing mağdurunun yeni düşünceler ortaya koyması, olayları farklı bakış açısıyla görmesi ve yorumlayabilmesi, eğitim, dış görünüş, mesleği ile ilgili gerekli bilgi birikimi açısından iyi bir çalışan veya işe yeni giren birinin deneyimsiz, fazla bir bilgisi olmayan biri olması bencil ve kıskanç kişiler için bir mobbing sebebi olabilmektedir (Arpacıoğlu, 2003: 46).

### 2.5.1. Mobbing Sürecinde Ortam ve Roller

Tınaz'a göre mobbing süreci içerisinde rol alan gruplar; mobbing uygulayanlar (saldırganlar, tacizciler, zorbalar), mobbing mağdurları (kurbanlar, hedefler) ve mobbing izleyicileridir (Tınaz, 2006: 57).

**Tablo 1.** İş Yerinde Psikolojik Taciz Uygulayanlar

Psikolojik Şiddet Uygulayanlar	Mağdurlar	Psikolojik Şiddet İzleyicileri
Fesat	Gerçek Dost	Psikolojik Şiddet Ortakları
Tesadüfi	Neşeli	
Pusuda Bekleyen	Günah Keçisi	
Hiddetli	Bağımlı ve Edilgen	
Megaloman	Alıngan	İlgisizler
Hayal Kırıklığına Uğramış	Kendini Beğenmiş	
Sadist	Paranoyak	
Eleştirici	Tutsak	
Dalkavuk	Katı	
Saman Altından Su Yürüten	Kendine Güvenen	Karşıtlar
Zorba	Acı Çeken	
Korkak	Dürüst İş Arkadaşı	
Kıskanç	İçe Dönük	
Hırslı	Hırslı ve Hipokondriyak	

**Kaynak:** Tınaz, 2008: 39-51.

### 2.5.2. Mobbing Uygulayanlar (Tacizciler, Zorbalar, Saldırganlar)

Yapılan araştırmalarda ve gözlemlerde mobbing uygulayan kişilerin, karşısındaki kişilere karşı sürekli suçlayıcı bir tavır içinde oldukları ve en küçük hatalarında bile bunu büyüttükleri görölmüştür. Çünkü kendilerine karşı bir güvenleri olmadığından dolayı sürekli tedirgin olurlar (Çobanoğlu, 2005: 35). Kişilik değerleri güçlü olmayan mobbing uygulayıcıları insanlara karşı hoşgörölü değillerdir ve bunu göstermede tereddüt etmezler, menfaatçi ve çıkarıcı olurlar fırsatçı kişilik özelliklerindedirler. Ayrıca insanları kendi işlerinde kullanmaktan hoşlanıp onları küçük görüp duygusal bir boşluk altına sokarlar (Risso, 2003: 102-103). Bu gibi kişilerin karakteristik yapıları genellikle övgüden hoşlanan, iş ortamında güçlü olmak isteyen, ilgi görmek isteyen, kişiliklerinin zayıf olduğu, sürekli suçlayıcı ve yargılayıcı, çalışanlarını iş yönünden motive etmekte yetersiz kaldıkları ve onları kontrol altında tutmaya çalışan kişiler olarak tanımlandığı görölmektedir (ÇSGB, 2014).

İnsanların mobbinge başvurmasında birtakım nedenler vardır. Bunlar (Davenport vd., 2003: 38-39):

- **Birini Bir Grup Kuralını Kabul Etmeye Zorlamak:** Eğer bu durumu kabullenmezse grubun içine alınmaz. Grubun bütönlük içinde kaldığında daha güçlü olacağına inanılır.
- **Düşmanlıktan Hoşlanmak:** Bir insan birinden hoşlanmadığı andan itibaren o insanı bulunduğu ortamdan uzaklaştırmak için mobbing uygulamaktadır. Mobbing uygulayıcısının karşısındaki insanın kişiliğini, hal ve hareketini beğenmemesi o kişiye mobbing uygulaması için yeterli olmaktadır.
- **Can Sıkıntısı İçinde Zevk Arayışı:** Bazı insanlar sadece birinden kurtulmaya çalışmazlar aynı zamanda ona işkence yapmak hoşlarına gider.
- **Önyargıları Pekiştirmek:** Cinsiyet, siyasi düşünce, örf ve adetleri, dini veya etnik yapısı gibi bir gruba üye olmak diğer insanların ona karşı bir önyargı içinde olmasına sebep olabilir. Bu da ne yazık ki o kişiye karşı kötü davranışların oluşmasına neden olabilmektedir.
- **Sahip Olamadıklarının Acısını Çıkarmak:** İş ve özel hayatında mutluluğu ve huzuru bulamayan insanlar, çevresindeki insanların mutlu olmasını istemezler. Çevresindeki insanların mutsuzluğu için çalışırlar. Kendilerinden kaynaklanan kusurları ve sorunları çözmek yerine mobbinge başvurarak diğer insanları yıldırmaya çalışırlar.

- **Bencilik:** Bazı insanlar kendi hatalarını görmezden gelip bunu kabullenmezler. Ayrıca kabullenmekle de kalmayıp başkalarının hatalarını bulup bunu ortaya çıkarmakla uğraşırlar. Karşı taraftan en ufak bir açık bulduklarında bu kişinin zararına olacak şekilde ortaya dökerler. Empati yapmak bu tip insanlar için imkânsızdır (Tınaz, 2008: 98-99).

Lynch'e göre; mobbing uygulayanların kişilik yapılarının mobbinge neden olduğunu ortaya koymuştur. Çünkü bu kişilerin sınırlı, aynı zamanda empatiden yoksun kişiler oldukları ve mobbing mağdurlarının acı çekmesinden zevk aldıklarını söylemek mümkündür (Özler vd, 2007: 25).

Mobbingci tiplerin bazıları şunlardır;

- Narsisist mobbingci,
- Hiddetli, bağırğan mobbingci,
- İki yüzlü mobbingci,
- Megaloman mobbingci,
- Eleştirici mobbingci,
- Hayal kırıklığına uğramış mobbingci (Tınaz vd, 2008: 39-40).

### **2.5.3. Mobbinge Maruz Kalanlar (Mağdurlar, Kurbanlar, Hedefler)**

Bir işyerinde mobbinge maruz kalma riski herkes için geçerli olup kişinin buna ne zaman maruz kalacağı ve ne şekilde uygulanacağı belli değildir.

Mobbinge maruz kalan kişi, kendine yapılan kötü ve haksız davranışları sürekli kafasında bir sorun haline getirerek çalışma hayatını sürdürür. Zamanla bu tür davranışlar öyle bir duruma gelir ki artık mağdur kendisini çaresiz hissedip kendisini işe vermekte ve işine adapte etmekte büyük zorluklar çeker. Sonuç olarak iş yerinden ayrılıp maddi kayıplar yaşayarak huzursuz bir insan olabilmektedir (Duffy vd. 2007: 401). Mobbing uygulayıcılar mağdurla olan iletişiminin bozulmasına yol açan kötü davranışlar sergileyerek mağdurun psikolojisini bozarlar. Örneğin onu insanlar içinde küçük düşürücü söz söylemek, sitem etmek, yaptığı işlerle ilgili eleştirici bir hal takılmak, kişiyle her türlü iletişimi bilinçli olarak kesmek ve mağdurun varlığını ve yaşadığı sorunları yokmuş gibi görmek bu tür davranışlara örnek verilebilmektedir (Tekin vd. 2009: 105). Leymann, "Kurban, kendisinin kurban olduğunu

hissedendir.” demek suretiyle esasen, mobbing kurbanlarına ilişkin sade ve sezgisel bir tanımlama yapmıştır (Tınaz vd., 2008: 43).

Bazı durumlarda ise, büyük bir başarı elde edip grup normlarına zarar verdikleri, kurumun başarı grafiğini yükselttikleri ve bundan dolayı da iş arkadaşları veya üstleri tarafından kendilerine zarar verecek bir tehlike olarak gördükleri, bunun da psikolojik taciz, şiddet, baskı için uygun bir zemin hazırladığı ileri sürülmektedir (Noring, 2000: 636).

Mobbinge maruz kalan kişilik yapısını tarif etmek kolay değildir. Ancak işyerlerinde dört farklı kişi tipleri bulunmaktadır. Bunlar (Huber, 1995 ve Tınaz 2006’dan aktaran Tetik, 2010: 85):

**Yalnız bir kişi:** Bu kişi, bütün çalışanların kadın olduğu bir işletmede sadece bir erkeğin çalışması veya tam tersi durumun olduğu kişidir.

**Farklı bir kişi:** Aynı ortamda çalışan insanlardan farklı bir kişilik yapısına sahip olması ve diğer personelle kaynaşamaması söz konusu olan kişidir. Bu farkı yaratan sebepler kişinin giyim tarzı, herhangi bir engelinin olması veya yabancı uyruklu bir kişi de olabilir. Bazı durumlarda ofiste çalışanların hepsinin bekar olması sadece birinin evli olması veya bunun tam tersinin olması ya da daha önceden boşanmış olması gibi etkenler mobbinge maruz kalmak için yeterli bir sebeptir. Azınlık bir ortamdaki kişinin mobbinge maruz kalma olasılığı çok yüksektir.

**Yeni gelen kişi:** Kurumdaki tayin veya istifalar sonucu o pozisyonda daha önceden çalışan kişinin çok seviliyor olması veya yeni katılış yapan personelin diğer çalışanlardan daha bilgili ve üstün yönlerinin olması, işini iyi takip etmesi gibi bir takım özelliklerinin bulunması, mobbinge uğrama olasılığını arttırır. Kişi, güzel veya yakışıklı olabilir ya da diğerlerinden daha yetenekli olabilir.

Mobbing süreci içerisinde kurbanın yaşadıkları aşağıdaki gibidir (Tınaz, 2008: 101):

- Kişide psikolojik rahatsızlıklar baş gösterir, işe gelmek istemez ve kurum tarafından işine son verilir.
- İş yerinde sürekli stres içindedir. Depresif nöbetler geçirerek intihar olaylarına başvurabilir.
- Maruz kaldığı davranışlarda suçunun olmadığını düşünür.
- Bir yandan da hatası var mı diye sürekli düşünür.
- “Beni aralarına almıyorlar” diye düşünür.

- Her şeyden kendisini sorumlu tutar, sorumluluk almaktan kaçınır.

#### 2.5.4. Mobbing İzleyicileri

Mobbing sürecinin herhangi bir aşamasında bulunmayan ve müdahale etmeyen ama yaşanan durumu algılayan izleyiciler veya seyirciler denilmektedir (ÇSGB, 2014). İşyerlerinde psikolojik taciz olayı mağdur ve tacizi uygulaya kişi arasında olsa da süreç ilerledikçe farklı kişiler dahil olabilir. İzleyiciler (mağdurlar) çalıştığı işyerinde mobbinge maruz kalan birine karşı sorumluluk almaz ve olayı görmezden gelirler. Buna rağmen kendilerini o ortamda, yapıcı biri olarak göstermeye çalışırlar. Kendilerine karşı özgüveni olan bu kişiler bazen çatışmanın en önemli rolünde olabildikleri gibi bazı durumlarda da kendilerini bu sürece hiç dâhil etmeyip uzaktan izlerler ya da o ortamdan uzaklaşırlar (Tınaz, 2006'dan aktaran Tekin, 2011: 21).

Genel olarak izleyici tipleri 3 grupta toplamaktadır (Tınaz, 2008:114):

- **Mobbing Ortakları:** Kendi menfaatleri için veya süreçte bir taraf olmak için mobbing uygulayana destek verip onunla işbirliği yaparlar. Bunun sebebi ise bir daha ki mağdurun kendisi olmaktan korkması veya bu süreçten hoşlanmak olabilir.
- **İlgisizler:** Mobbingi uygulayan kişinin küçük düşürücü ve aşağılayıcı eylemlerinden sonra ilgisizler sessiz kalır ve bu durum karşısında zevk duyarlar. Böylelikle mobbing sürecinin oluşumuna göz yumarlar. Her şeyin farkında olmalarına rağmen ses çıkarmazlar ve umursamazlar.
- **Karşıtlar:** Bu kişiler iş ortamında bu havadan hoşlanmayan, huzursuz bir ortamda çalışmak istemeyen seyirciler, mağdura maruz kaldığı baskıdan veya şiddetten dolayı yardım etmeye çalışıp olayları çözüme kavuşturmayı amaçlar. Kısacası mağdura bu sancılı süreçte destek olmaya çalışır.

Dolaylı mobbing uygulayan kişiler olan izleyicilerin, davranış biçimlerine bakıldığında;

- Mobbing sürecinde ilgileri olmadığı gibi görünen, yöneticiler, ofisteki diğer çalışanlar veya aynı konumda bulunan çalışanlar aslında mobbing uygulayan kişinin yanında yer alırlar.
- Mobbinge ilişkin sorumluluk kabul etmezler ve bir etkilerinin olmadığını savunup olaydan kaçınırlar ancak süreç içinde kendilerini iki taraf arasındaki arabulucu olarak göstermeye çalışırlar.



- Kendilerine olan güvenleri tamdır. İki taraftan birine karşı yakınlık gösterebilirler. Ama kurum içinde hangi taraf güçlüyse onun yanında olmaya çalışırlar.
- Bazen de olayları çözecek kişisidirler (Tutar, 2004'ten aktaran Karakaş, 2011: 18).

Tınaz (2006: 110-111) işyerinde yaşanan mobbing olaylarını umursamayan etkisiz kalan izleyicilerin ortaya koydukları davranışlara göre farklı gruplara ayırmıştır. Bunlar:

**Diplomatik İzleyici:** Kurum içinde oluşan herhangi bir olumsuz olayda iki tarafa da uzlaşmacı olarak davranır.

**Yardakçı İzleyici:** Mobbing uygulayan kişiyle birlikte hareket eder ve yeri geldiğinde kendisini kullanmasına izin verir. Ama bunun kimse tarafından bilinmesini istemezler.

**Fazla İlgili İzleyici:** Kendi sorunları haricinde başkalarının problemleriyle aşırı derece ilgilenen bu kişiler zamanla yardımcı olmaya çalıştıkları kişinin özel hayatına ve düşüncelerine fazla müdahale ettiği için mağdura bir sıkıntı yaratırlar.

**Bir Şeye Karışmayan İzleyici:** Bu kişiler son derece vurdumduymaz ve ilgisiz kişilerden oluşmaktadır. Kurum içindeki gelişen olumsuz davranışlara ses çıkarmaz. Ne mobbingi uygulayan kişiye ne de mağdura yardım etmezler.

**İkiyüzlü Yılan İzleyici:** herkesin gözünde hiçbir şeye karışmadığı görülse de aslında bu kişi çıkarları doğrultusunda hareket uygun bulduğu safta yer alır. Kendine herhangi bir zarar gelmemesi için gerektiğinde yalan bile söyleyebilirler.

Dolaylı mobbingciler olarak isimlendirilen izleyiciler mobbing ile hiçbir alakaları yokmuş gibi davranırlar. Aslında psikolojik baskıyı uygulayan kişilerle birlikte oldukları ve ikiyüzlü karakterdedirler (Tekin, 2013: 21).

## 2.6. Mobbingin Kişiye Etkisi

Mobbingin kişiye etkisi hem psikolojik hem ekonomik hem de fiziksel olmak üzere birçok yönden etkilediği görülmektedir. Bilerek ve planlı olarak devam eden psikolojik baskıların etkileri, kişi üzerinde belli bir sürede oluşan birikimli zararlar şeklinde karşımıza çıkar (Tınaz, 2006: 153). Konuya ekonomik yönden bakıldığında, kişinin ruhsal yapısında zarara neden olduğu, ilerleyen zaman da ise fiziksel sağlığın tekrar eski haline getirilmesi için ilaçlara, doktor tedavilerine harcanan paralar düşünülmelidir (Özdemir, 2015: 29).

Mobbinge neden olarak kurumu (yetersiz liderlik, kurumun yapısı ve kültürü), sosyal gruplar (çekememezlik, saldırgan davranışlar, baskı ve suçlu arayışı) ve mağdurun sahip olduğu özellikler (kişilik yapısı ve sosyal yetenekleri) olarak belirlemiş ve çalışması sonucunda mobbing mağdurlarının depresyona, strese bağlı olarak sinir krizlerine maruz kaldığı görülmüş olup bunlar kimi zamanda tedavi edilemeyecek boyutta kişide izler bırakmıştır (Zapf, 1999'dan aktaran Yılmaz, 2008: 338).

Mobbinge maruz kalan kişinin kendisine olan özgüveni de kaybolur. Kendisinin bu durumlar karşısında yalnız olduğunu kimsenin kendisine yardım etmediğini, hayatındaki kendi yapabileceği işleri bile yapamayacak duruma gelmesi ve hayatını idame ettiremeyecek bir boyuta ulaşır (Tınaz, 2006: 155). Tınaz (2008: 61), mobbingin fiziksel belirtilerini aşağıdaki başlıklar altında toplamıştır:

- **Beyinle İlgili Fiziksel Belirtiler:** Uyuyamama veya sürekli uyuma, dikkatsizlik, depresif nöbetler, panik atak gibi.
- **Deriyle İlgili Fiziksel Belirtiler:** Vücutta kızarıklık, alerji olma veya kaşınma gibi psikolojik durumlar.
- **Gözlerle İlgili Fiziksel Belirtiler:** Nesnelere tam görememe veya gözlerin kararması.
- **Boyun ve Sırtla İlgili Fiziksel Belirtiler:** Boyun bölgesindeki kasların ve sırtta ki eklem yerlerinde ağrıların olması.
- **Kalple İlgili Fiziksel Belirtiler:** Ritim bozukluğu nedeniyle düzensiz çarpıntılar.
- **Sindirim Sistemiyle İlgili Fiziksel Belirtiler:** Yediği yemekleri hazmedemez ve midesinde yanma, ekşime gibi belirtilerin çıkması buna bağlı olarak da ilaç kullanımı.
- **Solunum Sistemiyle İlgili Fiziksel Belirtiler:** Nefes alıp vermede sorunlar yaşama.
- **Bağışıklık Sistemiyle İlgili Fiziksel Belirtiler:** Bağışıklık sisteminin çökmesi ve hastalıklara karşı zayıf düşme.

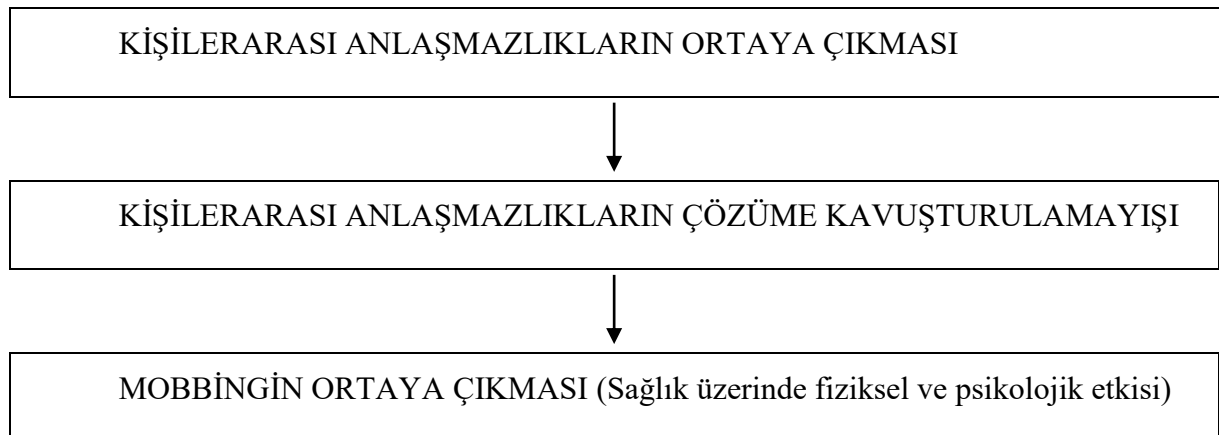
Moayed vd. (2006: 313)'nin yaptıkları çalışmalarda mobbing olaylarının mağdurlarda psikolojik rahatsızlıklar, kendine güven duymama, yaptığı işlerde endişe duyma, depresif nöbetler, bulunduğu ortamdan uzaklaşma isteği, intihara yönelme ve öfke gibi bulgular elde etmişlerdir. Leymann (1990: 122-123) ise mobbingin meydana getirdiği etkileri, sosyal hayata adapte olmama (a sosyal olma, çalışmak istememe), sosyal ve psikolojik sorunlar (sosyal hayatta değer kaybı ve bunun sonucunda yaşanan etkiler), psikolojik (depresyon, depresif nöbetler, çaresizlik yaşama), fiziksel rahatsızlıklar, psikiyatrik (depresyon ve sonucunda

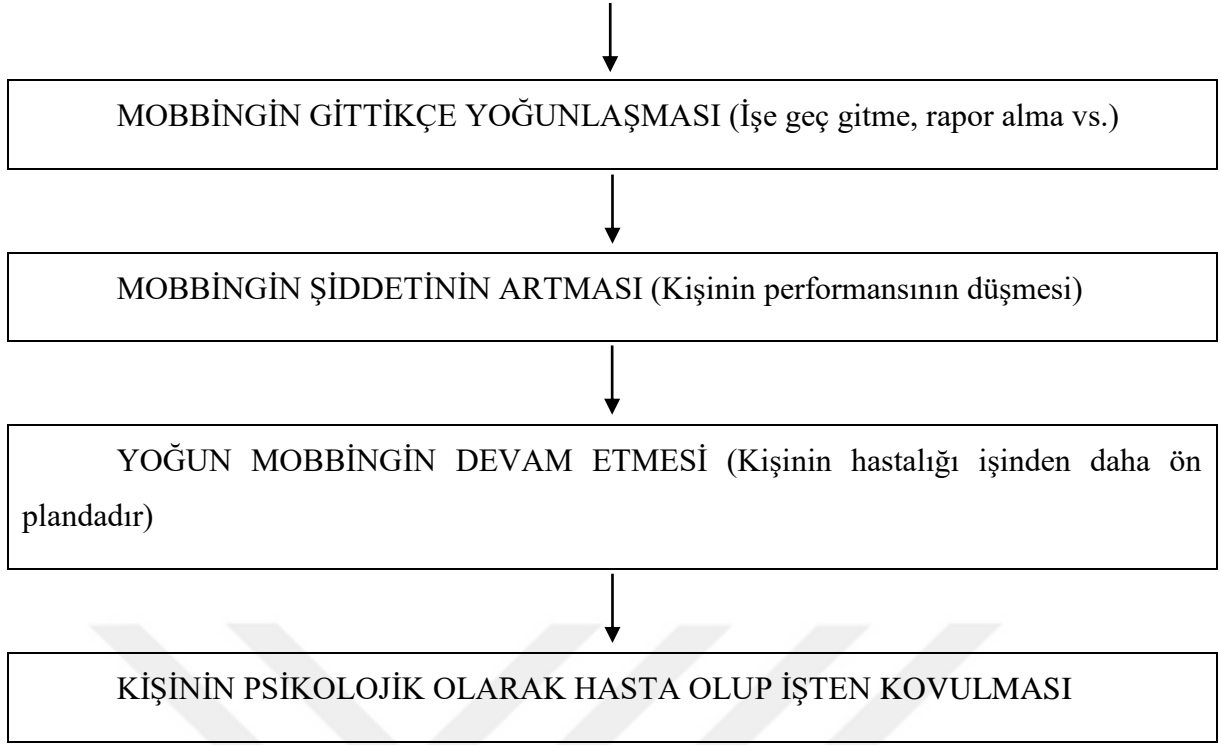
cinayet, intihar ve akıl sağlığının bozulması gibi sonuçlar), kurum ve toplum için ekonomik sonuçlar ortaya koymaktadır.

Davenport vd. (2003: 21), mobbingin bireyler üzerindeki etkilerini; birinci derece, ikinci derece ve üçüncü derece olarak sınıflandırmıştır:

- **Birinci Derece Mobbing:** Kişi mobbing ile mücadele etmeye çalışır. Eğer bu durumun üstesinden gelebilirse mobbingden kaçabilir. Mobbinge maruz kalmadan kendini kurtarabilir veya aynı işyerindeki farklı departmanda çalışmaya devam edebilir. Ama mobbinge maruz kalırsa yaptığı işten ve çalışma arkadaşlarından soğumaya başlar. Bu tip kişilerde beklenmedik ağlamalar, geceleri uyuyamama ve alınganlık gibi davranış bozuklukları ortaya çıkar.
- **İkinci Derece Mobbing:** Kişi artık mobbinge direnemez ve kaçamaz. Geçici ya da kalıcı ruhsal ve fiziksel rahatsızlıklar çekmeye başlar ve iş yerinde çalışmak istemez. Kişide tansiyon, uyku bozuklukları, mide ve bağırsak sorunları, aşırı kilo kaybı veya aşırı kilo alma gibi sorunlar baş gösterir. Sorunlarını özemediğinden dolayı alkol, uyuşturucu veya ilaç bağımlılığı başlar. İşyerinden uzaklaşmak amacıyla sık sık izin veya istirahat almak ister. Daha önce sorun yaşamadığı konularda örneğin araba kullanma, yalnız kalma gibi anlamsız korku ve endişelere kapılır.
- **nc Derece Mobbing:** Bu aşamada artık kişi işinde çalışamayacak duruma gelir. Psikolojik yönden herhangi bir doktor veya ilaç desteği olsa bile kişi düzelecek aşamayı çoktan geçmiştir. Ancak uygun bir tedavi uygulandığı takdirde yararlı olabilir çünkü kişi kendisine ve çevresine zarar verebilecek bir duruma ulaşmıştır. Kişide intihar etme vakaları ortaya çıkar ve artık bu mobbing sürecinin en son aşamasında görülmektedir (Gl, 2009: 517).

Mobbing ile ilgili aşamalar aşağıda sıralanmıştır (Koç ve Urasoğlu, 2009: 66).





Bir iş yerine yeni katılan kişiye yönelik kıskançlıklar, dedikodular, arkasından onu eleştirici veya kötüleyici sözler konuşmak yavaş yavaş kendini gösterirken, yeni gelen personelin üstleri ve astlarının saldırgan davranışları eşdeğerleri de etkilemekte ve ona karşı bir rekabet, çekememezlik, hor görme gibi duygular içinde olmaya başlarlar (Ayakdaş, 2014: 18).

Kurum içindeki toplantılara mağdurun katılmasını istemezler. Çalışanlar mağdurla konuşmak yerine onunda anlayabileceği bir şekilde arkasından konuşurlar, dedikodu yaparlar ve mağdurun yaptığı işleri eleştirerek onu küçümseyip, eleştirerek önemsiz ve gereksiz başka işler verirler (Hecker, 2007:439-445).

Mobbing iş yerinde kötü huylu bir kanser gibidir. Eğer onu iyileştirmek mümkün olmazsa veya ilk anda ilerlemesi önlenemezse kurum ve çalışanlar için ilerde doğacak kötü sonuçlara hazırlıklı olmak gerekir. Onun için bu tip davranışlar daha olay başlamadan çözüme kavuşturulmalıdır (Georgakopoulos vd., 2011: 2).

**Tablo 2.** Mobbing Mağdurlarına Nasıl Yaklaşılmalı

Yanlış İfade	Doğru İfade
<ul style="list-style-type: none"><li>•Yardımcı olabileceğimi düşünürsen beni arayabilirsin.</li><li>•Çok karışık ve zor bir durum.</li><li>•Ayrıl gitsin.</li><li>•İşin buraya gelmesinde senin de suçun var.</li><li>•Güçlü olup mücadele etmelisin.</li><li>•Bu konuda konuşmayalım.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Yarın seni arayacağım.</li><li>• Senin için en zor olan nedir?</li><li>• Olayları doğru tespit edelim.</li><li>• Sana yardımcı olmak isterim.</li><li>• Beraber bir plan yapalım.</li><li>• Bu konuda istediğin kadar konuşabiliriz.</li></ul>

**Kaynak:** Çobanoğlu, 2005: 115.

## 2.7. Sağlık Sektöründe Mobbing

Tarihsel sürecin insanlarla birlikte başladığı bu dünyada, zamanla bilimsel süreç gelişmiş ve bu gelişme tıp alanında da hızla ilerleyerek bugünkü halini almıştır. Tabii bu ilerleme toplumun her yapısını etkilediği gibi tıp dünyasında ki çalışanları da etkilemiştir. Özellikle çalışanlara yönelik saldırı, şiddet, hasta veya hasta yakınlarının uyguladıkları şiddet ya da diğer herhangi bir kişiden gelen saldırı, sağlık çalışanı için büyük bir tehdit oluşturmuştur. Bu tehditler sözlü, fiziksel veya cinsel boyuta ulaşacak kadar ileri gitmektedir. (Sarıbyık, 2012: 9).

Her insanın duygularını anlatma şekli farklıdır. Hastanede tedavi gören hastalar kendilerini birçok yönden engellenmiş, hastalığından dolayı kontrol kaybı, vücutlarındaki değişim, sevdikleri insanlardan uzak kalma ve bir çok nedenden dolayı yaşamdan uzaklaşmış ve kendi içlerine kapanarak bir psikolojik bunalımın içine düşerler. (Dorota, 2006'dan aktaran Beder, 2009: 8).

Araştırmalarda, hastaların durumlarını ciddi bir şekilde ele alınmaya başlandıktan sonra duygularının şiddetli bir şekilde ortaya çıktığını, öfkenin görevlilerce tespit edilme ve uygun tedavi edilme isteğini belirten bir iyi durum yaklaşımı olduğunu, hastaların endişe ve korkularını diğer duygularını ifade edecek kelimeleri bulamamaları nedeniyle tedavilerini reddetmek istemeleri, işbirliği yapmaktan kaçınmaları, sürekli isteklerde bulunma, yakınmaları,

sözlü olarak sataşma ya da iğneleyici kelimeler kullanma, sözlü veya fiziksel tehditlere yönelme gibi öfkelerini doğrudan ya da dolaylı olarak ortaya koyan tepkiler verdiklerini göstermiştir (Doğan, Güler ve Kelleci, 2001'den aktaran Beder, 2009: 8).

Mobbing uygulaması kamu ve özel sektördeki kurumlarda olabilir. Fakat İskandinavya'da yapılan bir araştırmanın sonucu incelendiğinde büyük şirketlere nazaran, kar amacı gütmeyen kurumlar ile okullar ve sağlık sektöründe mobbing olaylarına daha çok maruz kalındığı görülmüştür (Davenport vd. 2003: 46). Araştırmalar, sağlık sektöründe hizmet veren kişilerin mobbinge maruz kalma olasılığının diğer sektörlerde hizmet veren kişilere oranla 16 kat daha çok olduğunu, hemşirelerin ise aynı kurumda çalışan diğer sağlık personeline oranla üç kat daha fazla risk altında olduğunu görülmüştür (Kingma, 2001: 129-130). Çalışma ortamında işlerin yoğunluğu, sürekli devam eden mesailer (hafta sonu dâhil), personel için uygun olmayan çalışma ofisleri ve iş ortamındaki stresli durum, sağlık sektöründe çalışanların diğer sektördeki çalışanlara göre daha çok meslek riskleri ile karşılaşmalarına ve bu durumun sağlıklarını ve aile ortamını etkilemesine neden olmaktadır (Deveci vd. 2011: 24). Sağlık kurumlarında şiddet olayları hasta veya hasta yakınlarının kendi hastasıyla ilgilenmediklerini söyleyerek ya da başka bir insandan gelen tehdit, fiziksel müdahale ve cinsel saldırı gibi sağlık çalışanı olan doktor, hemşire ve sivil memurlar için büyük bir risk oluşturan davranışlardır (Annagür, 2010: 161-173). Mobbinge maruz kalan meslek gruplarına bakıldığında bunlardan başı çekenler sağlık sektöründe hizmet veren personel olduğu görülmüştür. Sağlık sektöründe ise mobbinge en çok maruz kalan kişilerin hemşireler olduğu yapılan araştırmalarda tespit edilmiştir. Hemşirelerin yoğun tempoda ve insanlar ile iletişimde olan ilk kademe olmasından dolayı hem hastalar tarafından hem de kendi meslektaşları tarafından mobbinge maruz kalmaktadırlar.

Hastane yönetimi tarafından hazırlanan raporlara göre sağlık çalışanlarının en çok karşılaştığı durumlar, farklı karakterdeki hastaların bakımları konusunda bilgi eksikliği yaşadıkları bu gibi kişilere nasıl davranacaklarını bilmedikleri, güveniğin yeteri kadar iyi olmadığı, hastane kliniğinde tek başına çalışma, ilaç, alkol ya da şiddet geçmişi olan psikiyatrik rahatsızlığı olan personel ile çalışma olarak belirlenmiştir (Yeşildal, 2005: 280-302).

Hemşireler gösterdikleri emeğin karşısında yeterli bir maddi gücü alamadıkları, kanuni haklarının tam anlamıyla kurum tarafından verilmediği, başta başhemşireler olmak üzere diğer çalışanlar tarafından da istismar edildiği ve çalıştığı bölümden başka bölümlere çok sık görevlendirildiği, mesaiye en erken başlayan ve en geç terk eden kişiler olması, hastayla sürekli

kendisinin baş başa kalması ve muhatap olması gibi her türlü sorunla karşı karşıya kalan hemşireler çok şiddetli mobbinge maruz kalmaktadır Gürsoy, 2007'den aktaran Ayakdaş, 2014: 16-17). Hemşirelerin en çok zorlandığı konu kurum tarafından kendilerinin görev tanımının belirlenmemesi ve bundan dolayı her türlü bölümde çalıştırılabilmeleridir (Aslan, 2003: 76).

Dalphon ve arkadaşları tarafından yapılan araştırmada araştırma sonucunda, 6 aylık bir dönem içerisinde 690 acil servis hemşirelerinde %85'inin en az bir kere sözlü tacize ve %31'inin ise en az bir kere fiziksel tacize maruz kaldıklarını beyan etmişlerdir. 55 acil servis hemşiresi ise yapılan daha küçük çaplı bir çalışmada ise, katılımcıların %82'si meslek yaşantılarının bir döneminde bir hastanın tacizine, %56'sı çalışmadan önceki 12 aylık dönemde tacize uğradıklarını, bu tacizden %29'unun rapor edilmediğini ortaya koymuştur (Jackson, 2002: 13-21).

Dilman (2007: 108) 2007 yılında İstanbul'daki özel hastanelerde çalışan hemşirelere yönelik yaptığı çalışmaya 253 kişi katılmıştır. Bu çalışmada hemşirelerin mobbinge maruz kalma oranı %70 olarak tespit edilmiştir. Ama cinsiyet, yaş, çocuğunun olması, medeni durumu gibi etkenlerin mobbinge maruz kalmaya etkisinin olmadığını, eğitim düzeyi ve hizmet verdikleri polikliniğin ise mobbinge maruz kalmada etkilediğini ortaya koymuştur. Ayrıca Dilman (2007: 1444-1453) yine bu araştırmasında hemşirelerin en çok mağdur oldukları konunun kendilerine söz hakkı tanınmamasıdır diye yorumlamıştır. Yine Dilman mobbinge maruz kalmada en çok sağlık lisesi mezunu hemşireleri göstermiştir.

Araştırmacılar şiddetin, sosyal hayatta ve iş yerlerinde gittikçe artan bir sorun haline geldiğini ve insanların mesleklerinin tehlike altında olduğunu, sağlık çalışanlarına yönelik uygulanan şiddetin ve saldırgan davranışların alınan tüm önlemlere ve cezalara rağmen gittikçe arttığını ve sağlık çalışanlarının bu şiddet karşısında büyük bir risk altında olduğunu, şiddetle karşılaşanların hekimler kadar hemşire ve diğer sağlık personeli ve hatta hastalar için de ciddi bir sorun haline gelebileceği vurgulamışlardır (Ayrancı vd., 2002: 147-154).

Mobbing sağlık alanında yoğun bir şekilde görülen ve uygulanan, sağlık çalışanları için de önlem alınmasını gerektiren ciddi bir mesleki sağlık hastalığı olup çalışanlar için güvenlik problemleri olduğu görülmektedir (Karsavuran, 2014: 279). Sağlık sektörünün en önemli çalışanları olan hemşirelerin, toplumun sağlığını korumada onların sağlık kalitesini geliştirmede önemli katkılarının olmasından dolayı her zaman moral ve motivasyona ve mesleklerinde rahat bir çalışma ortamına kavuşmaları önemlidir. Böyle olduğu sürece sağlık

alışanlarından en etkili verim elde edilir. Ama mobbinge maruz kalan hemşirelerden hem verim elde edilemez hem de istenilen kaliteli sağlık seviyesine ulaşılmaz.





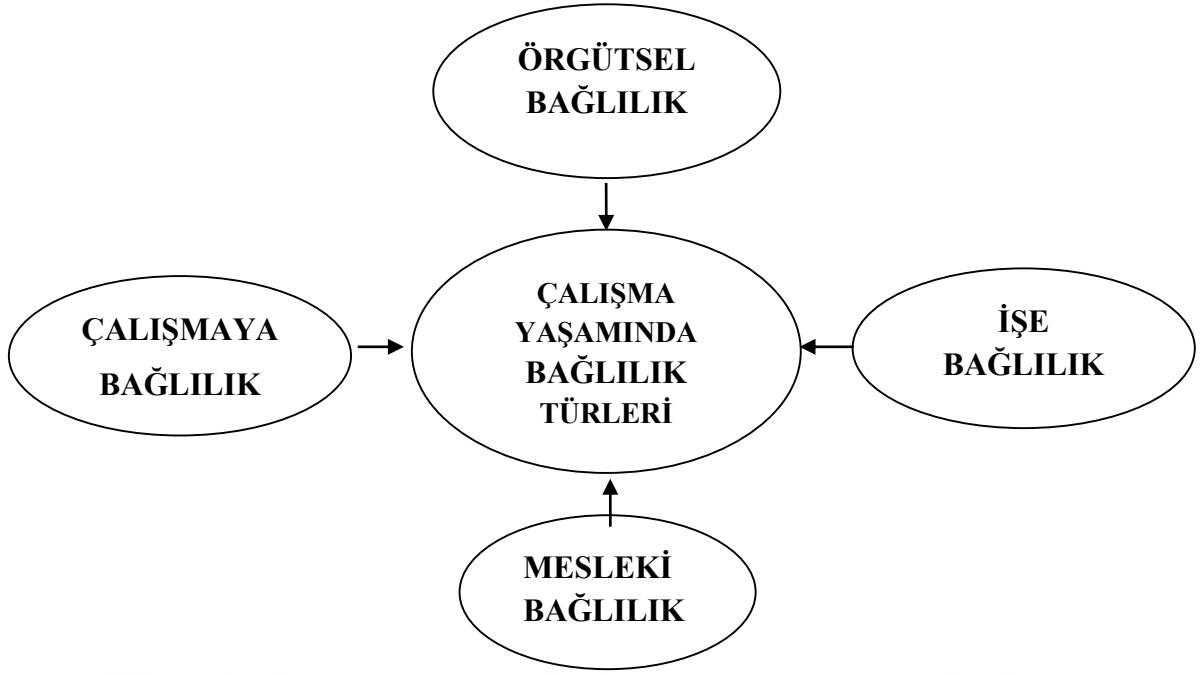
## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### MESLEKİ BAĞLILIK

#### 3.1. Mesleki Bağlılık Kavramı

Bağlılık bireyi belirli bir noktaya veya nesneye bağlayan güç olup, sahip olduğu psikolojik zihniyet farklılıklarına göre ve hedefe göre değişiklik gösterebilmektedir (Fırat, 2015: 4). Bağlılık kavramı toplumun içinden gelip, toplum içgüdüsünün duygusal bir anlatım şeklidir. Kölenin sahibine, memurun görevine, askerın yurduna sadakati anlamlarına gelen bağlılık, eski adıyla sadakat, sadık olan kişi durumunu anlatmaktadır (Balay, 2000: 14). Ceylan ve Bayram' a (2006: 106) göre bağlılık, işyerinde bireysel tutum ve davranışları oldukça fazla etkileyen bir fenomendir. Bu tanımlara dayanılarak Becker, çalışanların bağlılık gösterme şeklinin dört temel kaynağa dayandığını söylemiştir. Bunlar şu şekilde özetlenmektedir (İnce ve Gül, 2005: 51-52):

1. Toplumsal beklentiler: Kişi, toplumun beklentilerinin sosyal ve manevi yaptırımları nedeniyle davranışların engel olan bazı yan bahislere girebilmektir. Sık sık meslek değişikliği yapan ve iş yönünden istikrarı olmayan kişiler toplum tarafında güvenilmez ve toplumsal bir baskıya maruz kalması olayı bu konuya bir örnektir.
2. Bürokratik düzenlemeler: Yan bahislerin ikinci kaynağı bürokrat düzenlemelerdir. Emeklilik için her ay düzenli olarak maaşından belli bir miktar kesinti yapılan bir çalışan meslekten ayrılmak istediğinde, yıllardır emeklilik hakkı için kesilen paranın verilmeyeceğini ve emekli aylığını alamayacağını düşünür. Emekli aylığı ile ilgili kanuni düzenleme kişiyi bir yan bahse sokmaktadır.
3. Sosyal etkileşimler: Becker'in yan bahis kaynaklarından bir başkası da sosyal etkileşimdir. Birey, başka insanlarla iletişim içindeyken kendisiyle ilgili, insanlarda bir düşüncenin yerleşmesini sağlamak ve bu düşüncenin bozulmaması için ona uygun bir şekilde davranış sergiler.
4. Sosyal roller: Yan bahisler, bireyin bulunduğunu sosyal role alışmış ve uyum sağlamış olmasından kaynaklanabilmektedir. Böyle bir durumda birey, sosyal rolünün gereklerini yerine getirmeye o kadar alışmaktadır ki, artık başka bir role uyum sağlayamamaktadır.



**Şekil 1.** Çalışma Yaşamında Bağlılık Türleri

**Kaynak:** Çakır, 2001: 37.

Geçmişteki çalışmalar dikkate alınacak olursa araştırmacılar geleneksel olarak mesleği, bireylerin geçimlerini sağlamak için yaptıkları, bilimsel çalışmanın pratik uygulaması ve entelektüel niteliğin el becerisi üzerindeki baskınlığını kullanarak başkalarını düşünme ve onlara hizmet sunma şekli olarak görmektedirler (Cogan, 1953: 33-50). Örneğin, hemşirelik mesleği gerçek anlamda araştıran, sorgulayıcı, bilgili, planlı ve programlı çalışan, gerektiğinde inisiyatif kullanabilen profesyonel kişilerin sahip olduğu özellikleri barındıran meslek olarak kabul edilir (Orgun, 2009: 189). Bu kapsamda hemşirelik, meslek olarak düşünülerek ele alınmaktadır (Aslan, 2008: 165). Örnek vermek gerekirse, hemşirelerin mesleklerini sadece maddi kazanç sağlayacak bir yer olarak görmemesi, işini severek ve isteyerek tükenmeden yapması ve dolayısıyla bütün bunların sonucu olarak da hasta bakım kalitesinin artması beklenmektedir (Kaya, 2010: 92). Böylece gelecekte sağlık hizmetlerinde, kaliteli bir eğitim almış, sürekli kendini geliştiren, mesleğini isteyerek yapan ve hastalara karşı hoşgörülü davranan kaliteli hemşirelik hizmeti sunan hemşirelerin sayısını artması sağlanmaktadır (Çam ve Yıldırım, 2010: 80). Ayrıca yaptığı işten memnun olan meslek kariyerinde hedefleri olan ve kurum çıkarları için çaba harcayan kişilerin meslek yaşantılarında daha mutlu ve huzurlu oldukları görülmektedir (Özdevecioğlu ve Aktaş, 2007: 2).

Ayrıca kişinin mesleğini seçmede birçok faktör bulunmaktadır. Genç insanların sosyal ve ekonomik durumu ve aile etkisi gibi etkenlerde, ülkelerin ve ülke içindeki farklı kültürlerin arasında fark önemli bir değişken olsa da, genç insanların meslek seçimi üzerinde etkili olmaktadır (Genç vd., 2007: 50). Kişinin meslek seçimini etkileyen diğer değişkenler ise aile yapısı, toplam kardeş sayısı, yaş, cinsiyet, kişilik yapısı, yakın arkadaş ortamı, eğitim durumu veya eğitim seviyesi, ihtiyaçları, sahip olduğu ileri ve değerler sistemi, benlik kavramı, genel ve özel yetenekleri, diğer kişilik özellikleri, oturduğu yerdeki insanların sosyolojik yapısı, ülke şartlarındaki mevcut iş sahaları ve istihdam şartları ile piyasadaki arz ve talep durumu gibi faktörleri sayabiliriz (Anılan vd., 2008: 239).

Kim ve Mueller (2011:3) tarafından yapılan çalışmada bağlılığın mesleki ve örgütsel olarak ele alınan iki çeşidi, farklı yapıları olmasına rağmen, tüm meslekler için birbirleriyle pozitif etki içinde oldukları, büro, servis, satış ve beden gücüne dayalı işlerde çalışanlar şeklinde sıralanabilecek gruplarda profesyonellerde mesleki bağlılığın yöneticilerden de daha fazla olduğu belirtilmiştir.

Mesleki bağlılığın ilk tanımının Lodahl ve Kejner, (1965: 24-33) tarafından yapıldığını kabul etmek mümkündür bu kapsamda mesleki bağlılık önemli bir kurumsal tutum olarak bireysel değer anlamında işin erdemleri ve işin önemi hakkındaki değerlerin içselleştirilmesidir. Güney (2004: 167)'e göre mesleki bağlılık meslekle özdeşleşmektir. Mesleki bağlılık, Vanderberg ve Scarpellan tarafından kişinin çalıştığı kurumun yapısını ve kurallarını, değerlerini kabul etmiş olması ve o değerler doğrultusunda hizmet etmesi, kabullendiği mesleğin bir çalışanı olmaktan gurur duyması şeklinde tanımlarken, Lee ve diğer arkadaşları ise mesleki bağlılığı, mesleğe duygusal olarak yaklaşmayı, meslek ve kişi arasındaki doğru uyumu sağlamak olarak tanımlamıştır (Çakır, 2001: 611). Başka bir tanımda mesleğe bağlılık mesleğindeki gelişim ve ilerleyiş isteğinin derecesi olarak tanımlanmaktadır. Ancak bu gelişim örgütle bağlantılı olmayıp tamamen kişisel bir süreci kapsamaktadır (Cohen, 2000: 386). Mesleğinin kendi hayatını idame ettirebilmesi için önemli olduğunu fark eden ve bu nedenle mesleğine karşı sıkı sıkıya bağlı olan ve onu severek yapan insanlar, kendi çaba ve becerileriyle belli bir noktaya geliştirdikleri ve öğrendikleri mesleklerini hayatlarında çok önemli bir yere koyarlar. Gardner ise hemşirelerin mesleki bağlılıklarını, uzun süren gözlemlere dayanan tecrübelerle mesleğine katkı sağlayan bir kariyer oluşturma çabası olarak tanımlamıştır. Bu bağlamda mesleki bağlılık, dinamik bir süreç olduğu ve farklı türde yöntemlere sahip olduğunu vurgulamıştır (Waugaman ve Lohrer, 2000: 49).

Mesleki bağlılığın bugünün şartlarında ilk kez Morrow (1983: 486-500) tarafından ele alınıp geliştirilmiş olan beş faktörlü İş Bağlılığı Modeli içinde kavramsallaştırıldığı kabul edilmektedir.

Bir mesleğe bağlılığın oluşabilmesi için 3 koşulun gerektiği belirlenmiştir. Bunlar:

- Mesleğin misyon ve vizyonunu geliştirmek ve onları benimseme,
- Mesleğin kişiden istediği verimli çalışmayı göstermesi,
- Meslekten her an ayrılacakmış gibi davranmamasını istemektedir (Balay, 2000'den aktaran Uştu, 2014: 49).

Son yıllarda mesleki bağlılıkla ilgili olarak, diploma sahibi olmayı gerektiren meslek ve kariyer terimlerinin kelimelerinin sıkça kullanıldığı görülmektedir (Baysal ve Paksoy, 1999: 1-15). Mesleki bağlılık, bireylerin mesleklerine ilgi şekline işaret etmektedir ve artan iş performansı, azalan işten ayrılma niyeti ve hem örgütsel hem de mesleki seviyede daha yüksek tatmin düzeyi gibi önemli sonuçlarla bağlantılıdır (Lee vd., 2000: 799-811). Güney ise mesleki bağlılığı kişinin mesleği ile bir bütün olması ve bağdaşması olarak ifade etmiştir (Güney, 2004: 167). Mesleki bağlılık kavramı, çalışan kişinin iş yeriyle arasındaki bağlanma gücünü yansıtan bir yaklaşımdır (Magdalena, 2009: 148). Özdevecioğlu (2003: 117)'na göre çalışanların fikir üretmesini, eleştiri ve önerilerinin dikkate alınması ve bunların fikirlerini ve önerilerini uygulama alanına taşımak mesleki bağlılığı destekleyici faaliyettir. Baysal ve Paksoy' da (1999: 8) mesleğe bağlılığı daha önce belirtilmiş ifadelere benzer şekilde aynı doğrultuda yorumlamış, belli bir dalda uzmanlığa ve beceriye sahip olma neticesinde mesleğe önem vermenin anlaşılmaya başlamasına vurgu yapmıştır.

Mesleğine bağlı çalışanlar kariyer gelişimlerini sağlama konusunda mesleğinde ilerleme konusunda çaba sarf eden, bu konudaki yetenek ve niteliklerini arttırmaya ve düşük düzeyde meslekten ayrılma niyeti içinde olan bireylerdir (Meyer vd., 1993: 549). Ayrıca mesleki bağlılık çalışmaya bağlılıktan farklı görülmekte ve kişinin mesleği ile özdeşleşmesi yaşamına uyum sağlaması olarak görülmektedir (Morrow ve Wirth, 1989: 40).

Meyer ve arkadaşları (1993: 538-551) mesleki bağlılıkla ilgili olarak üç boyutlu bir kavramlaştırma önermişlerdir. Bu boyutları kısaca şöyle açıklayabiliriz:

**Duygusal Mesleki Bağlılık:** Kişinin mesleğinden ayrılmak istememesi, mesleğiyle özdeşleşmesi, mesleğinin amaç ve değerlerini kabul etmesi ve mesleğine saygı duyup onu severek yapması olarak ifade etmektedir. Yani, çalışanların mesleğine karşı duygusal bir bağlılık hissetmeleri, meslekle ilgili tüm faaliyetlere ihtiyaç duymalarından değil, kendi

istedikleri ile meslekte devam etmeyi tercih ederler (Boylu vd., 2007: 58). Dolayısıyla, duygusal bağlılık, bireysel özellikleri ve mesleğe ilişkin faktörlerle ilgili tutumsal bir olgu durumu ve mesleki hedefleri destekleme yönünde çalışanların gönüllülüğü esasına dayanmaktadır (Zerenler vd., 2007: 582). Mesleğine duygusal olarak bağlı kişilerin mesleki gelişime daha fazla önem verdikleri, bu amaçla mesleki yayınları takip ettikleri, mesleklerine yönelik konferanslara katılım sağladıkları ve mesleki uzmanlıklarını geliştiren bilimsel faaliyetleri takip ettikleri belirtilmektedir (Tak vd., 2009: 37). Bu çerçevede, mesleklerde gerçekleşmesi en çok arzu edilen ve çalışanlara aşılacak istenen bağlılık türüdür (Meyer vd., 1993: 540).

**Mesleki Devam Bağlılığı:** Bir kişinin mesleğini değiştirmesi için veya yeni bir meslek edinmek için elinde uygun şartların bulunmamasıdır. Bu gibi durumlarda kişi mesleği için harcadığı zamanı ve tecrübeyi korumak ve mesleği bıraktığında kendisine getireceği maliyetleri düşünerek yeni iş arama faaliyetinden vazgeçecektir (Çetin vd. 2010: 125-130). Yani bir kimse mesleği için uzun yıllar harcıyıp, mesleği kendisi için giderek daha önemli olmaya başladığında o kişi, mesleğinin değerlerini sahiplenmeye başlamaktadır (İnce vd., 2005: 9).

Devamlılık bağlılığının arzu edilmeyen bir bağlılık türü olduğu da söylenebilmektedir. Örneğin, daima kıdeme bağlı sistemler çalışanların devamlılık bağlılığını artırmakla birlikte, iş doyumunu gibi etmenler ihmal edilirse çalışanların niteliğinin şüpheli olması kaçınılmaz olmaktadır (Solmuş, 2004: 224).

**Normatif Mesleki Bağlılık:** Meslekten ayrılmanın kişi için çeşitli maliyetlere neden olacağı, mesleğinde uzun süre çalışıp bir emek harcadığını vazgeçmesinin zor olduğunu, kişinin mesleğinde kalması gerektiğinin farkında olmasını ifade etmektedir. Örneğin ailesinde aynı meslekten kişilerin çalışıyor olması ve bu kişilerin kendisini kariyer hedefinde maddi olarak desteklemesi normatif mesleki bağlılığın gelişmesine neden olmaktadır (Meyer vd., 1993: 538-551). Bu bileşenler bağlılığın, kişinin bir kuruma yönelik etkin yönelimini, kurumdan çıkması ile ilgili maddi yaklaşımını ve kurumda kalma konusunda hissettiği ahlaki zorunluluğu yansıttığını ifade etmektedir (Çakar vd., 2005: 54). Bu üç bağlılık türü, çalışanın iş yerinden ayrılma olasılığını azaltan veya arttıran birbirlerine bağlı bir ilişkiden bahsetmektedir (Kaya vd., 2007: 180). Ayrıca normatif bağlılık, çalışanın çalışma arkadaşlarına ve yönetime olan görev algılarını da ifade etmektedir (Erdem, 2007: 67). Mesleğe devam etmenin bir zorunluluk olduğu hissi ile hareket ederek, meslekte kalmayı bir sorumluluk olarak görmektedirler (Baysal vd., 1999: 8).

Duygusal bağıllık, çalışanların kurumlarının misyon ve vizyonunu benimsedikleri oranda hissettikleri bağıllıktır. Devam bağıllığı, çalışanların kurumları karşı yaptıkları yatırımların sonucunda gelişip ilerleyen bir bağıllıktır. Normatif bağıllık ise, kişinin kurumda kalmayı kendisi için bir zorunluluk olarak görmesi ve kuruma bağıllık göstermesinin doğru olduğunu hissetmesi olup, örgütten ayrılma sonucunda ortaya çıkacak kayıpların hesaplanmasında etkilenmemesi olarak açıklanmaktadır (Wasti, 2000: 201). Kısacası duygusal bağıllıkta çalışanlar, istedikleri için; devam bağıllığında ihtiyaç duydukları için; normatif bağıllıkta ise zorunluluk duydukları için örgütte kalırlar (Balay, 2000: 72).

Meyer, Allen ve Smith (1993-92) mesleki bağıllığın her üç boyutunun, bir kişinin mesleğine karşı duyduğu bağıllığı farklı düzeyde etkileyeceğini belirtmiştir.

Meslek mensubunun, duygusal mesleki bağıllığı düşük olsa bile, devam etme bağıllığı veya normatif bağıllığı yüksek olabilir. Aksi yönde duygusal bağıllığı yüksek iken normatif veya devam etme bağıllığı düşük seviyede gerçekleşebilir (Uyar, 2010: 38).

Meyer vd. (1993: 549) hemşireler üzerindeki yapmış olduğu çalışmada, mesleki bağıllığın çalışanların mesleklerine ilişkin davranışlarını olumlu yönde etkilediği ve mesleklerine bağlı çalışanların mesleklerinde kalma yönelimi içinde olacakları konusunda uzlaşma sağlamış olduğu görülmektedir.

Morrow da mesleğe bağıllığı, mesleğin kişinin hayatında önemli bir yer tutması olarak tanımlamıştır (Morrow, 1983: 489). Bir çalışan mesleğine emek harcayıp uzun yıllar o meslekte çalıştığında, mesleğinin kendisi için giderek daha önemli olduğunu anlamaya başlayıp mesleğiyle bir bütün olarak onu sahiplenmeye başlamaktadır. Bu şekilde gelişen mesleğe bağıllık üç şekilde açıklanmaktadır (Morrow, 1983: 489):

- 1. İşe Yönelik Genel Tutum:** İşe yönelik değer yargılarını içerir. Bu durumda kişi işi yaşamını özdeşleştirir. Her türlü planını işine göre yapıp hareket eder. Örneğin, “işinden veya mesleğinden memnun olmadan yaşamaktan haz alınamayacağı” gibi kendini motive edecek söylemler geliştirir.
- 2. Mesleki Planlama Düşüncesi:** Bu düzeyde kişi mesleği ile ilgili gelecekte ne gibi planları olduğu koordine eder. Kişi kendisini geliştirmek ve mesleğinde yükselebilmek için uzun dönemli planlar yapmaktadır. Blau bu durumu çalışanların, gittiği kurslara, çeşitli eğitim kurumlarından faydalanmaları ve mesleklerine ilişkin toplantılara katılmalarıyla ölçülebileceğini öne sürmüştür (Blau, 1985: 278).

**3. İşin Nisbi Önemi:** Kişinin çalışma ortamındaki faaliyetleri ile sosyal hayattaki faaliyetlerinin arasındaki tercihlerin ortaya konulmasıdır. Kişinin başka insanları memnun etmese de tercih ettiği meslekte çalışması bu konuya örnek verilebilir (Dolu, 2011: 23). Morrow (1983: 493), mesleki bağlılığı fazla olan kişilerin, mesleklerine hayatlarında fazlaca bir yer verdiğini, işlerini yaparken kurumdan herhangi bir ödül beklemediklerini ifade etmiş olup bu kişilerin ailesine fazla zaman ayırmadığı için iş ve aile arasında çatışma içinde olduklarını belirtmiştir.

### **3.2. Mesleki Bağlılığı Etkileyen Faktörler**

Ergenç (1983: 118) yaptığı araştırmada, mesleğe bağlılığı en çok etkileyen etkenlerin psikolojik ve kişisel değişkenler ile duygusal değişkenler olduğunu belirtmiştir. Bunlardan en önemlisi de başarıdır. Başarı bir insanı motive eden ve onu işine karşı bağlayan en önemli unsurdur. McClelland ve Burnham (2003: 117)'a göre başarılı olmak, güçlü bir görev veya aynı amaç birliğinde olmayı ifade etmek ve iyi bir iş yapmaya da bir kusursuzluk standardıyla rekabet etmenin önemli olduğu eylemlere yönelmektir. Bu başarıya sahip kişilerin ve önemli hedeflere karşı istekli olan ve gayret gösteren kişiler her türlü zorluğa meydan okuma eğilimindedirler (Kuruüzüm vd., 2010: 188).

#### **3.2.1. Bireysel Özellikler**

Bireysel özellikler hakkındaki araştırmalar iki ana değişken üzerinde yoğunlaşmaktadır. Bunlar yapısal değişkenler (kişilik, değerler vb.) ve demografik değişkenler (yaş, cinsiyet, kıdem vb.) dir (Çakar ve Ceylan, 2005: 55). Çalışanların hem bireysel hem de durumsal yapısal özellikleri onların davranışları üzerinde etkili olmaktadır (London, 1983: 620).

#### **3.2.2. Temel İş Özellikleri**

Hemşirelik mesleğinde, temel iş özellikleri, kurum ve mesleğe bağlılığı ve iş doyumunu etkileyen değişkenler olarak belirlenmiştir (Pearson and Chong, 1997: 363). Yapılan baka bir araştırmada ise temel iş özelliklerinin, işten ayrılma isteğini etkilediği sonucuna ulaşılmıştır (Hackman and Oldham, 1975: 161).

Çalışma hayatında çalışanlar ile çalışma koşulları arasında sürekli bir etkileşim bulunmaktadır (Yüksel, 2002: 67). Bunlardan biri de iş yüküdür. İş yükü belirli bir zaman

diliminde, belirli kalitede olması gereken iş miktarı şeklinde tanımlanabildiği gibi kurum açısından da verimliliği, bireysel açıdan ise işi yapmak için harcanan zaman ve enerjiyi ifade etmektedir (Kaya, 2012: 74).

İş yükü çalışanlar için işi yetiştirebilmek adına büyük bir strese girmelerine sebep olmaktadır. Sadece gereğinden fazla işin olması değil, aynı zamanda gereğinden az iş yoğunluğunun da kişi üzerinde psikolojik bir baskı oluşturduğu görülebilmektedir (Ardıç vd., 2009: 26).

İş stresi de mesleki bağlılığı etkileyen önemli bir etkidir. Yüksek istifa oranı, kötü performans, düşük etkinlik ve düşük iş tatmini mesleki bağlılığı baştan sona kadar etkileyen faktörler arasında yer almaktadır (Pai vd., 2012: 18). Örneğin, polislerin, düzensiz iş saatleri, vardiyalı çalışma sistemi, halk tarafından eleştirilmesi, travmatik faaliyet alanlarının olması, tehlikeli çalışma şartları (Moon vd., 2012: 249) bağlılık üzerinde etkisi bulunmaktadır.

### **3.2.3. Mesleğin Yapısına İlişkin Faktörler**

Mesleğin yapısına ilişkin faktörlerini Boylu vd. (2007: 59), mesleğin imajı, mesleki etik anlayışları, esnek çalışma saatleri, ücret sistemi, kariyer imkânları olarak sıralamıştır.

Mesleki imaj, bireyin mesleğine bakış açısını, imaj ise herhangi bir nesnenin bireyin zihnindeki temsilidir (Kaya, 2012: 76).

Mesleki imaj, aynı meslek çalışanlarının paylaştığı, yetenek, sosyal statü, davranış modeliyken, meslek imajı ise toplum tarafından aynı meslek çalışanlarına karşı duyulan saygı, üyelerinin sosyal statüsü, yetenekleri ve davranış biçimleri hakkında düşünülen yargı ve değerlerdir (Özata vd., 2010:253).

Bir personelin meslek yaşantısında kariyer ve kariyer hedeflerine ulaşması önemli bir yer işgal etmektedir. Kariyerle ilgili kazançlar, bireyin kariyer hedeflerine ulaşmasına ve kariyer yolları izlemesine olanak sağlamanın yanı sıra ilginç ve hareket görevleri, daha iyi ücret, terfi veya benzeri ödülleri içermektedir (Sabuncuoğlu, 2007: 617). Ayrıca ödeme, promosyon fırsatları, iş arkadaşları, gözetim, iş güvenliği, eğitim fırsatları, çalışma şartları gibi faktörlerin de bağlılığa etkisi görülmektedir (Chughtai vd., 2006: 42).



### 3.3. Mesleki Bağlılığın Önemi

Özdevecioğlu ve Aktaş'ın (2007: 5, 13) mesleki bağlılığı, örgütsel ve kariyer bağlılığı şeklinde üç çeşit olarak ele aldığı çalışmasında, mesleki bağlılık bunlardan yaşam tatminini en fazla doğrudan etkileyen bağlılık olmuştur. Bir çalışanın mesleğinden zevk alması, huzurlu bir iş ortamının olması şüphesiz onu mesleğine karşı daha çok bağlı olmasını sağlamaktadır. Mesleği de kişinin önemli vasıf, birikim ve değerlerinden biri olduğuna göre mesleğe bağlılığı özellikle duygusal bağlılığı yaşamındaki tatmin düzeyine de yansıyacaktır. Bu durumda mesleki bağlılığın artırılmaya çalışılmasının olumlu olarak algılanması doğaldır (Fırat, 2015: 18).

Farklı meslek gruplarının mesleki bağlılık boyutları düzeyinde farklılık görülür. Örneğin Çetin, Cihangiroğlu ve Türk' ün (2010) bir grup eczacı üzerinde yaptığı araştırmada eczacıların en yüksek mesleki bağlılık boyutunun, duygusal bağlılık olduğu, sonrasında normatif bağlılığın yer aldığı tespit edilmiştir.

Mesleki bağlılığı yüksek olan bireylerin mesleklerinden ayrılma niyetleri düşüktür. Meslekte kalma niyetiyle normatif bağlılık arasında bir bağ vardır. Gambino'nun (2010: 2532) hemşirelerin mesleğe giriş için motivasyonu, mesleki bağlılık ve emekli olana kadar aynı işyerinde kalma niyeti arasındaki ilişkileri değerlendiren çalışmasında meslekte kalma niyeti için en güçlü göstergeler normatif bağlılık ve yaş olarak belirlenmiştir.

Duygusal, normatif ve devamlılık bağlılıklarının iş davranışlarına etkisi Meyer ve diğerlerine (2002: 21) göre değişik olmaktadır. Duygusal bağlılık ve normatif bağlılık, örgütsel davranışı olumlu etkilerken, devamlılık bağlılığı, örgütsel davranışı olumsuz etkilemekte ve etkilememektedir (Aslan, 2008: 165). Bu durum yöneticiler açısından dikkate alınması gereken bir konudur. Çünkü mesleğine bağlı çalışanları olan bir yöneticinin kaliteli iş gücü olması yöneticiler için tercih edilen bir husustur.

Yüksek düzeyde mesleki bağlılığı olan kişiler; özelliklerini ve yeteneklerini geliştirmek için çaba harcayan kariyerlerini ilerletmek için enerji harcayan, mesleğinde devamlılık gösteren ve mesleğini bırakma niyeti düşük olan kişilerdir (Meyer, Allen and Smith, 1993: 539; Lee, Carswell ve Allen, 2000: 800; Özer ve Uyar, 2010: 92).

Kısacası mesleki bağlılık, kişinin mesleğini sürdürmesinde, mesleğinde ve işyerinde kalma niyetinde ve meslekten ayrılma niyeti üzerinde etkisi vardır.

### 3.4. Mesleki Bağlılık Kavramının Yönetilmesi

İnsan kaynakları yönetimi uygulamaları yani örgüt yöneticilerinin davranışları örneğin; işçilerin işe alınması, çalışanların performanslarını değerlendirme, ödüllendirme, kariyer ve benzeri ile ilgili memnuniyet ve bağlılık arasındaki olumlu ilişki, bir veya daha fazla kişinin karşılıklı fayda elde etmek için bir araya gelmeleri olarak tanımlanan Sosyal Değişim Teorisi tarafından açıklanmaktadır. (Bulut vd., 2009: 122).

Çalışanın örgüt tarafından destek aldığını, kendisine önem verildiğini hissetmesi örgüt ile bir bütün olmasını ve ona karşı duygusal bağlılık duymasını sağlamaktadır. Kişi kendisini meslekte değerli hissettiği sürece meslekle özdeşleşebilir ve ona karşı aidiyet duygusunu geliştirebilir.

Bağlılığın güçlendirilmesinde ve yönetilmesindeki önemli olan bir kavramda örgütsel adalet kavramıdır. Örgütsel adalet, örgüt içindeki görev dağılımı, hizmet, ödül, ceza, ücret gibi kazanımların örgütteki personele adil bir şekilde paylaşılmasını ifade etmektedir. Ayrıca örgütün çalışanlara, performanslarının değerlendirilmesi konusunda yapıcı ve bilgi verici açıklamalar yapılırsa adalet algılamaları olumlu yönde geliştirmektedir (Özdevecioğlu vd., 2008: 633).

Kurumlarda karşılıklı güvene dayalı ilişkilerin oluşturulması, çalışanların üstelerine ve eşdeğerlerine ve bir bütün olarak kurumuna güven duyması; kurumlarına duygusal yönden bağlı, kendilerini kurum içinde tanımlayabilen, yaptıkları işten memnun olan ve kurumlarından ayrılmayı istemeyen çalışanlar yaratabilir (Demircan ve Ceylan, 2003: 140). Ayrıca, kurum çalışanları iş yerindeki üstlerinin kendilerine karşı saygı göstermelerini veya topluca alınan kararlara ilişkin detaylı bir açıklama yapmadıklarını düşündüklerinde kurum için olumlu performans göstermede istekli olmayacakları görülmektedir (Cihangiroğlu ve Yılmaz, 2007: 206).

İşçinin işletme içinde daha iyi bir göreve getirilmesi personelin tatmin olmasını ve motivasyonunu pozitif yönde etkilemesini sağlayacaktır (İşcan ve Timuroğlu, 2007: 126). Motivasyon, çalışanların verimliliğinin daha yüksek olmasını sağlamakla birlikte mesleki bağımlılıklarının artmasını da sağlamaktır (Aborisade ve Obioha, 2009: 150). Kurum içindeki dikey görev değişimleri, personelin mesleği yönünden tatmin olmasını sağlamaktadır. Ancak tatmin, kurum içindeki etkileşim ile doğru orantıya bağlı bir değişken değildir. Örneğin, çalışanların maaşlarının yetersiz olması motivasyon için yeterli olmasa da iş ortamında ki

yöneticilerin ve yönetim şeklinin iyi olması nedeniyle iş tatminlerini arttığı görülmüştür (Bozkurt ve Bozkurt, 2008: 4).

### **3.5. Mesleki Bağlılıkla İlgili Diğer Benzer Kavramlar**

Doğru yetkinlik ve beceri ile donanmış çalışanları örgüte ve mesleğe çekmek, örgütte ya da meslekte kalmalarını sağlamak ve motive etmek örgütler için çalışma hayatında başarılı ya da başarısız olmanın belirleyicilerinden birisi haline gelmektedir. Çünkü çalışma hayatı sürekli gelişen, yeni bakış açıları ve kavramlarla her geçen gün zenginleşen bir yaşam alanıdır. Bu yaşam alanında nitelikli bireylerin örgütüne, mesleğine ve işine bağlılık sergilemesi ve özdeşleşmesi, bütün yetenek ve bilgisini bu bağlılık türleri için kullanması önem arz eden bir konudur (Özdevecioğlu, 2003: 113).

Çalışanda mesleki bağlılığın oluşmasında bazı bağlılık türlerinin etkisi bulunabilmektedir. Bunlar örgütsel bağlılık, özdeşleşme ve iş bağlılığı kavramından farklılık arz etmekte fakat birbirleriyle ilişkileri bulunmaktadır (Frauman vd., 2011: 2).

#### **3.5.1. Örgütsel Bağlılık Kavramı**

Kurumlar, çevreleri ile sürekli iletişim halinde oldukları ve her çeşit girdi çıktı alışverişinde bulunan, açık ve canlı organizmalara olarak kabul edilmektedirler. Kurumlar bu kapsamda düşünüldüklerinde, onların değişmesine ve etkilenmesine neden olan çeşitli değişkenlerin bulunduğu göze çarpmaktadır (Erigüç ve Balçık, 2007: 76). Gelişen sermayenin her geçen gün önem kazanması ve globalleşen dünyada artan rekabet koşulları kurumların en ayırt edici özelliği olması sebebiyle çalışanların kurum içinde tutulması bir zorunluluk haline gelmektedir (Doğan ve Kılıç, 2007: 38).

Mesleki bağlılıkla, örgütsel bağlılık kelimeleri birbiriyle iç içe girmiş kavramlar olmasına rağmen aslında birbirlerinin zıttı bir kavramdır. Bu düşünceye göre, önceden bir mesleğe bağlı olanların kurumlara bağlılıkları çok zor olduğu ve bu gibi çalışanların mesleki bağlılıklarının kurumsal bağlılıktan daha fazla ve daha kalıcı olduğu vurgulanmaktadır (Perçin, 2008: 19). Mesleki bağlılığın çalışanların kurumlarına yönelik tutumlarını etkileyebileceğini vurgulamakta (Tak vd., 2009: 92) ve çalışanın mesleğine yönelik tutumları kuruma yönelik tavırlarını doğrudan etkileyebilmektedir (Ceylan ve Bayram, 2006: 107).

Mesleki bağlılık, çalışanların örgütlerine ilişkin tutumlarını olumlu yönde etkileyebilmektedir (Tak vd., 2008: 714). Çünkü çalışanların bağlılığı örgütün başarısında çok önemli olmaktadır (Moon ve Jonson, 2012: 250). Örgüt bireyin mesleki gereksinimlerini tatmin ediyorsa, örgütsel bağlılık düzeyi de yüksek olabilmektedir. Başka bir açıdan bakıldığında, örgüte bağlılık düzeyi yüksek olan bireylerin, örgütün içinde mesleğini değiştirebildiği ve örgütten ayrılma niyeti göstermediği görülmektedir (Ceylan ve Bayram, 2006: 107).

### **3.5.2. İşe Bağlılık Kavramı**

İşe bağlılığı, çalışanın sahip olduğu iş ile özdeşleşmesi, işine kendini katması ve işiyle bütünleşme derecesi olarak tanımlanmaktadır (Solmuş, 2004: 221). İşe bağlılık, bireyi işe bağlı kılan, işe yönelik eğilimleri ifade etmektedir (Perçin, 2008: 19).

İşe bağlılık ile ilgili konulara bakıldığında, bu kavram ve bununla ilgili olan özellikler şu şekilde sıralanmaktadır (İnce ve Gül, 2005: 10; Perçin, 2008: 20):

- 1- Bir kişinin sahip olduğu imajı ile işi arasındaki ilişki,
- 2- Bireyin işine sahip çıkma derecesi,
- 3- Kişinin performansı ile kendisine gösterdiği değerin birbirlerinden etkilenme oranı,
- 4- Kişinin psikolojik yönden kendisini işiyle özdeşleştirme derecesidir.

İşe bağlılık kavramı, dinçlik, adanmışlık ve bütün dikkatin işe verilmesi bileşenleri ile tanımlanmakta ve Schaufeli vd.'nin işe bağlılık ölçeği ile ölçülmektedir (Keser ve Yılmaz, 2009: 107).

İşe bağlılıktan farklı olarak mesleğe bağlılık, kişinin belirli bir uzmanlık alanında beceri ve tecrübe elde etmek için yaptığı mesleğinin yaşamında ne derece yere sahip olduğu ve onunla özdeşleşmesi ile ilgilidir (Baysal ve Paksoy, 1999: 7).

### **3.5.3. Örgütsel Mesleki Özdeşleşme Kavramı**

Mael (1992: 813), özdeşleşmeyi (örgüt ya da psikolojik grup ile), grup üyelerinin paylaşılan karakterlerinin ve odaksal grubun paylaşılan deneyimlerinin algılanması olarak tanımlamaktadır. Özdeşleşme, sosyal özdeşleşmenin spesifik bir şeklidir (Gautam., 2004: 302).

Örgütsel özdeşleşme çalışanların çalıştıkları örgütlerle bağlılık geliştirmeleri olarak ifade edilirken, mesleki özdeşleşme ise bireylerin kimliğinin diğer kimliklerinden daha fazla ön plana çıkması olarak tanımlanmaktadır (Erkuş ve Afacan Fındıklı, 2010: 767).

Mesleki bağıllık ile özdeşleşme arasındaki farklılığa bakıldığında, özdeşleşmenin bağıllıktan farklı bir kavram olduğuna dair bulgular bulunmaktadır. Bu bireyin özdeşleşme derecesinin ölçülmesindeki farklılıktır. Sosyal kimlik teorisine göre; özdeşleşme boyutları duygusal, kognitif, değerleyici boyut olmak üzere ele alınmaktadır (Gautam vd., 2004: 302).

Özdeşleşme ile ilgili yapılan araştırmalar incelendiğinde; Roccas (2002: 351), üniversite de okuyan öğrencilere karşı yaptığı araştırmada, önemli bölümlerde okuyan öğrencilerin yüksek seçim skorlarına sahip oldukları ve ilerde çalışmak istedikleri bölümü istediği gibi seçebildikleri görülmektedir. Önemsiz gibi görünen bölümlerdeki öğrenciler ise, düşük seçim skorlarına ve kısıtlı seçim olanaklarıyla karşılaştıkları görülmektedir.

Apker ve Fox (2002: 111), hemşireler arasındaki mesleki özdeşleşme ve seviyeleri hakkında farklılıklar konusunda ve örgütle özdeşleşmeleri sunmaktadır. Frone vd. (1995: 1), özdeşleşme teorisi ile ilgili çalışmalarında, iş stresleri, işe bağıllık ve çalışan bağıllığı ile iş baskısı, özerklik olmaması, rol belirsizliği, fiziksel sağlık, alkol kullanımı üzerine etkisi bulunduğunu söylemektedirler.

### **3.6. Mesleki Bağıllığın Teorik Alt Yapısı**

#### **3.6.1. Bağlanma Kuramı**

Bağlanma kelimesini günlük konuşma dilinde, bir kişiye, bir yere, bir diziye bir nesneye bağıllık olarak kullanılmaktadır. Sroufe ve Water'a göre (1977: 1186), bağlanma açısından en önemli olan tecrübe edilen kişilerarası etkileşimle beraber, bebek veya çocuk tarafından hissedilen güvenlidir. Yani bebek veya çocuk kendisini en iyi ailesinin yanında huzurlu ve güvende hisseder. Bağlanma davranışı, anne ve bebek arasında tekrar eden etkileşim ve öğrenme sonucunda oluşan, bebeğin hedef ve stratejilerini belirlemesinde önemli bir yere sahip olan içsel çalışma modellerinin veya beklentilerin bir meyvesidir (Fraley ve Spieker, 2003: 388).

Bağlanma, iki insan arasındaki ilişkiyi ayırt edici en önemli unsur olarak başı çekmektedir. Bağlanma anne ve bebeğini duygusal anlamda birbirine bağlayan ve ilerleyen zamanda da devam etmektedir. Nitekim bağlanma, bebeğin birincil bakım vereni ile arasında duygusal bir bağ kurmasına ve bunun sonucunda bakımını yapan kişiyle bağıllığını sürdürmeye devam etme isteği duyar (Yörükkan, 2011: 2). Bağlanma, başlangıçta anne ve bebek arasındaki duygusal bir bağ olmakla beraber bebeğin hedeflerine, hislerine ve diğer davranışsal sistemlerine bağıllı olarak esnek bir şekilde hareket edebilen davranışsal bir sistemdir (Sroufe ve Waters, 1977: 1185). Zamanla gelişen bilişsel ve fiziksel kabiliyetler sayesinde bebek veya

bakım alan birey, amaçlarına uygun olarak karşısındakine isteklerini kabul ettirebilen ve değişiklik isteyen aktif bir konuma doğru evrilir (Yörükoğlu, 2011: 46).

Bağlanma durağan bir yapı olmayan zamanla kişilerarası ilişkilerle gelişerek farklı bir şekilde karşımıza çıkar. Mesela yeni bir işe girdiğimizdeki ortam, deneyimlerimiz, arkadaş ilişkilerimizi buna örnek verebiliriz.

### **3.6.2. Sosyal Değişim Teorisi**

Sosyal değişim teorisi, sosyoloji, psikoloji, insan davranışları, toplum psikolojisi ve iktisadi bakış açılarını yansıtan katı bir disiplin olup, Turner tarafından sosyal değişim teorisinin temel amacının, karşılıklı fayda elde etmek anlayışından oluştuğunu, Emerson ise teorisinin temel amacının karşılıklı yarar sağlamanın öne çıktığını, bu teoriye farklı disiplinlerle değişik adlar verildiğini belirtmişlerdir (Altunel, 2009: 45).

Çalışan ve örgüt ilişkilerini incelemede kullanılan yaklaşımlardan biri, çalışan ile örgüt arasında bir değişim olduğu varsayımına dayanan Blau'un sosyal değişim teorisidir (social exchange theory) (Köksal, 2012: 4). Bir değişim ilişkisi olarak çalışan- örgüt ilişkisi, hem sosyal hem de ekonomik bir değişim olarak ifade edebilmektedir (Tsui vd., 1997: 1092). Genellikle ekonomik durumlarda ilişkilerin kısa sürdüğü ve kalitesiz olduğu görülürken, sosyal ve duygusal durumlarda ilişkilerin uzun sürdüğü ve kaliteli olduğu görülmüştür (Cropanzano vd., 160-169).

Genellikle yüksek kalite lider-üye etkileşiminin pozitif etkilerini açıklamak için kullanılan sosyal etkileşim teorisin de (Rockstuhl vd., 2012: 1097); bireyin arzuladığı ödülü alma beklentisi söz konusudur. Ödüller; rasyonel veya duygusal, araçsal veya içsel olabilir ve fiziksel ya da sembolik değer taşıyabilirler (Nelson, 2000: 40).

Kurumun çalışanlara yönelik tanıdığı hakların çalışanlar tarafından tatmin edici bir yönünün olması ve bunun sonucunda çalışanların kurum için bazı sorumluluklar almalarını, çalışanlarla kurum arasında oluşacak bu değişimin sosyal değişim temelinde ele alındığının bir ifadesidir (Masterson vd., 2003: 483). Buradan yola çıkacak olursak sosyal değişim karşılıklı iyilik yapmalarını öngörmektedir. Bireyler arasında ödüllendirme beklentisi önemli yer tutmaktadır. Para gibi ekonomik ödüller her ne kadar önemli olsa da, duygusal tatmin, manevi değerler, bireysel fayda sağlama ve insancıl ideallerin paylaşılması gibi sosyal ödüller genellikle daha değerlidir (Lambe vd., 2001: 6).

Sosyal değişim kuramı değişim açısından üç farklı durumda olabilir: Bağımsızlık durumu, bağımlılık durumu ve karşılıklı bağımlılık durumudur. Bağımsızlık ve bağımlılık durumlarında sosyal mübadeleden söz edilemez; sosyal mübadeleden söz edebilmek için karşılıklı bağımlılık olmalıdır. Bu nedenle sosyal mübadele kişiler; amirler, yöneticiler, tedarikçiler, işverenler, işçiler, sendikalar ve müşteriler olabilir. Taraflar mübadele sırasında birbirlerine iki tür çıktı sunarlar. Bunlar ekonomik ve sosyal duygu çıktılarıdır. Ekonomik çıktılar, finansal özellik taşır ve gözle görülebilir. Sosyal duygular ise, kişilerin saygı ve sevgi ihtiyaçlarına işaret eden gözle görülemeyen çıktılarıdır (Cropanzano ve Mitchell, 2005: 874-900).

Searle çalışmalarında sosyoloji ve sosyal psikolojiden yararlanmış ve sosyal değişim teorisinin maddeleri aşağıda sıralanmıştır (Searle, 2000: 138-139).

1. Kişiler karşılıklı ilişkide ödül beklentisiyle hareket ederler.
2. Ödüller büyüdükçe ve geliştikçe ilişkide güçlenmeye devam etmektedir.
3. İki taraftan biri karşılık verdiğinde ve öne sürdükleri ödüller diğer kişiye adil geldiğinde kişiler ilişkilerini sürdürmeye devam etmektedirler.
4. İlişkinin bedelleri ödülleri aşmamalıdır.
5. Öne sürülen ödülleri elde etme ihtimali yüksek olmalıdır.

### **3.6.3. Lider Üye Etkileşim Teorisi**

Lider üye etkileşimi teorisi, lider ve üye ilişkisinin pozitif yönlü bir ilişki olarak açıklayıp geliştirmek ve konuyu araştıranlar tarafından lider üye ilişkilerinin üyenin davranışsal (performans, kendini işe adama vs.) ve duygusal tepkimeleri (sadakat ve bağlılık) üzerindeki etkisini ele almak için kullanılmıştır (Ürek, 2015: 13).

Bu etkileşimin temel yapı taşı, üyelerinin iş ile ilgili tutum ve davranışlarının liderlerinin onlara nasıl davrandığına (Rockstuhl vd., 2012: 1097) ve üyelerinin bu davranışları nasıl algıladığına bağlı olmasıdır. Diğer bir ifadeyle, kurumlar ve çalışanlar karşılıklı ihtiyaç içinde oldukları için üyelerinin kurumsal yaşam hakkındaki algıları çok önemlidir ve bu yüzden bu algıların dikkatli bir şekilde incelenerek değerlendirilmesi gerekmektedir (Yılmaz ve Altınkurt, 2012: 12). Muldoon ve diğerleri (2012: 150) Lider-üye etkileşimi teorisini, liderlerin üyelerle üstü kapalı anlaşmalar geliştirmeleri açısından açıklamakta ve lider ile üyenin birbirleriyle ilişkisi ne kadar kuvvetli olursa üyelerinin de yöneticileriyle veyahut liderleriyle ilişkilerinin de o kadar iyi olacağını savunmaktadır. Kang ve Stewart (2007: 532)'a göre teori, lider ve üyeler

arasında ki duygusal destek ve önemli kaynakların değişim derecesine odaklanmaktadır ve bu yüzden lider-üye etkileşimi teorisinin temel özelliği, yüksek performansa bağlı olarak ilişkiyi çok daha yüksek bir seviyeye getirmektedir.

#### **3.6.4. Karşılıklılık Teorisi**

Taraflar arasındaki amaç birliği kapsamında oluşan fayda-maliyet analizi, karşılıklılık ilkesini temel alan karşılıklılık ilkesine göre, taraflar katlandıkları maliyet karşısında fayda elde etmeyi beklemektedirler. Bu beklenti gerçekleştiği sürece, hem işletme çalışanına güvenmekte, hem de çalışanlar işletmeleriyle ilgili pozitif algı ve tutumlara sahip olmaktadır (Köksal 2012: 2). En kısa ifade ile karşılıklılık kuramı, kişilerin kendilerine yardım edene bir şekilde yardımla karşılık verecekleri varsayımına dayanmaktadır (Cihangiroğlu ve Şahin, 2010: 4).

Karşılıklılık ilkesi, karşı taraftan olumlu bir davranış gören bireyini pozitif karşılık vereceğini ifade eden bir kavramdır (Shapiro and Conway, 2005: 774). Karşılıklılık ilkesi, bireyin kendine yardım edenlere yardım etmesi gerektiğini ileri sürmektedir. Dolayısıyla, bir birey karşı taraftan yardım görmek istiyorsa, karşı tarafa bir yardımda bulunmalıdır (Gouldner, 1960: 173). Wu ve diğerleri (2009: 379) ise karşılıklılığı; bir tarafın başka bir tarafa kaynak sağladığı bir alışverişin, söz konusu iyiliğin karşılığını vermeyi zorunlu hale getirmesiyle ilgili olan ve sosyal olarak kabul edilmiş bir dizi kural olarak tanımlamaktadır. Çalışma ortamında çalışanlar, yöneticilerden aldıkları adil ve eşit davranış, tutum ve süreçlere karşılıklılık kuramı gereği bir karşılık verme ihtiyacı hissedeceklerdir (Smith vd., 1983: 655). Gouldner (1960: 173) karşılıklılık teorisinin evrensel bir nitelik taşıdığını, ancak karşılaşılan durumun şartlarına, kişilerin özelliklerine ve karşılıkta bulunmanın sonuçlarına verilen değere göre teorisinin değişebileceğini belirtmiştir. Ayrıca Gouldner (1960: 171), karşılıklılık normunun evrensel şeklinin ortaya çıkmasının, birbiriyle ilişkili iki temel durumun gerektiğini belirtmektedir. Bunlar, insanların, kendilerine yardım edenlere yardımcı olması ve kendilerine yardım edenlere zarar vermemesi şeklindedir.

Algılanan kurum yöneticileri ve çalışanların taahhütlerinin adaptasyonu, çalışma ortamında yeni gelen kişinin diğer tarafın eylem ve hareketleri hakkında yorum yapmasına dayanarak karşılıklı olarak da gerçekleşebilir. Örneğin, kurumsal eylemler yalnızca kurumun üstlendiği taahhütler konusunda yeni gelenleri bilgilendirmekle kalmaz (dolayısıyla algılanan işveren taahhütlerindeki değişiklikleri etkiler) aynı zamanda karşılıklı olarak yeni işe



başlayanların gerçekleştirmek zorunda oldukları taahhütler hakkında da bilgi verir (dolayısıyla algılanan işgören taahhütlerindeki değişiklikleri etkiler) (Karacaoğlan, 2014: 58).

Kısacası karşılıklılık teorisi kişilerin kendilerine yardım edene yardımla karşılık vermesi şeklinde ifade edilmektedir.

### **3.6.5. Bekleyiş Beklenti Teorisi**

Bekleyiş teorisi kişinin sorumlu olduğu işleri yapmasına karşılık, işveren tarafından elde edeceği ödül olarak karşımıza çıkmaktadır. Beklenti kuramı ise; belirgin bir davranışın, belirgin bir amaçla ortaya çıkacağı konusunda geçici bir inanç olup davranış ve sonuç ilişkisini ifade etmeyi amaçlar. Buradan hareket edecek olursak, bireyin harekete geçme de güdülenme gücünün, beklenti ve değerlerin çarpımıyla aynı olduğu söylenebilir (Onaran, 1981: 73).

Vrom beklenti teorisini dört varsayıma dayanmaktadır (Fred, 2011: 1-2):

1. İnsanlar ihtiyaçları, motivasyonları, geçmiş deneyimleri ve beklentileriyle organizasyona katılmaktadırlar. Bu unsur bireyin örgüte nasıl tepki vereceğini de etkilemektedir.
2. Bireyin davranışı bilinçli bir seçim sonucudur. Yani, insanlar kendi beklentileri doğrultusunda önerilen davranışları seçmekte özgürdürler.
3. İnsanların örgütten beklentileri farklı farklıdır (iyi bir maaş, iş güvenliği, ilerleme ve meydan okumak gibi).
4. İnsanlar alternatifler arasında sonuçları kendileri için optimize edecek şekilde kişisel olarak seçim yapacaklardır.

İşgören yükümlülüklerini bilgi ve yeteneği ile algıladığı rol sınırları çerçevesinde yerine getirmeye çalışır. Bu çabayı gösterirken onu motive eden unsurlar ödüle verdiği değer ve bekleyiş (ödülü elde etmeye olan inancı) olacaktır (Türker, 2010: 9). Bu teori çeşitli alternatifler içinden seçim yapmak durumunda olan bireyin, kendisi için en avantajlı olanı seçeceğini ifade etmektedir. Bu durumda teoriye göre eğer bir insan, belli bir çabanın sonucunda bir performans elde edeceğine inanıyorsa ve bu performansın karşılığında ödüllendirileceğine inanıyorsa bir bekleyiş içindeyse bu ödüle de daha sonraki başarıları için gerekli görüyorsa bu insanı motive etmede bir anahtar olacaktır (Güney, 2012: 268).

### 3.7. Psikolojik Sözleşme

Psikolojik sözleşmeden bahsetmeden önce sözleşmenin ne olduğunu, Türk Dil Kurumu sözlüğünde sözleşme hukuki sonuç doğurmak amacıyla iki veya daha çok kişinin, kuruluşun karşılıklı ve birbirine uygun irade beyanlarıyla gerçekleşen işlem, bağıt, akit, mukavele, kontrat olarak tanımlamıştır (Demirkasımoğlu, 2012: 21).

Yasal sözleşme ile psikolojik sözleşme arasındaki fark, yasal sözleşme, işçi ile işveren arasında yasal bir ilişki kuran, işgören işvereni için çalışılmasını, işverenin işgörene yapılan işin karşılığını vermesini zorunlu kılan sözleşmelerken psikolojik sözleşmeler, taraflar arasındaki davranışsal ilişkileri kapsamaktadır (Karacaoğlu, 2014: 55).

Psikolojik sözleşme kavramını ilk kez kullanan Argyris kavramı, iki taraf arasında, birbirlerinin normlarına saygılı olmaya yönelik, örtük ve yazılı olmayan anlaşma olarak tanımlamıştır (Argyris, 1960'dan aktaran Cihangiroğlu ve Şahin, 2010: 2). Kavramın ilk yıllarındaki gelişimine önemli bir katkıda bulunan Levinson vd. psikolojik sözleşmeyi, çalışan ile örgüt arasındaki karşılıklı beklentilerin toplamı biçiminde nitelendirmiştir (Levinson vd., 1962' den aktaran Cihangiroğlu ve Şahin, 2010: 2).

Kotter (1973: 91-99) psikolojik sözleşme kavramını, çalışan kişi ile kurum arasında sözlü olmayan, kapalı, kişilerin iş ortamında birbirlerine karşı verdikleri ve birbirlerinden istedikleri beklentileri, psikolojik yönü bulunan bir anlaşma şekli olarak tanımlamıştır. Kurumda çalışan kişilerin psikolojik sözleşmenin olduğuna inanması, diğer kurum çalışanlarının da bu sözleşmenin varlığına inandıkları anlamına gelmez. Çünkü her insanın, duyu ve düşünce yapısıyla diğer insanlar arasında bir fark vardır (Atay, 2006: 77). İşverenler için psikolojik sözleşmenin yürütülebilmesi için çalışanlara kariyer yapma imkanının tanınması, işin özelliği (ilgi çekici, çeşitlendirilmiş olması), maddi açıdan ödüllerin olacağı, iş yerindeki dayanışma ve güzel bir iş ortamının varlığı, kurumdaki işlerin başarılı bir şekilde gerçekleştirilmesi için kurum yöneticilerinin desteği ve çalışanların özel hayatına gösterilen saygı olup, bu faktörlerde ortaya çıkacak bir aksaklığın psikolojik sözleşmenin etkili bir şekilde işlenmesini engelleyebilmekte veya ihlal edilmesine neden olabilmektedir (Arslan vd., 2004: 103).

Psikolojik sözleşmenin oluşumuna etki eden kurumsal kaynaklardan bahsedildiğinde çalışan, kurumda işe başlamadan önce onu işe kabul eden kişi veya insan kaynakları yöneticisi, kendisine en yakın yönetici gibi etkileştiği kurumsal ajanlar sayesinde psikolojik sözleşme geliştirilebilir (Akyüz, 2014: 26). Ayrıca, kişinin kuruma girmeden önce gazete, televizyon,

haber veya medya organları, arkadaşları ya da ailesi gibi çevresinde bulunan kaynakların etkisi altında kalarak psikolojik sözleşme geliştirebilir (Demirkasımoğlu, 2012: 39).

Psikolojik sözleşme kavramını ilk olarak ortaya atan ve çalışmalarında detaylı olarak araştıran Argyris, , Schein, Price, Munden, Mandl, ile Sooley, Levinson, ve Rousseau gibi araştırmacılar, çalışma şekillerini tespit edebilmek için bu kavramı araştırıp geliştirmişlerdir (Zhao vd., 2007: 648).

Psikolojik sözleşme kavramının genel özellikleri aşağıdaki şekilde belirtilmiştir (Levinson vd., 1962'den aktaran Cihangiroğlu ve Şahin, 2010: 7-8):

- Geçmiş tecrübe ve deneyimlere bağlı olarak gelişen psikolojik sözleşmedeki yükümlülükler iş sözleşmesinin aksine yazılı olmayıp, algısalıdır. Bu nedenle de değişim unsuru olan diğer tarafla paylaşılmamıştır. Bir başka ifadeyle psikolojik sözleşmeler; gönüllülük esasına dayanan, subjektif, dinamik ve informal sözleşmelerdir.
- Psikolojik sözleşmeleri algılama, kişilerin örgütteki olayları farklı yorumlamaları nedeniyle kişiden kişiye farklılık gösterdiği için, kapalıdır. Çalışanlar ve işveren, psikolojik sözleşmenin içeriği konusunda da farklı görüşlerde olabilirler. Örneğin iki çalışanın da aynı zamanda aynı pozisyona başvurması kişisel özelliklerindeki farklılıklar nedeniyle farklı psikolojik sözleşmeler oluşturmalarına neden olabilir.
- Psikolojik sözleşmedeki taraflar birbirine bağımlıdır. Psikolojik sözleşmeler uzaklıklar gerektirir.
- Psikolojik sözleşmeler dinamik bir süreçtir. Oluştugu süreçten itibaren sürekli gelişirler.
- Psikolojik sözleşmeler genel olarak duygusal ağırlığı olan konularla bağlantılıdır ve ihlal edildiklerinde kuvvetli duygular ortaya çıkar.

Psikolojik sözleşmenin yazılı olmamasının ve konuşulmamasının nedenleri ise şunlardır (Özalp, 2004: 279):

- Taraflar birbirine karşı beklentileriyle ilgili olarak açık olmadıklarından bu beklentileri nasıl yerine getireceklerini bilemezler.
- Taraflar birbirlerinin beklentilerinin ne olduğu konusunda bilgi sahibi olmayabilir. Örneğin, işverenlerin çalışanlara hangi maddi ve manevi ödülleri verdiği bilinmeyebilir.
- Beklentilerin bir kısmı son derece doğaldır ve temel beklentiler olarak algılanır.
- Kültürel normlar da bu beklentilerin konuşulmasına engel olmaktadır.

### 3.7.1. İlişkisel Sözleşme

Hem işçi (işletme-özel yetenekleri, uzun dönem kariyer gelişimine fırsat vermesi açısından vb.) hem de işveren tarafını (kapsamlı çalışma açısından) içeren, açık uçlu bütün ilişkileri kapsayan önemli bir araç olarak görülmektedir (Rousseau vd., 1994: 466). İlişkisel sözleşmeler açık uçlu ve tanımlanmamış sözleşmeler olup parasal olmayan (çok çalışma, sadakat ve güvenilir olma vb.) değişimi esas alan bir ilişkinin devam ettirilmesidir (O'Donohue vd., 2009: 252).

Cihangiroğlu ve Şahin ilişkisel psikolojik sözleşmelere ilişkin açıklamalarında, bu sözleşmelerin uzun vadede, yönetici ve çalışan açısından yatırımın önemli olduğu, yüksek düzeyde karşılıklı bağımlılık ve yüksek çıkış engellerinin olduğu, ekonomik değişim kadar duygusal katılımın da önemli olduğu, aktif ve yeniliğe açık, maddelerinin örtük ve subjektif olduğu sözleşmeler olduğunu belirtmişlerdir (Cihangiroğlu vd., 2012: 63-70). Bu sözleşmede çalışanlar iş güvencesi ve diğer uzun vadeli getiriler karşılığında sadık kalmaktadır (Milward vd., 1998: 1530-1556). İlişkisel psikolojik sözleşmede çalışanın fazla mesai yapması, örgüte sadık olması ve ekstra rol davranışı göstermesi beklenirken, işverenin de çalışana eğitim, uzun dönem iş garantisi, kariyer geliştirme imkânı ve kişisel sorunlarda destek sağlanması beklenmektedir (Selekler, 2007: 55).

Bu tarz sözleşmelerde örneğin kurum içinde kariyer ve primler, teşvikler, kişiyi mutlu edecek ödüller ve diğer kazanç türleri çalışanın performansını etkilemekte olup daha çok aile şirketlerinin içinde çok yaygındır (Patrick, 2008).

Genel olarak ilişkisel sözleşmelerin sahip olduğu koşullar aşağıdaki gibidir (Rousseau, 1995' den aktaran Büyükyılmaz, 2013: 44).

- Ekonomik mübadeleye ek olarak duygusal bağlılık (Örgütsel destek, ailesel yaşamın da önemli tutulması gibi).
- İlişkilerin bireyin bütün yönlerini kapsar şekilde oluşumu (Büyüme, gelişim gibi).
- Belirsiz süreli istihdam (Bireyin örgütten ayrılışına ilişkin herhangi bir süre kısıtının olmaması).
- Hem yazılı hem de yazılı olmayan koşullar (Sözleşmeye ilişkin bazı koşulların zamanla oluşması).
- Dinamik ve kolayca değişebilir sözleşme koşulları.
- Kapsamlı sözleşme koşulları.

- Özne ve örtük olarak anlaşılabilirlik (Sözleşmeye taraf olmayan üçüncü kişiler için bilinmesi zor koşullar).

### 3.7.2. İşlemsel Sözleşmeler

Morrison ve Robinson'a (1997:229) göre işlemsel psikolojik sözleşmeler, "belirli, kısa vadeli ve tarafların sınırlı katılımını gerektiren, parasal yükümlülüklerden oluşmaktadır".

Yardan ve Dikmetaş (2013: 135) ise işlemsel psikolojik sözleşmeleri "kısa vadede, sadece ekonomik ya da materyale dayalı, kişisel katkının sınırlı olduğu, iyi tanımlanmış koşullara bağlılığın olduğu, esnekliğin fazla olmadığı, var olan becerilerin kullanılmasına dayanan, maddelerin açık ve anlaşılır olduğu sözleşme türüdür" şeklinde tanımlamıştır.

İşlemsel psikolojik sözleşmeli çalışanlar, çalışmalarını için mali ve maddi değişim bekleyebilirler ve yükümlülüklerine kısa vadeli bağlılıkları bulunmaktadır. Örnek verecek olursak satış elemanları aylık veya haftalık satış kotalarına ulaştıklarında çalıştıkları yerden prim bekleyebilirler ama prim teşvikleri kısa vadede iyi performans göstermelerini sağlamakla birlikte, uzun dönemde fazla bir performans gösteremeyeceklerdir (Erdoğan, 2015: 41).

İşlemsel sözleşmeler daha çok çalışanlarına performansa bağlı prim ücreti, yüksek maaş, kısa dönemli ilişki gibi koşulları içerirken, ilişkisel sözleşmeler uzun vadede iş garantisi, çalışanların kariyer gelişimine destek ve personelin kişisel sorunlarını çözmede yardımcı olma gibi unsurları içerir (Coyle- Shapiro ve Kessler, 2000: 906).

Rousseau, işlemsel sözleşmeyi aşağıda görüldüğü üzere açıklamıştır (Rousseau, 1990: 390):

- Kısa vadede maddi kayıpların olması,
- Bazı ekonomik şartların sağlanmasının gerektiği,
- Belirli bir zaman içinde meydana gelmesi,
- İyi tanımlanmış koşullara bağlılığın olduğu,
- Esnekliğin fazla olmadığı,
- Yeteneklerin uygun zamanda kullanılması,
- Maddelerinin, açık ve anlaşılır olduğu bir sözleşme şeklidir.

### 3.8. Mobbingin Mesleki Bağımlılığa Etkisi

Mobbing süreci, kişinin mesleki bütünlük ve benlik imajını ihlal ettiği için kişi kendisinden şüphe duymaya başlar ve taciz sonrasında sanki benliğinin bir kısmını kaybetmiş gibi hissetmektedir. (Davenport, 2003: 21-30). Kişiyi mesleğinde zorlayan mobbing, ne yazık ki kişinin işine olan bağlılığını, sorumluluğunu, iş ahlakını da zorlamaktadır. Örnek verecek olursak, mobbinge maruz kalmayan, rahat bir iş ortamı olan uyumlu iş arkadaş çevresinde çalışan kişi, mesleğinde başarılı olup kendisine verilen işi zamanında ve düzenli olarak yapmaktayken, mobbinge maruz kalan kişide bunun tam tersi olabilmektedir.

Aslında herkes iyi bir iş bulup yaşamını idare etmek istemektedir. Ama sadece bir iş bulmak kişiyi hayatında rahat bir konuma getirmeyebilir. Bulduğu işte uyum içinde çalışacağı bir arkadaş çevresi ve amirinin olması kişiyi işine daha çok vermesine ve yapacağı işten daha çok verim elde etmesi anlamına gelmektedir. Mobbingin fazla olduğu kurumlarda, mağdurlar buldukları iş ortamından uzaklaşmak için hastalık izinlerine sığındıkları görülmektedir. Hastalık izinlerinin olması hem kuruma maliyeti arttırır hem de personelin işinden uzaklaşp mesleğine karşı bir soğukluk yaşamasına neden olmaktadır.

Bir çalışanın mesleğine karşı aidiyet duygusu beslemesi için belli başlı nedenler vardır. Bunlar çalıştığı kurumdaki, örgüt kuralları ve işleyişi, çalışanlarla olan ilişki, ücret, terfi olanakları, sorumluluk ve yetki güdülleri belli başlı çalışanı motive edici unsurlardır. Kişi bunları yaşayarak mesleğiyle bütünleşir ve ona olan sorumluluklarını yerine getirip mesleğindeki doyumsuzluğa ulaşır. Bunlara inanan kişiye karşı ayrımcılık yapan yönetici, kişiyi meslekten soğutma derecesine getirip onun meslekten uzaklaşmasına sebep olmaktadır. İşte mobbing dediğimiz unsurda burada ortaya çıkmaktadır. Elinde yetki olan örgüt çalışanları, gerek işlerin yetişmesini istediklerinden dolayı gerekse örgüt içi çatışmalardan astlarına baskı yapıp onları sindirmeye çalışırlar. Mobbing sadece örgüt yöneticilerinin değil örgüt içinde çalışan kişilerinde birbirine karşı da uyguladıkları görülmektedir.

Hemşirelerin çalışma ortamına bakıldığında sürekli insanlarla iç içe olduğu görülmektedir. Özellikle bayanların çalıştığı bir iş alanı olan hemşirelikte, mobbingi sadece üstlerinden değil hasta yakınlarının da uygulandığı görülmektedir. Ülkemizde bu kadar yoğun çalışan hemşirelere uygulanan mobbing kendilerini yıpratmakta ve mesleklerine olan bağlılığı azaltmaktadır. Dikkat ve özen gerektiren bu meslekte, mobbinge maruz kalan kişinin dikkatinin dağılması sonucu hastalara karşı uygulaması gereken tedavilerde sorun yaşamaları kaçınılmaz olmaktadır.

Mobbingin etkisi ister örgüt içinde olsun isterse örgüt dışında olsun etkisi kişi üzerinde devam etmektedir. Örgüt içinde amirler veya yöneticiler tarafından verilen kritik görevler veya işler olmaktadır. Kişinin bu işlerde inisiyatif kullanacağı yerler bulunabilir. Ama psikolojik baskıya maruz kalan kişi bu inisiyatiften kaçınır, korkar ve bu sorumluluğu üzerine almayıp kendi öz güvenini yitirmektedir. Sebebi ise acaba bundan dolayı bir laf işitir miyim, yanlış yaparsam hesabını nasıl veririm gibi cevabını vermediği sorularla karşılaşır. İşte bunun gibi sebepler kişiyi yıpratmakla kalmayıp çalıştığı örgüte de zarar vermektedir. Örnek vermek gerekirse bir kurumda çalışan üst ve astın aynı odada çalıştığını ve astının başka bir binadayken yanına çağırıp kendi odasındaki bir kitaplıktan bir kitap istemesi kişiye uyguladığı bir mobbing'dir. Bu gibi durumlar mobbinge maruz kalan kişinin mesleğini sorgulamasına ve kendisinin kullanıldığının, aşağılandığının hissetmesine sebep olmaktadır.

Kısacası mobbing sadece kişiye değil onun mesleğine de zarar vermektedir. Bunu önlemek örgütteki yöneticilere bağlıdır. Önlenemez bir mobbing yoktur, sadece bunu kontrol edemeyen ve sınırlarını aşan yönetici vardır. Kurum içinde çalışanların birbirlerine karşı uyguladıkları mobbingin de önlenmesi kurum için önemli bir adım olacaktır. İşletmeler mobbing sonucunda iyi yetişmiş elemanlarını yitirip, işgücü devir oranı artar. Mobbinge maruz kalan kişi hem kişiliğine hem de mesleğine sahip çıkması için yöneticiye müdahale ettirmemeyi öğretmesi ve sorumluluklarını ve yetkilerini hatırlatması gerekmektedir. Bunun önünü alamayan mağdurun mesleğinden uzaklaşması ve yaptığı işe adapte olmasında sorun yaşayacağı kaçınılmaz olmaktadır.

### **3.8.1. Mobbingin Duygusal Mesleki Bağlılık Üzerindeki Etkileri**

Kurumlarda mobbinge maruz kalan kişiler incelendiğinde bunların karakter ve psikolojik yapılarının zayıf olduğu görülmüştür. Çalışma yaşamında kendini eleştirebilen, yaptığı işlerden dolayı sorgulayıcı olan, etrafındaki kişilere karşı duyarlı ve samimi olan, olayları farklı bakış açısıyla değerlendiren kişiler kıskanç ve rekabetçi kişiler tarafından mobbinge maruz kalabilmektedir (Çobanoğlu, 2005: 57-58).

Mobbing mağdurlarının düşük veya yüksek duygusal zekâya sahip olmaları, vicdan yönünden hassas bir yapılarının olması, çalışma ortamında rekabet içinde olmamaları, içe kapanık bir yapılarının olması ve karakter açısından daha zayıf olmaları mobbing uygulayıcıları için uygun bir zemindir. Bu zemini yakalayan ahlaki yönden eksik yönleri bulunan kişiler,

mağdur pozisyonuna düşecek kişileri kendi çıkarları doğrultusunda etkisiz hale getirmek için sistematik bir çaba içine girerler ( Farman vd., 2006: 313-317, aktaran Başak, 2010: 51).

Mobbing davranışları değişik şekilde olup kişinin ruhsal ve fiziksel sağlığını bozmayı amaçlayıp onu iş ortamından uzaklaştırır. Yapılan araştırmalarda duygusal bağlılıkla mobbing arasında anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. İşyerlerinde çalışanlara uygulanan mobbingin şiddeti arttıkça duygusal bağlılık oranının da o oranda azaldığı görülmektedir.

### **3.8.2. Mobbingin Mesleki Devam Bağlılığı Üzerindeki Etkileri**

Devam bağlılığı, kişiyle örgütü ekonomik çıkarlara dayandırdığı bir bağ olarak görülmektedir. İşverenler tarafından uygulanan mobbingin çalışanı etkilediği ve onu çalıştığı iş yerinden ayrılmaya kadar götürdüğü görülmektedir. Ama devam bağlılığı güçlü olan çalışanlar, işten çıkması durumunda yaşayabileceği zarardan kaçınmak için işten çıkmayı erteler veya işte kalmayı sürdürür. Bu zor koşullarda çalışan kişi, çalıştığı kuruma bir şeyler katmaktan ziyade işyerinde sadece zamanın geçmesi için çalışan ve bir verim ortaya koymayan kişiler olmaktadır.

Her ne kadar mobbingin mesleki bağlılık üzerine etkilerine yönelik bir araştırma olmasa da mobbingin işletmeye bağlılık üzerine etkileri konusunda çıkarımlarda bulunulmuştur.

Mesleki devam bağlılığının kurumda kalma ve ayrılma ile de ilişkisi bulunmaktadır. Kurumda ayrılma niyeti bireylerin bir tür geri çekilme davranışı olarak kabul edilmektedir (Blau, 1988: 21-22). Onun içinde çalışanlar bir tercih yaparak ya kurumda kalıyorlar ya da kurumdan ayrılıyorlar.

### **3.8.3. Mobbingin Mesleki Normatif Bağlılık Üzerindeki Etkileri**

Normatif mesleki bağlılık, kişinin kendisini meslekte kalmayı zorunlu olduğunu düşünmesi ve ahlaki yönden devam etmesini ifade etmektedir. Yalnız bu mobbingin normatif bağlılığı etkilemediğini göstermeyebilir. Kişi mesleğine ne kadar bağlı olursa olsun ne kadar kendini zorunlu hissederse etsin sürekli psikolojik baskı altında olmak kişiyi yıldırır ve o meslekten uzaklaşmasına neden olmaktadır.

Normatif mesleki bağlılık ile bağlanma kuramı arasında güçlü bir bağ vardır. Bağlanma kuramında kişi kendisini bağlı bulunduğu kuruma karşı bir bağlılık hisseder. Kurumun çıkarlarına göre hareket edip meslekte kalmayı bir zorunluluk olarak görmektedir.



Kurtbaş, 408 akademisyen üzerinde bir çalışma yapmıştır. Çalışmanın amacı akademisyenlerin psikolojik şiddete ne oranda maruz kaldığı ve bunun mesleki bağlılıklarıyla ilişkisinin olup olmadığını ortaya çıkarmaktır. Bulunan sonuçlara göre psikolojik şiddetin mesleki bağlılığı olumsuz yönde etkilediğini ve psikolojik şiddetin arttıkça normatif bağlılığın azaldığı tespit edilmiştir (Kurtbaş, 2011).



## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### YÖNTEM

#### 4.1. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Gaziantep’ de faaliyet gösteren kamu hastaneleri ve özel hastanelerde çalışan yaklaşık 3000 hemşire oluşturmaktadır. Ana kütlede %95 güvenilirlik sınırları içerisinde %5’lik bir hata payı dikkate alınarak örneklem büyüklüğü minimum 341 kişi olarak hesap edilmiştir (Sekaran, 1992:253). Hemşirelere basit tesadüfi örneklem yöntemi ile toplam 430 adet anket formu dağıtılmış olup bunlarda sadece 345 tanesi geri dönüş yapmıştır. Geri alınan anket formlarının tamamı çalışmada kullanılmıştır.

#### 4.2. Veri Toplama Araçları

##### 4.2.1. Mobbing Ölçeği

Mobbing ölçeği, Türk çalışma hayatında psikolojik taciz oranını ve türlerini belirlemek için Tınaz vd. (2010: 1-11) tarafından geliştirilen bir ölçektir. Ölçek dört boyuttan oluşup toplam 28 maddeden meydana gelmektedir. ( 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 numaralı sorular itibari zedeleyen davranışlar; 12, 13, 14, 15, 16 numaralı maddeler itibari zedeleyen davranışlar; 17, 18, 19, 20, 21, 22 numaralı maddeler dışlayan davranışlar; 23, 24, 25, 26, 27, 28 numaralı maddeler ise sözlü yazılı görsel saldırıları ifade etmektedir.) Ölçeğimizde katılımcılara mobbinge maruz kalıp kalmadıkları sorulmakta ve derecelendirme 5’li Likert sistemine göre yapılmaktadır (1= Kesinlikle Katılmam, 2= Katılmam, 3= Kararsızım, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum).

##### 4.2.2. Mesleki Bağlılık Ölçeği

Mesleki bağlılık ölçeği, Meyer ve diğerleri tarafından duygusal, devamlılık ve normatif mesleki bağlılık olmak üzere üç boyutlu olarak oluşturulmuştur (Meyer vd., 1993: 538-551). Tak ve Çiftçioğlu (2009) ölçeğin Türkçe’ ye geçerlilik ve güvenilirlik çalışmasını yapmıştır. Her bir boyut altı madde ile ölçülmekte ve ölçek toplam 18 maddeden oluşmaktadır (29, 30, 31, 32, 33, 34 numaralı sorular duygusal mesleki bağlılık; 35, 36, 37, 38, 39, 40 numaralı sorular mesleki devamlılık; 41, 42, 43, 44, 45, 46 numaralı sorular normatif mesleki bağlılığı ifade

etmektedir). Ölçekte katılımcılara hemşirelik mesleğine bağlılıkları sorulmakta ve derecelendirme 5'li Likert sistemine göre yapılmaktadır (1= Kesinlikle Katılmam, 2= Katılmam, 3= Kararsızım, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum).

#### 4.3. İstatistiksel Analiz

Araştırmada mesleki bağlılık boyutları bağımlı değişken olarak ele alınmış olup mobbing davranışlarından etkilenip etkilenmediği araştırılmıştır. Bu kapsamda öncelikle mobbing ve mesleki bağlılık ölçeklerinin geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiştir. Bu testin öncesinde veri setinde yer alan kayıp veriler SPSS programı yardımı ile ortalaması (mean) alınmıştır. Daha sonra ki aşamada yapı geçerlilik için Amos ve SPSS programları kullanılarak keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Güvenilirlik analizi için de Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayısı hesaplanmıştır. Mobbing ile mesleki bağlılık değişkenlerinin nasıl dağılım gösterdiklerini test etmek amacıyla SPSS programı yardımıyla normallik testi uygulanmış olup her bir boyutun dağılımı Tablo 3' de sunulmuştur. Buna göre her bir boyut için Kolmogorov-Smirnov ile Shapiro-Wilk istatistikleri  $p < 0,001$  seviyesinde anlamlı çıkmış, ancak çarpıklık ve basıklık istatistikleri incelendiğinde ise değerlerin kabul edilebilir sınırların (her iki değer için kabul edilebilir sınırlar -1,96 ile +1,96 değerleri arasında değişmektedir) içinde olduğu görülmüştür.

**Tablo 3.** Değişkenlerin Dağılım İstatistikleri

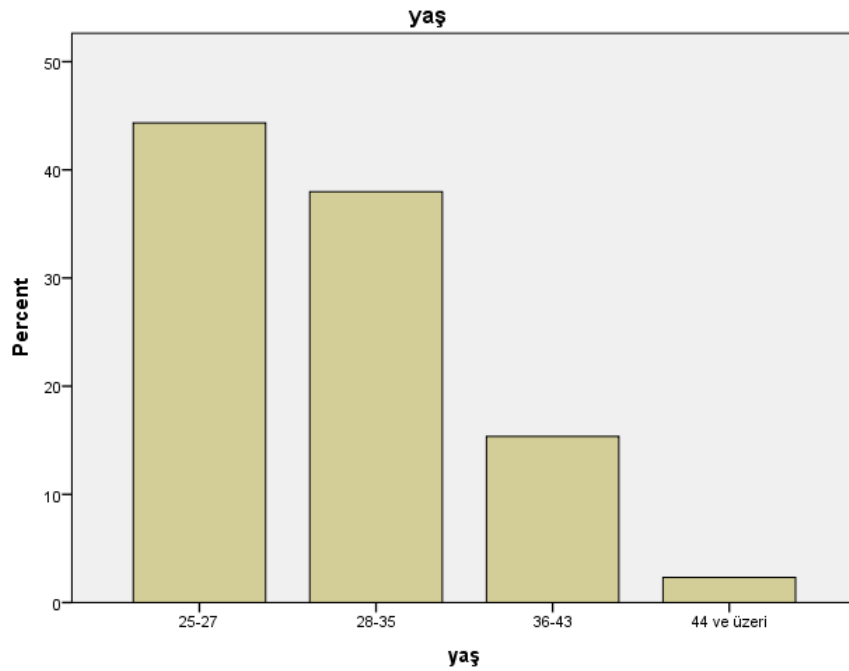
	N	Min	Max	Ort.	S.S	Çarpıklık	Basıklık	Kolmogorov- Smirnov	Shapiro- Wilk
Mobbing Davranışları	345	1,00	3,95	1,9091	0,60	0,638- 0,131	0,127- 262	0,104 ( $p < 0,00$ )	0,965 ( $p < 0,00$ )
Mesleki Bağlılık Davranışları	345	1,31	5,00	3,0003	0,77	0,478- 0,131	0,185- 0,262	0,75 ( $p < 0,00$ )	0,973 ( $p < 0,00$ )

#### 4.4. Araştırmanın Bulguları

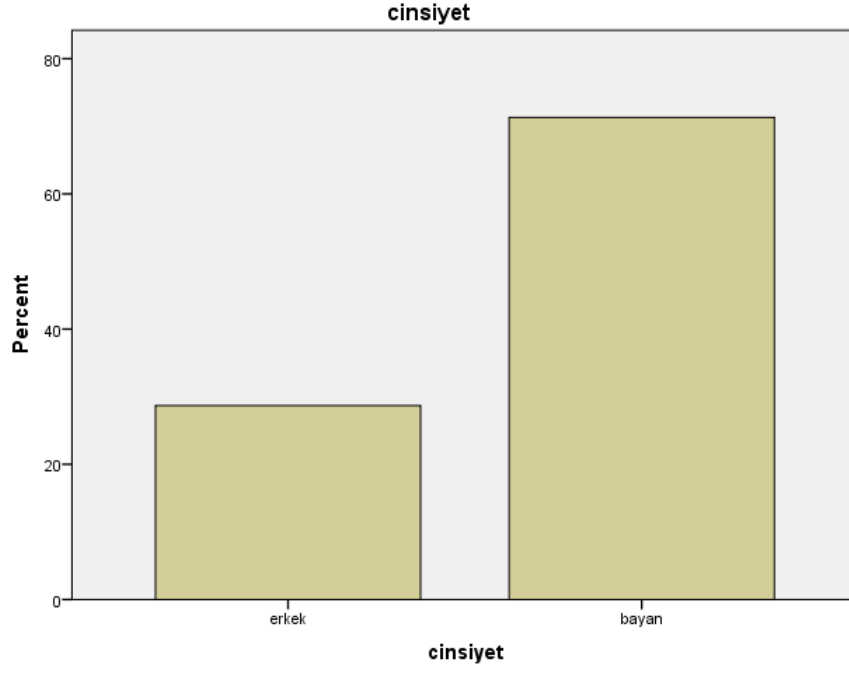
Araştırma kapsamında öncelikle örneklemin özelliklerine ilişkin bilgiler sunulacaktır. Daha sonra ise, ölçüklerin geçerliliğine ve güvenilirliğine ilişkin yapılan işlemlerin sonuçları ve araştırma problemine ilişkin bulgular sunulacaktır.

##### 4.4.1. Örnekleme İlişkin Bulgular

Bu çalışmamızda katılımcıların yaşa ilişkin frekansları Şekil 4'te incelendiğinde; 153 katılımcı (44,3) 25-27 yaş arasında, 131 katılımcı (38,0) 28-35 yaş arasında, 53 katılımcı (15,4) 36-43 yaş arasında, 8 katılımcı (2,3) 44 ve üzerindedir. Bu durumda araştırmanın geniş bir yaş aralığını kapsadığından bahsedilebilir.

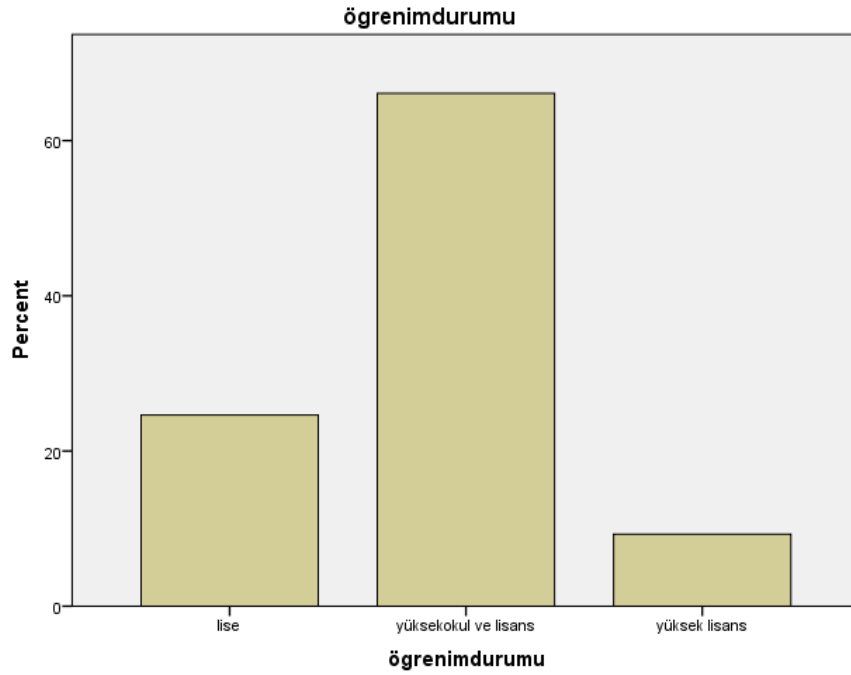


Şekil 2. Yaş Aralıkları İstatistikleri



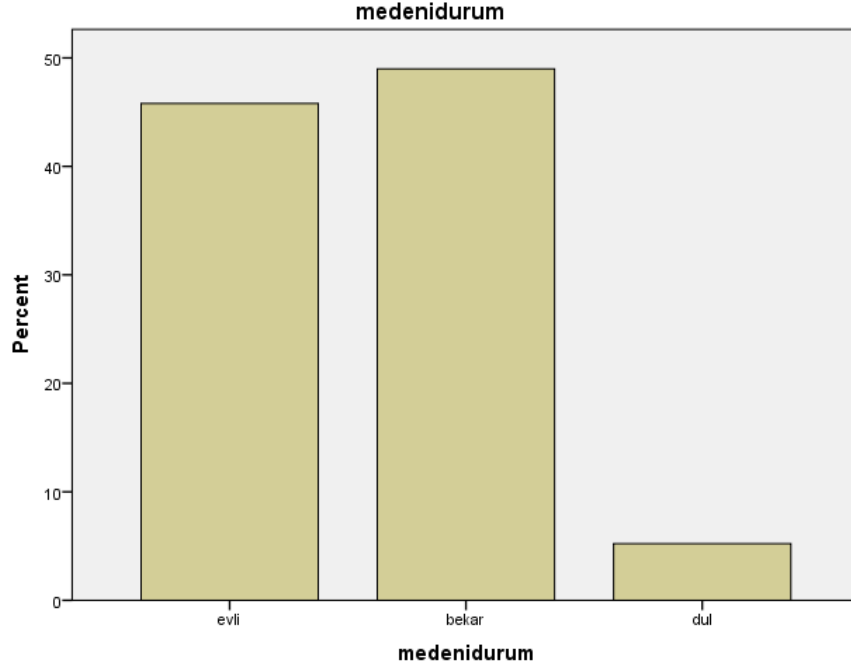
**Şekil 3.** Cinsiyete Göre Dağılım

Şekil 5’de katılımcıların cinsiyete göre dağılımları incelendiğinde % 71,3’nün bayan (n=246) % 28,7’sinin (n=99) erkeklerden oluştuğu görülebilir. Araştırma bu bağlamda bayan yoğun bir örnekleme yapılmıştır.



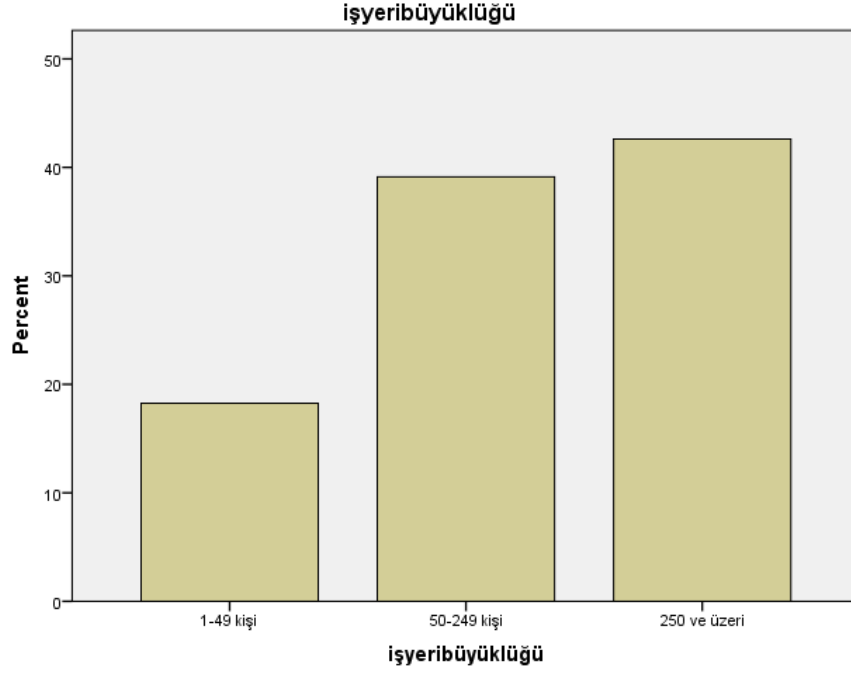
**Şekil 4.** Çalışanların Öğrenim Durumu

Örneklemin öğrenim durumu ise Şekil 6’da sunulmuştur. Buna göre 85 kişi lise (24,6), 228 kişi yüksekokul ve lisans (66,1), 32 kişi yüksek lisans (9,3) eğitimine sahiptir. Bu verilere bakıldığında çoğunluğun yüksekokul ve lisans eğitimi alan kişiler üzerine yapıldığını göstermektedir.



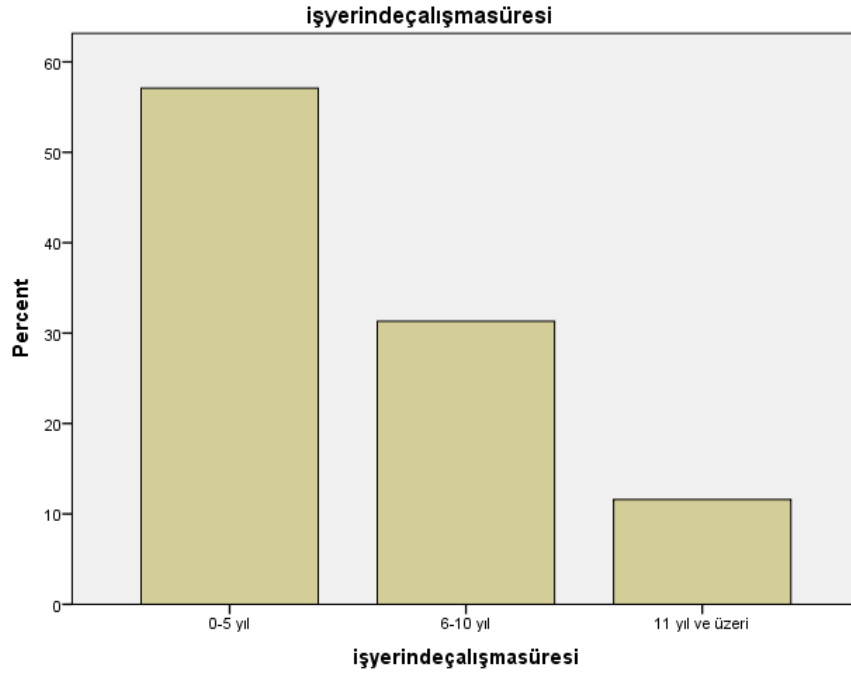
Şekil 5. Çalışanların Medeni Durumuna Göre Dağılımı

Bir diğer demografik değişken ise katılımcıların medeni durumudur. Şekil 7’de sunulan medeni duruma ilişkin dağılımda örneklemin büyük çoğunluğunun evli (%45,8) ve bekâr (%49,0) olduğu görülmektedir.



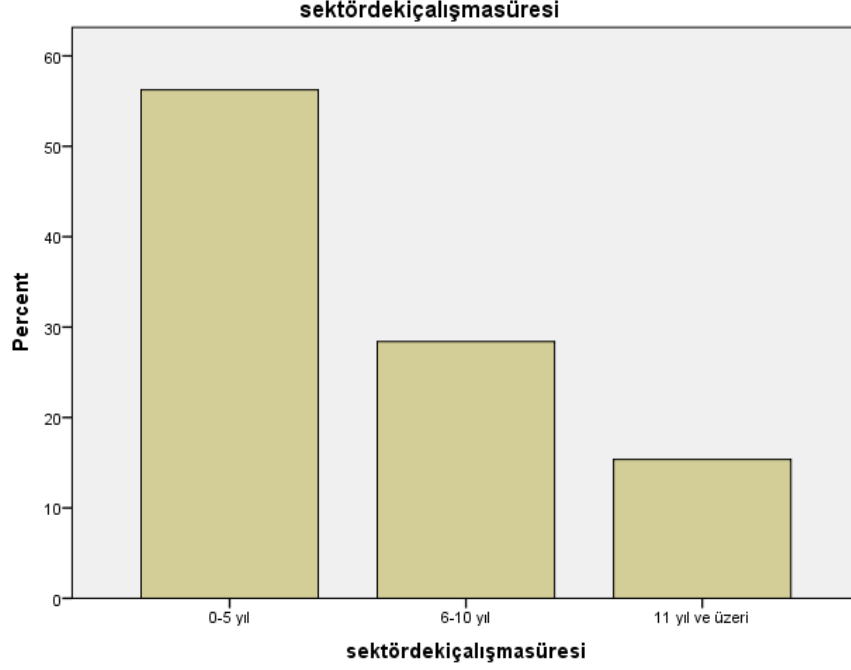
**Şekil 6. İşyeri Büyüklüğünün Dağılımı**

İşyeri büyüklüğüne ait Şekil 8’de de görüldüğü üzere katılımcılardan 63 kişi (18,3) 1-49 arası, 135 kişi (39,1) 50-249 arası, 147 kişi (42,6) 250 ve üzeri işletmelerde çalıştıkları görülmektedir.



**Şekil 7. İşyerinde Çalışma Süresi Dağılımı**

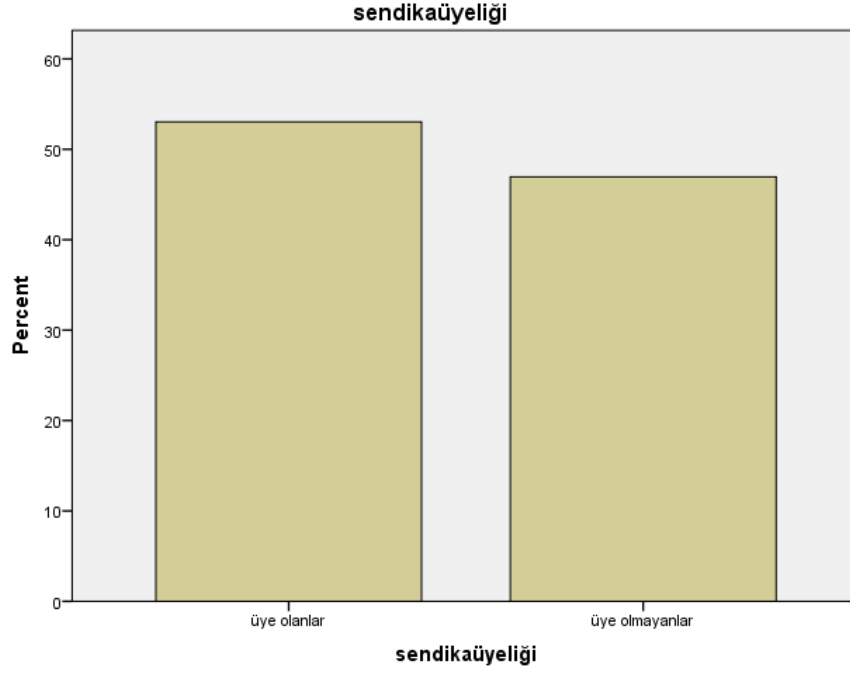
İşyerinde çalışma sürelerine ait Şekil 9'a bakıldığında katılımcılardan 197 kişinin (57,1) 0-5 yıl, 108 kişinin (31,3) 6-10 yıl, 40 kişinin (11,6) 11 yıl ve üzeri süredir aynı iş yerinde çalıştıkları görülmektedir. Bu verilerden birçok kişinin aynı iş yerinde 0-5 yıl arasında en çok çalıştıkları görülmektedir



**Şekil 8.** Sektördeki Çalışma Süresi Dağılımı

Sağlık sektöründe çalıştıkları sürelerine Şekil 10' da bakıldığında 194 kişinin (56,2) 0-5 yıldır çalıştığı, 98 kişinin (28,4) 6-10 yıldır çalıştığı ve 53 kişinin (15,4) 11 yıl ve üzeri zamandan beri sektörde çalıştıkları görülmektedir.





**Şekil 9.** Sendika Üyeligi Dağılımı

Katılımcıların sendika üye durumlarına Şekil 11’de bakıldığında 183 kişinin (53,0) herhangi bir sendikaya üye olduğu, 162 kişinin (47,0) ise herhangi bir sendikaya üye olmadıkları görülmüştür.

#### **4.4.2. Ölçeklere İlişkin Bulgular**

##### **4.4.2.1. Keşfedici Faktör Analizi**

Mobbing Ölçeğinde yer alan ifadelerin tamamı keşfedici faktör analizine tabi tutulmuştur. Analizin uygulanması aşamasında, ayrışamayan ve faktör yükleri 0,30’un altında kalan ifadeler değerlendirme dışında tutulmuştur. Ölçek anlamlı bir yapıya ulaşınca kadar 7 defa tekrarlanmıştır ve Tablo 4’te sunulan sonuca ulaşılmıştır. Mobbing ölçeği 4 faktör üzerinde değerlendirilmiştir. Faktör analizi sonucu, örneklemin KMO değeri 0,863 olarak hesaplanmıştır. Bartlett testinin sonucu (sig.0.000) anlamlı bir faktör modelinin kurulabileceğini göstermektedir. Faktör analizinin uygulanmasında varimax yöntemi kullanılarak faktörler arasındaki ilişkinin aynı kalması sağlanmıştır.

**Tablo 4.** Mobbing Ölçeği Faktör Yapısı

<b>Faktörler ve İfadeler</b>	<b>Faktör Yüğü</b>	<b>Öz Değerler</b>	<b>Varyansın Açıklanma Oranı</b>
<b>Faktör 1-İşe yönelik davranışlar</b>		7,092	32,236
Mesleki becerilerimin altında veya özsaygıma zarar veren işler yapmam isteniyor.	0,583		
Yaptığım her iş eleştiriliyor, hatalarım tekrar tekrar yüzüme vuruluyor.	0,663		
İşimle ilgili yanlış bilgi veriliyor veya saklanıyor.	0,694		
Soru ve taleplerim yanıtsız bırakılıyor.	0,732		
Yetiştirilmesi imkânsız mantıksız görev ve hedefler veriliyor.	0,688		
İşle ilgili konularda söz hakkı verilmiyor veya sözüm kesiliyor.	0,691		
Sorumluluklarım daraltılıyor veya elimden alınıyor.	0,727		
İşle ilgili öneri ve görüşlerim reddediliyor.	0,760		
Benimle bağırılıp çağırılarak veya kaba bir tarzda konuşuluyor.	0,577		
İşe ilişkin kararlarım sorgulanıyor.	0,668		
<b>Faktör 2- İtibari zedeleyen davranışlar</b>		2,852	12,966

Özel yaşamıyla ilgili konuşulmasını istemediğim hassas konular açığa çıkarılıyor.	0,818		
Benimle herkesin önünde aşağılayıcı bir üslupla konuşuluyor.	0,841		
Dış görünüşümle hal ve hareketlerimle veya kusurlarımla alay ediliyor.	0,696		
Özel yaşamımla alay ediliyor.	0,677		
<b>Faktör 3- Dışlayan davranışlar</b>		1,524	6,928
İşyerinin kutlamalarına benim dışımda herkes çağrılıyor.	0,568		
Başarılarım, başkalarınca sahipleniyor.	0,676		
İş arkadaşlarım benimle birlikte çalışmaktan, aynı projede yer almaktan kaçınıyor.	0,772		
İş arkadaşlarımdan ayrı bir bölümde çalışmaya zorlanıyorum.	0,661		
<b>Faktör 4- Sözlü yazılı görsel saldırılar</b>		1,300	5,911
Siyasi ve dini görüşlerim nedeniyle sözü veya sözsüz saldırılara hedef oluyorum.	0,672		
Ofis içinde veya dışındayken gereksiz telefon çağrıları ile rahatsız ediliyorum.	0,714		
Cinsel içerikli söz ve bakışlar yöneltiliyor.	0,800		
Tehditkâr söz veya davranışlar yöneltiliyor.	0,730		

Faktör Analizi sonucuna göre, 4 faktörlü bir yapı bulunmuştur. Bunlar;” işe yönelik davranışlar, itibari zedeleyen davranışlar, dışlayan davranışlar ve sözlü yazılı görsel saldırılardır”. Bu 4 faktörün toplam varyansı açıklama oranı % 58,040’dır. Faktörlerin varyansı tabloda gösterilmiştir.

Mobbing ölçeğinin faktör analizi değerlendirilmesinde özdeğerlerinin 1’den büyük olmasına, değişkenlerinin faktör içerisindeki ağırlıklarını gösteren faktör yüklerinin yüksek olmasına ve faktör yüklerinin birbirine yakın olmamasına dikkat edilmiştir. Bunun için ölçekteki; “işyerimde yaşanan her türlü problemin sorumlusu tutuluyorum, işyerinde sanki yokmuşum gibi davranılıyor, yaptığım her iş ince ince izleniyor, özel yaşamıma ilişkin hakaret boyutuna varan eleştiriler yapılıyor ve e-postama veya ofisime aşağılayıcı hakaret içeren resim veya yazılar gönderiliyor maddelerinin faktör yükleri 0,10’a yakın olduğu için ölçekten çıkarılıp tekrardan hesaplama yapılmıştır”. Ayrıca “olumsuz mimik ve bakışlar yöneltiliyor” sorusunda faktör değeri farklı faktör değerleri aldığı için sistemden çıkarılmıştır.

Mesleki Bağlılık Ölçeği de keşfedici faktör analizine tabi tutulmuştur. 0.30’un altında kalan ifadeler değerlendirme dışında tutulmuştur. Ölçek anlamlı yapıya ulaşmaya kadar 5 defa tekrarlanıp Tablo 5’te sunulan sonuca ulaşılmıştır. Ölçeğin KMO değeri 0.846 olarak bulunmuştur. Bartlett testi sonucu (sig.0.000) anlamlı bir faktör modelinin kurulabileceğini göstermektedir. Ölçeğimiz 3 faktörlü bir yapıdan oluşmaktadır. Bunlar; “ duygusal mesleki bağlılık, mesleki devamlılık bağlılığı ve normatif mesleki bağlılıktan oluşmaktadır”. Faktör analizinin uygulanmasında varimax yöntemi kullanılarak faktörler arasındaki ilişkinin aynı kalması sağlanmıştır.

**Tablo 5.** Mesleki Bağlılık Ölçeği Faktör Yapısı

<b>Faktörler ve ifadeler</b>	<b>Faktör yükü</b>	<b>Öz değerler</b>	<b>Varyansın açıklanma oranı</b>
<b>Faktör 1-Duygusal mesleki bağlılık</b>		5,001	35,719
Hemşirelik kişisel imajım açısından önem taşımaktadır.	0,390		
Hemşirelik mesleğine girdiğim için pişmanım.	0,767		
Bir hemşire olmaktan hoşlanmıyorum.	0,814		
Hemşirelik mesleği ile kendimi özdeşleştiremiyorum.	0,761		
<b>Faktör 2- Mesleki devamlılık bağlılığı</b>		2,070	14,782
Bu mesleğe şimdi değiştirmeyi düşünemeyecek kadar çok şey verdim.	0,678		
Benim için mesleğimi değiştirmek şu anda çok zor olur.	0,852		
Eğer mesleğimi değiştirirsem hayatım büyük ölçüde alt üst olur.	0,802		
Şu anda mesleğimi değiştirirsem bana çok pahalıya patlar.	0,772		
Şu anda mesleğimi değiştirmem için kişisel olarak çok önemli fedakârlıklara katlanmam gerekir.	0,667		
<b>Faktör 3-Normatif mesleki bağlılık</b>		1,366	9,757

Belirli bir mesleğin eğitimini almış kişilerin o mesleği makul bir süre yapma sorumluluğu taşımaları gerektiğine inanıyorum.	0,711		
Hemşirelik mesleğine devam etmeyi, yerine getirmem gereken bir sorumluluk olarak görüyorum.	0,767		
Bana avantaj sağlayacak olsa bile, hemşirelik mesleğini bırakmaya hakkım olmadığını düşünüyorum.	0,731		
Hemşireliği bırakırsam kendimi suçlu hissederim.	0,789		
Mesleğime duyduğum sadakatten dolayı hemşirelik yapmaya devam ediyorum.	0,751		

Ölçeğin toplam varyansı 60,258 olarak bulunmuştur. Faktör yükleri 0,10'a yakın olan maddeler ölçekten çıkarılmıştır. Bunlar; “hemşire olduğum için gurur duyuyorum, hemşireliği heyecan verici bir meslek olarak görüyorum, beni hemşirelik mesleğini değiştirmekten alıkoyacak herhangi bir neden yok, hemşirelik mesleğinde kalmak için herhangi bir yükümlülük hissetmiyorum maddeleridir. Ayrıca 0,40 altında olduğu için “hemşirelik kişisel imajım açısından önem taşımaktadır” maddeside çıkarılmıştır.

#### **4.4.2.2. Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Bulgular**

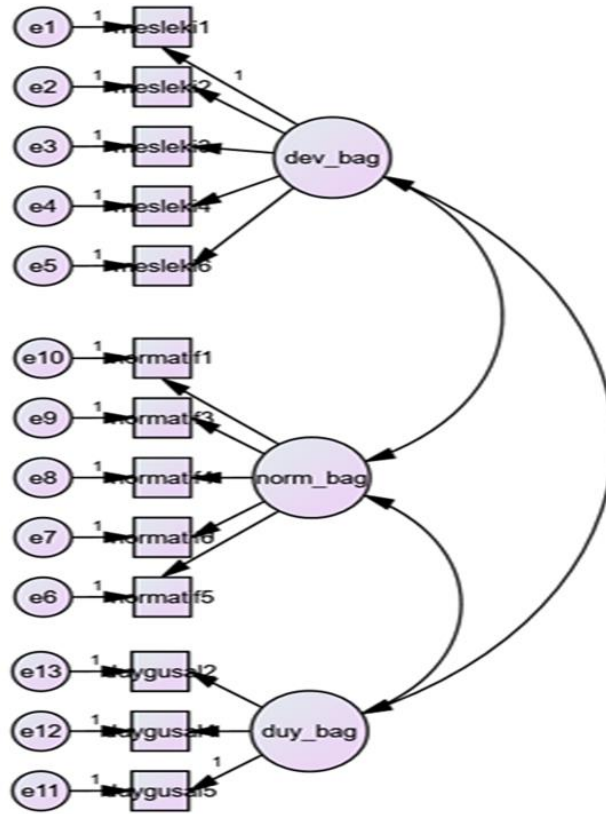
Araştırmada kullanılan her iki ölçeğin keşfedici faktör analizi sonucu ulaşılan faktör yapılarını doğrulamak amacıyla AMOS 21 paket programı ile doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Söz konusu analize ilişkin kabul edilebilir uyum indeksleri ve eşik değerleri Tablo 6'da sunulmuştur.

**Tablo 6.** Uyum İndeksleri ve Eşik Değerleri

İndeks adı	Açıklama	Eşik değeri	
		İyi uyum	Kabul edilebilir
CMIN ( $\chi^2$ )	Önerilen model ile verinin uyumunu test eder. Anlamsız olması, önerilen model ile örneklem kovaryanslarının benzer olduğu anlamına gelir.	P>0.05 olmalı	(anlamsız)
CMIN ( $\chi^2$ /DF)	$\chi^2$ değeri örneklem büyüklüğünden etkilendiğinden serbestlik derecesine oranı daha güvenilir sonuçlar verir.	<3	$3 < (\chi^2/df) < 5$
GFI	Model uyumunun örneklem büyüklüğünden bağımsız olarak test eder.	>0.95	>0.90
CFI	Serbestlik derecesi ve örneklem büyüklüğünü dikkate alarak test edilen modelin temel (baseline) modele göre mukayese eder.	>0.95	>0.90
RMSEA	Serbestlik derecesini de dikkate alarak modelin örneklem kovaryansı ile ne derece uyumlu olduğunu test eder.	<0.05	<0.08

**Kaynakça:** Gürbüz, 2016: 337.

Mesleki bağlılık ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizine ilişkin sonuçlar Şekil 10 ve Tablo 7’de sunulmuştur.



Şekil 10. Mesleki Bağlılık Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi

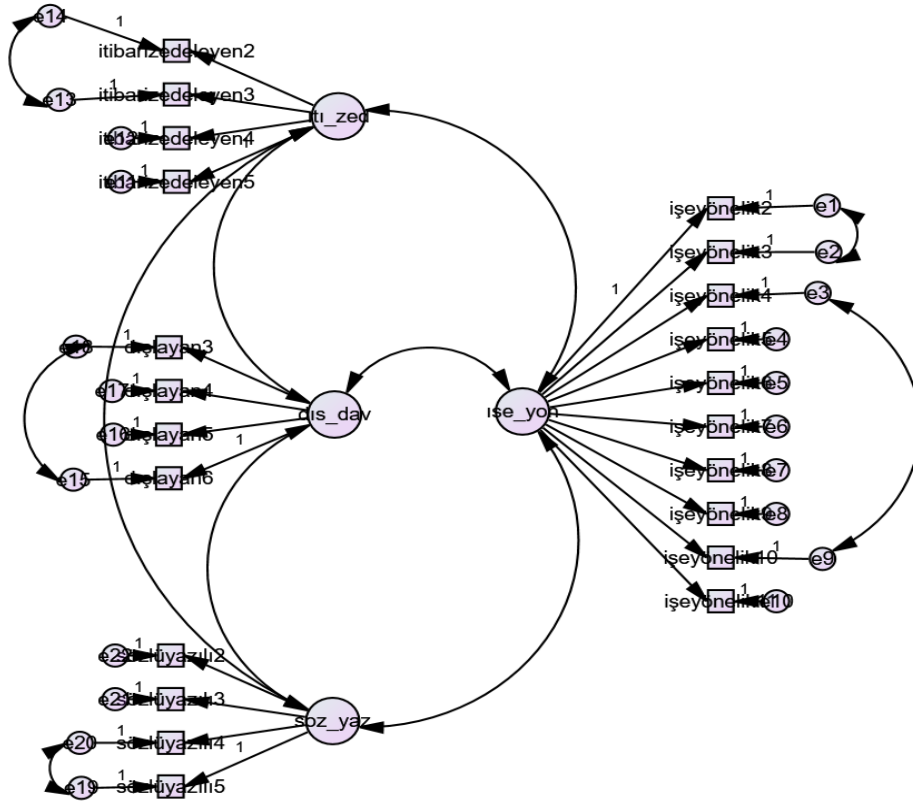
Tablo 7. Mesleki Bağlılık Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

CMIN ( $\chi^2$ )	CMIN ( $\chi^2/DF$ )	GFI	CFI	RMSEA
227,580	3,671	0,906	0,909	0,088

Şekilde de görüldüğü gibi mesleki bağlılık modelinin uyum değeri incelendiğinde, GFI değeri 0,906, CFI değeri 0,909, RMSEA değeri 0,088'dir. Dolayısıyla modelin uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir sınırlar içinde olduğu görülmekte ve ölçeğin üç boyutlu yapısı doğrulanmaktadır.

Mobbing ölçeğine ilişkin doğrulayıcı faktör analizine ilişkin sonuçlar Şekil 11 ve Tablo 8'de sunulmuştur.





Şekil 11. Mobbing Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi

Tablo 8. Mobbingin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucu

CMIN ( $\chi^2$ )	CMIN ( $\chi^2$ /DF)	GFI	CFI	RMESA
492,015	2,485	0,891	0,911	0,066

Elde edilen verilerin uyum değerlerinin altında kaldığı görülmüştür (CMIN ( $\chi^2$ )=713,906, CMIN ( $\chi^2$  /DF)=3,517, GFI=0,843, CFI=0,846, RMESA=0,086). Bunun üzerine Amos da modification indices menüsüne bakılarak birbirleriyle yüksek kovaryans gösteren maddeler belirlenmiş ve kovaryans çizgileri çizilerek model her seferinde test edilmiştir. Toplamda beş defa ilişkilendirme yapılmış olup Tablo 8' de sunulan kabul edilebilir değerler elde edilmiştir (CMIN ( $\chi^2$ )=492,015, CMIN ( $\chi^2$  /DF)=2,485, GFI=0,891, CFI=0,911, RMESA=0,066 ). Bu sonuçlarla ölçeğin dört faktörlü yapısı doğrulanmıştır.

Ölçeklerin güvenilirlik düzeylerini belirlemek için elde edilen alt boyutların ve ölçeğin tamamının Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayıları hesaplanmıştır. Sonuçlar Tablo 9’da sunulmuştur. Bu hesaplamalara göre mobbing ölçeğinin Cronbach Alfa değeri 0,896 olarak bulunmuştur. Bu değer ölçeği oluşturan 22 maddenin iç tutarlık güvenilirliğini göstermektedir. Mesleki bağlılığın Cronbach Alfa değeri 0,840 olarak bulunmuştur. Bu değer ölçeği de 13 maddenin iç tutarlılığının güvenilirliğini göstermektedir. Sonuç olarak elde edilen bu bulgulara göre seçilen örnekleme ulaşılan yapıların geçerli ve güvenilir olduğunu göstermiştir.

**Tablo 9.** Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçekler	Cronbach Alfa
Mobbing Ölçeği	0,896
Mesleki Bağlılık	0,840

#### **4.4.3. Araştırma Problemine İlişkin Bulgular**

##### **4.4.3.1. Korelasyon Analizi Sonuçları**

Araştırma kapsamında mobbing ve boyutlarının mesleki bağlılık üzerine etkilerini incelemeye önce aralarında bir ilişki olup olmadığını belirlemek amacıyla korelasyon analizi yapılmış ve sonuçları Tablo 10’da sunulmuştur.

**Tablo 10.** Korelasyon Analizi Sonuçları

	Ortalama	Standart Sapma	MOBBİNG				MESLEKİ BAĞLILIK		
			İYD	İZD	DD	SYGS	Duygusal Mesleki Bağlılık	Mesleki Devam Bağlılığı	Normatif Mesleki Bağlılık
İYD	2,20	0,77							
İZD	1,71	0,81	0,371**						
DD	1,99	0,85	0,311**	0,465**					
SYGS	1,67	0,78	0,366**	0,485**	0,492**				
Duygusal Mesleki Bağlılık	3,48	1,01	-0,216*	-0,107*	-0,155**	-0,129*			
Mesleki Devam Bağlılığı	2,99	1,05	0,146**	0,017	-0,043	-0,008	0,029		
Normatif Mesleki Bağlılık	2,77	1,04	-0,087	0,020	-0,061	-0,005	0,208**	0,521**	

Yapılan bu analiz sonucunda % 5 önem seviyesinde mobbingin boyutları ile mesleki bağlılık boyutları arasında zayıf ve negatif yönlü ilişki olduğu ( $r = -0,044$ ,  $p = 0,416$ ), mobbingin boyutlarıyla mesleki bağlılığın boyutlarının kendi arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu görülmektedir. Bunlara baktığımızda mobbingin boyutlarından olan İYD boyutu ile mesleki bağlılık boyutlarından olan DMB ve NMB ile negatif, MDB ile pozitif yönde bir ilişkilerinin olduğu görülmektedir ( $r = -,126$ ,  $r = -,087$ ,  $r = ,146$ ). Mobbingin diğer bir alt boyutu olan İZD ile mesleki bağlılığın boyutları olan DMB ile negatif yönde bir ilişkisi bulunurken, NMB ile MDB arasında pozitif bir ilişkileri olduğu görülmektedir ( $r = -,107$ ,  $r = ,020$ ,  $r = ,017$ ). Mobbingin diğer

iki boyutları olan DD ile SYGS'nın mesleki devam bağlılığının boyutlarıyla negatif ve anlamlı bir ilişkisi oldukları görülmektedir.

Bunların dışında normatif mesleki bağlılık ve mesleki devam bağlılığı (İYD hariç) ile mobbing uygulamaları arasında ilişki tespit edilememiştir.

#### 4.4.3.2. Mobbingin Boyutlarının Mesleki Bağlılık Boyutları Üzerine Etkisi

Sosyal bilimlerde bir sonucu tek bir nedenle açıklamak mümkün olmadığından dolayı bu araştırmada tabi olunan mobbingin mesleki bağlılık üzerine etkilerini araştırmak amacıyla çoklu regresyon analizi yapılmıştır.

Mobbing alt boyutlarının duygusal mesleki bağlılık üzerine etkilerini test etmek amacıyla yapılan çoklu regresyon analizi sonucu Tablo 11'de sunulmuştur.

**Tablo 11.** Mobbing Alt Boyutlarının Duygusal Mesleki Bağlılık Üzerine Etkilerine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	B	S.H.	$\beta$
İşe yönelik davranışlar	-0,09	0,07	-0,07
İtibari zedelen davranışlar	-0,01	0,08	-0,00
Dışlayan davranışlar	-0,12	0,07	-0,10
Sözlü yazılı görsel saldırılar	-0,06	0,08	-0,04
Sabit	4,061	0,187	

**Bağımlı Değişken:** Duygusal Mesleki Bağlılık Not.  $R^2= 0.031$ ; Düz.  $R^2=0,021$   $F=2,840$ ,  
 $p<0.001$  \*\* $p<.01$

Tablodaki düzeltilmiş  $R^2$  değeri 0,032'dir. Bu sonuç duygusal mesleki bağlılığın 0,032 oranındaki varyansın, işe yönelik davranışlar, itibari zedeleyen davranışlar, dışlayan davranışlar ve sözlü yazılı görsel saldırılar tarafından açıklandığını gösterir. Ancak, Tablodaki Beta katsayıları incelendiğinde, tüm bağımsız değişkenler regresyon modeline sokulduğu zaman duygusal mesleki bağlılığa anlamlı katkıları olmadığı görülmüştür.

Mobbing alt boyutlarının mesleki devam bağıllığı üzerine etkilerini test etmek amacıyla yapılan çoklu regresyon analizi sonucu Tablo 12’de sunulmuştur.

**Tablo 12.** Mobbing Alt Boyutlarının Mesleki Devam Bağıllığı Üzerine Etkilerine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	B	S.H.	$\beta$
İşe yönelik davranışlar	0,25	0,08	0,18
İtibari zedeleyen davranışlar	0,00	0,08	0,00
Dışlayan davranışlar	-0,10	0,08	-0,08
Sözlü yazılı görsel saldırılar	-0,05	0,08	-0,03
Sabit	2,715	0,195	

**Bağımlı Değişken:** Mesleki Devam Bağıllığı Not.  $R^2= 0.031$ ; Düz.  $R^2=0,020$   $F=2,716$ ,  
 $p<0.001$  \*\* $p<.01$

Mobbingin alt boyutlarının mesleki bağıllık boyutlarından olan mesleki devam bağıllığını hangi oranda etkilediğini tespit etmek amacıyla çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Tablodaki düzeltilmiş  $R^2$  değeri 0,031’dir. Bu sonuç mesleki devam bağıllığını 0,031 oranındaki varyansın, işe yönelik davranışlar, itibari zedeleyen davranışlar, dışlayan davranışlar ve sözlü yazılı görsel saldırılar tarafından açıklandığını gösterir. Ancak, Tablodaki Beta katsayıları incelendiğinde, tüm bağımsız değişkenler regresyon modeline sokulduğu zaman mesleki devam bağıllığına anlamlı katkıları olmadığı görülmüştür.

Mobbing alt boyutlarının normatif mesleki bağıllık üzerine etkilerini test etmek amacıyla yapılan çoklu regresyon analizi sonucu Tablo 13’de sunulmuştur.

**Tablo 13.** Mobbing Alt Boyutlarının Normatif Mesleki Bağlılık Üzerine Etkilerine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	B	S.H.	$\beta$
İşe yönelik davranışlar	-0,14	0,08	-0,10
İtibari zedeleyen davranışlar	0,10	0,08	0,07
Dışlayan davranışlar	-0,10	0,08	-0,08
Sözlü yazılı görsel saldırılar	0,04	0,08	0,03
Sabit	3,034	0,195	

**Bağımlı Değişken:** Normatif Mesleki Bağlılık Not.  $R^2= 0.015$ ; Düz.  $R^2=0,004$   $F=1,321$ ,  $p<0.001$  \*\* $p<.01$

Mobbingin alt boyutlarının mesleki bağlılık boyutlarından olan normatif mesleki bağlılığı ne kadar çok etkilediğini bulmak amacıyla çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Tablodaki düzeltilmiş  $R^2$  değeri 0,015'dir. Bu sonuç mesleki devam bağlılığını 0,015 oranındaki varyansın, işe yönelik davranışlar, itibari zedeleyen davranışlar, dışlayan davranışlar ve sözlü yazılı görsel saldırılar tarafından açıklandığını gösterir. Ancak, tablodaki Beta katsayıları incelendiğinde, tüm bağımsız değişkenler regresyon modeline sokulduğu zaman normatif mesleki bağlılığa bir anlamlı katkılarının olmadıkları görülmüştür.

## BEŞİNCİ BÖLÜM

### SONUÇ VE ÖNERİLER

#### 5.1. Genel Değerlendirme

Günümüz iş hayatında büyük balığın küçük balığı yuttuğu bir ortamda çalışanları sindirmede en büyük rol mobbing (psikolojik şiddet)'dir. İşyerinde mobbing, kurum içindeki personelin birbiri ile çatışma içinde olması, kurum içindeki çalışanların sağlığını bozması ve çalışanların mesleki doyumu ve çalışma azmini olumsuz etkileyen örgütsel bir sorundur. Bu sorun kurum içinde uzun süre devam ettiğinde, bireyi ve kurumu çalışma hayatının dışına itilmesine neden olmaktadır.

Çalışanlara fiziksel olarak müdahale etmek, bedenine dokunmak suç olduğundan, işveren veya yöneticiler tarafından yıldırmanın farklı bir türü olan ve kanıtlanması zor olan ve çalışanı sindirmeye, istifa etmeye kadar götüren mobbing (psikolojik şiddet) kullanılmaktadır. Mobbing uygulayan kişilerin bu yaptıklarının suç olduğunu biliyor veya bilmiyor olmaları bu suçu işlemelikleri anlamına gelmemektedir. Ayrıca bir kurumda yönetici veya amir olarak görev yapmak çalışanlara kötü davranma hakkını vermez.

Yapılan araştırmalarda mobbinge maruz kalan mağdurlar en çok aşırı iş yükü, ilgisi olmayan işlerin verilmesi hatta başkalarının işini bile yaptıkları görülmüştür. Bu gibi amirin astına uyguladığı mobbing kişiyi kısa sürede yıpratıp psikolojik yönden bunalıma girmesine neden olmaktadır. İlerleyen safhalarda mağdur sürekli yaptığı işlerde kaygı, endişe, korku duyar.

Bir hizmet işletmesi türü olan hastaneler için mobbing en önemli husus olup kurum içindeki insanların yönetilme şekli, kurumun verimliliğini ve başarılı olmasını önemli bir şekilde etkilemektedir. Bu husus kurum ve insan kaynakları yöneticilerinin belirli ilkelere göre hareket etmelerini, bu olgunun kurumun mevcudiyetine ve eksikliklerin giderilmesine yönelik faaliyetlerde bulunma sorumluluğu yüklemektedir. Kaldı ki yöneticilerin en önemli ilkesi olan “ayrımcılığa yer vermeme” ve “çalışma haklarına saygı” çalışanlar için önemli bir yer teşkil etmektedir. Çünkü ülkelerin ekonomik koşulları göz önüne alındığında çalışanların işlerini kaybetme riskini göze almayarak, kurumda mobbinge direnmeye çalışsa ya da yokmuş gibi davransa da uzun zaman diliminde kişinin ruhsal sağlığını bozacak düzeyde sonuçlara neden olacaktır. Zaten bu konu ile ilgili yapılan araştırmalarda ve bu çalışmada da bu husus

vurgulanmıştır. Bunun için kurumlardaki yöneticiler mobbing konusunda duyarlı olmalı ve sürekli bu konunun takipçisi olarak hemşirelere yol gösterici olarak sorumluluk üstlenmelidirler. Mobbing terörüne maruz kalan çalışanlar yaşadıkları bu olayı bir işyeri sendromu olduğunu bilmeli ve yaşadıkları tacizin kendi suçları olmadığını anlayarak pes etmemelidirler. Kurumda oluşturulan şeffaf bir ortam güven ve istikrarın olması hem kurum yöneticileri hem de çalışan personel için kendini ifade etme konusunda problemlerin çözümünde en önemli unsur olacaktır. Ayrıca kurum içindeki amirlerin çalışanların ihtiyaçlarına önem verme buna yönelik çaba sarf etmeleri personel açısından uygun olacaktır. Yine mobbing nedenlerinden olan çalışanların birbirlerine karşı kıskançlıklarını önlemek için adam kayırmanın olmaması için personele adil davranılmalıdır.

Mobbingin ortaya çıkış sebeplerinin çeşitli gerekçeleri vardır. Bunlar cinsiyet, yaş, kurum içi statü gibi demografik faktörlerin yanında liderlik, çekememezlik, iş ortamı ve kişiler arası ilişkiler mobbing olgusunu analiz etmede dikkate alınması gereken değişkenlerden bir kaçıdır. Mobbing işyerinde gerçekleşen ciddi bir iş güvenliği riskidir. Genellikle bu tür taciz davranışları gizlenmekte ve utanç verici bir davranış türü olarak kabul edilmektedir. Toplumda bu tür davranışlar kabul edilmemektedir. Araştırmalarda, mobbing davranışının hem işyerlerinde hem de toplumda ciddiyetle ele alınması gerektiğinin ortaya koymaktadır. Mobbing kavramı bütünüyle önlenemese de sıklığını ve sonuçlarını azaltmak mümkün olabilmektedir.

Bu çalışmamızda Gaziantep bölgesindeki hastanelerde çalışan hemşirelerin mobbinge maruz kalıp kalmadıklarını ve mobbingin mesleki bağlılığa etkisini gösterme eğilimlerini belirleme amacı taşıyan bu çalışma 345 katılımcı üzerinde gerçekleştirilmiştir. Mobbing ile mesleki bağlılık arasında bir ilişkinin olup olmadığı incelenmiştir. Araştırma sonucunda çalışanların, mobbing ile mesleki bağlılık ilişkisinin zayıf olduğu tespit edilmiştir. Bu analizde korelasyon katsayısı -0,044 olarak bulunmuştur. Uygur'un Ankara, İzmir ve İstanbul daki Vakıflar Bankasında yaptığı araştırmada çalışanların örgütsel bağlılıkları ile performansları arasında bir ilişkinin olmadığını araştırmada belirtmiştir (2007). Araştırmaya katılan hemşirelerin belli bir kısmının mobbinge maruz kaldıkları görülse de yapılan analizler sonucunda bunun mesleki bağlılığı etkilemediği görülmektedir. Özellikle işe yönelik davranışlara ilişkin sorulardan, “yetiştirilmesi imkânsız mantıksız görev ve hedefler veriliyor” sorusuna 60 kişi (%17,4) katılıyorum, “sorumluluklarım daraltılıyor veya elimden alınıyor” sorusuna 58 kişi (%16,8) katılıyorum, “işe ilişkin kararlarım sorgulanıyor” sorusuna 58 kişi (%16,8) katılıyorum, dışlayan davranışlar sorularından, “başarılarım, başkalarınca sahipleniyor”



sorusuna 44 kişi (%12,8) katılım, sözlü yazılı görsel saldırılar sorularından, “tehditkâr söz veya davranışlar yöneltiliyor” sorusuna 41 kişi (%11,9) katılım cevaplarını vermişlerdir. Bu durumun hemşirelerin meslekleri ile ilgili uygulamaları kanıksamış olmalarından kaynaklanabileceği değerlendirilmektedir. Bu çalışmada elde ettiğimiz sonuç Cavyarlı tarafından yapılan çalışmanın sonuçları ile de uyumludur. Cavyarlı (2015: 39), evrenini Dokuz Eylül Üniversitesinin akademisyenlerinden oluşan 2011 ve 2012 yıllarında bir çalışma yapmıştır. Toplam on üç fakülteden oluşan 1261 kişinin katıldığı araştırma sonuçları akademisyenlerin yıldırımaya maruz kalma oranının yok denecek kadar az olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca Belikırık (2009)’ in mobbingin, asistan doktorlar üzerine çalışması “kapasitenin ya da görev tanımının dışında işlerin bilinçli olarak verilmesi” en çok görülen mobbing uygulaması olduğunu belirtmiştir. Turan (2006) sağlık personelleri ile ilgili yaptığı araştırmada en sık maruz kalınan davranışın “amir tarafından ifade etme fırsatının sınırlanması” olduğunu vurgulamıştır. Hemşirelerin büyük bir kısmının bayan olması, belirli bir kısmının aynı yaş aralığında bulunması, aynı eğitim düzeyinde olması ve aynı gelir grubunda yer almaları olmaları yani homojen bir çalışma ortamını meydana getirmeleri mobbinge daha az uğramalarının en önemli nedeni olarak görülmektedir.

Ayrıca mobbingin kurumsal bağlılık üzerine etkisi olsa da (Tınaz, 2011: 161-162) bu çalışmada mobbing uygulamalarının mesleki bağlılık üzerine bir etkisinin olmadığı görülmüştür. Bu durumun kişinin kendilerine uygulanan mobbingi mesleklerine atfetmediği kuruma, çalıştığı arkadaşlarına ve amirlerine atfetmiş olabileceğinden kaynaklandığı düşünülmektedir.

Mobbingin alt boyutlarının mesleki bağlılık üzerine etkisini araştırmak amacıyla yapılan çoklu regresyon analizi sonucunda mobbing boyutlarının hiçbirisinin mesleki bağlılık üzerine etkilerinin olmadığı Tablo 11, Tablo 12 ve Tablo 13’ de görülmektedir.

## 5.2. Araştırmacılara Öneriler

Araştırma bulgularına dayalı olarak sunulan öneriler şunlardır:

- Bu araştırmanın benzerinin Türkiye deki tüm devlet ve özel hastanelerde yapılması uygun olur.
- Özel sektörde çalışan hemşirelerin baktıkları hasta sayıları kontrol edilerek iş yükleri azaltılmalıdır.

- Sağlık sektöründe mobbinge sadece hemşirelerin değil tüm personelin maruz kalıp kalmadığının araştırılması uygun olacaktır.
- Bu çalışma, bazı sınırlılıklar sebebiyle örnekleminizin daha geniş bir kitleye ulaşamamasına, sadece 345 kişiyle sınırlı kalmıştır. Daha çok örnekleme çalışıldığında daha iyi sonuçların çıkacağı öngörülmüştür.

### 5.3. Uygulayıcılara Öneriler

Çalışanların mobbing (psikolojik şiddet)'e maruz kaldıklarını kabul ettikleri ancak mobbingin ne gibi davranışlar olduğunu bilmedikleri görülmüştür. Yöneticilerin bu anlamda personeli yeteri kadar bilgilendirerek mobbinge karşı ne gibi önlemler alınacağını tespit edip hukuki anlamda da personeli koruyacak tedbirlerin alınmasının uygun olacağı kanaatindeyiz. Aksi takdirde kurum içinde ve kurumun itibari zedeleyecek durumlara yol açacağı görülmektedir.

İkinci bir konu ise hemşirelerin mobbinge maruz kaldıklarının da yöneticiler veya işverenler tarafından savunulmasının personele güven vereceğini bu gibi durumlarda tek başına mücadele etmediğini hissedeceği kanaatine varılmıştır. Ayrıca hemşirelerin üstlerine karşı kendilerini rahatça ifade etmeleri için her türlü sıkıntılarını dile getirecekleri ve fikir paylaşımı yapacakları şeffaf toplantılar düzenlenmelidir.

Konu ile ilgili yapılacak olan diğer araştırmalarda, iş yaşamında mobbingin kimler tarafından yapıldığının detaylı olarak tespit edilmesinin ayrıca yöneticilerin mobbing olaylarını takip edip etmediklerinin ve mobbinge yönelik detaylı araştırma yaparak konunun çözülmesine ne kadar katkı sağladıklarının araştırılması bu çalışmalar için önemli bir adım olacaktır.

## KAYNAKÇA

- Aborisade, R. and Emeka, E.O. (2009). The role of motivation in enhancing job commitment in nigeria industries: A case study of energy foods company limited, İbadan. *Kamla-Raj Enterprises Journal*, 19(2), 149-154.
- Açık, A. (2015). *Hastane çalışanlarında örgütsel bağlılık (Antalya Atatürk Devlet Hastanesi Hemşireler örneği)*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Akgeyik, T., Güngör, M., Uşen, Ş. ve Omay, U. (2009). İşyerinde psikolojik taciz olgusu: Niteliği, yaygınlığı ve mücadele stratejisi. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 56, 127.
- Akgeyik, T., Güngör, M., Uşen, Ş. ve Omay, U. (2009). İşyerinde psikolojik taciz olgusu: Niteliği, yaygınlığı ve mücadele stratejisi. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 56, 105.
- Akyüz, E.N. (2014). *Psikolojik sözleşme ile örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişki: Ankara PTT başmüdürlüğü örneği*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Aksaray Üniversitesi, Aksaray.
- Anılan, H., Çemrek, F. ve Anagün, Ş.S. (2008). Ortaöğretim öğrencilerinin meslek seçimi ve üniversite terciplerine ilişkin görüşleri (Eskişehir örneği). *E-Journal of New World Sciences Academy*, 3(2), 238-249.
- Annagür, B. (2010). Sağlık çalışanlarına yönelik şiddet: Risk faktörleri, etkileri, değerlendirilmesi ve önlenmesi. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*. 2(2), 161-173.
- Apker, J. and Fox, D.H. (2002). Communication improving RN's organizational and Professional identification in managed care hospitals, 32 (2), 106-114.
- Arpacıoğlu, G. (2003). İşyerindeki stresin gizli kaynağı: Zorbalık ve duygusal taciz-2. *İnsan Kaynakları Ve Yönetim Dergisi*, Kasım-Aralık.
- Arslan, H.B. ve Ulaş, D. (2004). İstihdamın korunması ve işten çıkarılanlara uygulanan yardımlar. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 4(1-2), 102-114.
- Aslan, Ş. (2003). *Hastane işletmelerinde örgütsel çatışma: Teori ve örnek bir uygulama*. Yayınlanmamış doktora tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Aslan, Ş. (2008). Örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgüte ve mesleğe bağlılık arasındaki ilişkilerin araştırılması. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Dergisi*, 15(2), 163-178.
- Atay, S. (2006). *Kariyer yönetiminin örgütsel bağlılığa etkisi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Kocatepe Üniversitesi, Afyon.

- Ayakdaş, D. (2014). *Hemşireler arası psikolojik şiddet ve ilişkili faktörler*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.
- Aydın, Ş. ve Özkul, E. (2007). İşyerinde yaşanan psikolojik şiddetin yapısı ve boyutları: 4-5 yıldızlı otel işletmeleri örneği. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 169-186.
- Ayrancı, Ü., Yenilmez, Ç., Günay, Y. ve Kaptanoğlu, C. (2002). Çeşitli sağlık kurumlarında ve sağlık meslek gruplarında şiddete uğrama sıklığı, *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 3, 147-154.
- Balay, R. (2000). Yönetici ve öğretmenlerde örgütsel bağlılık. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Başak, Ö. (2010). *Mobbingin Örgütsel Bağlılığa Etkisi Ve Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya.
- Baykal, A. N. (2005). *Yutucu rekabet*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Baykal, A.N. (2005). Yutucu rekabet Kanuni devrindeki Mobbing'den günümüze. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Baysal, A.C. ve Paksoy, M. (1999). Mesleğe ve örgüte bağlılığın çok yönlü incelemesinde Meyer-Allen modeli. *İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi Dergisi*, 28(1), 1-15.
- Beder, C. (2009). *Erzurum ilinde bulunan yataklı tedavi kurumlarında sağlık çalışanlarına yönelik hasta veya yakınları tarafından uygulanan şiddetin araştırılması*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Belikırık, D. (2009). *Asistan doktorlarda yıldırma algısı ve bir alan araştırması*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Sakarya Üniversitesi. Sakarya.
- Blau, G.J. (1985). The measurement and prediction of career commitment. *Journal of Psychology*, 58(4), 277-288.
- Blau, G. (1988). Testing generalizability of a career commitment and its impact on employee turnover. *Journal of Vocational Behavior*, 35, 88-193.
- Boylu, Y., Pelit, E. ve Güçer, E. (2007). Akademisyenlerin örgütsel bağlılık düzeyleri üzerine bir araştırma. *Finans Politik Ve Ekonomik Yorumlar Dergisi*, 44(511), 55-74.
- Bozbel, S. ve Palaz, S. (2007). İşyerinde psikolojik (Mobbing) ve hukuki sonuçları. *Tisk Akademi Dergisi*, 2(3), 67-79.

- Bozkurt, Ö. ve Bozkurt, İ. (2008). İş tatminini etkileyen işletme içi faktörlerin eğitim sektörü açısından değerlendirilmesine yönelik bir alan araştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), 1-18.
- Bulut, Ç., Çulha, O., Tütüncüoğlu, M. ve Aksoy, E. (2009). İçsel ve dışsal ödüllerin duygusal bağlılık üzerindeki etkisi: İzmir ili ve çevresindeki kobilerde bir araştırma. *17. Ulusal yönetim ve organizasyon kongresi bildiri kitabı* (ss.120-128). Eskişehir: Osmangazi Üniversitesi Yayınları.
- Büyükyılmaz, O. (2013). *Akademik personel açısından psikolojik sözleşme ihlali ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin analizi*. Yayınlanmamış doktora tezi, Bülent Ecevit Üniversitesi, Zonguldak.
- Cavyarlı, Ş. (2015). Akademisyen algılarına göre üniversitelerde psikolojik yıldırma: Dokuz Eylül Üniversitesi örneği. *Yükseköğretim Dergisi*, 5(1), 9-25.
- Ceylan, C. ve Bayram N. (2006). Mesleki bağlılığın örgütsel bağlılık ve örgütten ayrılma niyeti üzerine etkilerinin düzenleyici değişkenli çoklu regresyon ile analizi. *Atatürk Üniversitesi İİBF Dergisi*, 20(1), 105-120.
- Chughtai, A.A. and Zafar, S. (2006). Antecedents and consequences of organizational commitment among Pakistani university teacher. *Applied H.R.M. Research*, 11(1), 39-64.
- Cihangiroğlu, N. ve Şahin, B. (2010). Organizasyonlarda önemli bir fenomen: Psikolojik sözleşme. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(11), 1-16
- Cihangiroğlu, N. ve Şahin, B. (2012). Hekim ve hemşirelerin psikolojik sözleşme algılarının karşılaştırılması. *TAF Prev Med Bull (Türk Silahlı Kuvvetleri Koruyucu Hekimlik Bülteni)*, 11(1), 63-70.
- Cihangiroğlu, N. ve Yılmaz, A. (2007). Çalışanların örgütsel adalet algısının örgütler için önemi. *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 13(19), 197-210.
- Cogan, M.L. (1953). Toward a definition of profession. *Harvard Educational Review*, 23 (1), 33-50.
- Cohen, A. (2000). The relationship between commitment forms and work outcomes: A comparison of three models. *Human Relations*, 53(3), 387-417.

- Coyle-Shapiro, J. and Kessler, I. (2000). Consequences of the psychological contract for the employment relationship: A large-scale survey. *Journal of Management Studies*, 37(3), 903-930.
- Cropanzano, R. ve Mitchell, M.S. (2005). Social Exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of Management*, 31(6), 874-900.
- Cropanzano, R., Rupp, D.E. and Byrne, Z.S. (2003). The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance and organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 160-169.
- Çakar, N.D. ve Ceylan, A. (2005). İş motivasyonunun çalışan bağlılığı ve ayrılma eğilimi üzerindeki etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6(1), 52-66.
- Çakır, Ö. (2001). *İşe bağlılık olgusu ve etkileyen faktörler*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Çalışma ve Sosyal Güvenli Kurumu. (2014). İşyerlerinde psikolojik taciz (mobbing) bilgilendirme rehberi. <http://www.cgm.gov.tr>
- Çam, O. ve Yıldırım, S. (2010). Akademik hemşirelerde iş ve kuruma yönelik tutum, *Anadolu Üniversitesi Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 13(2), 76-80.
- Çetin, M., Cihangiroğlu, N. ve Türk, Y.Z. (2010). Bir grup eczacının mesleki bağlılık algılarının incelenmesi. *Pamukkale Tıp Dergisi*, 3(3), 125-130.
- Çetin, M., Cihangiroğlu, N. Ve Türk, Y.Z. (2010). Bir grup eczacının mesleki bağlılık algılarının incelenmesi. *Pamukkale Tıp Dergisi*, 3(3), 125-130.
- Çobanoğlu, Ş. (2005). *İşyerinde duygusal saldırı ve mücadele yöntemleri*. İstanbul: Timaş Yayınları.
- Davenport, N., Schwart, R. and Elliot, G. (2003). *Mobbing: İş yerinde duygusal taciz*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Demircan, N. ve Adnan, C. (2003). Örgütsel güven kavramı: Nedenleri ve sonuçları. *Celal Bayar Üniversitesi İİBF Dergisi*, 2(1), 139-150.
- Demirkasımoğlu, N. (2012). *Kamu ve özel ilköğretim okulu sınıf öğretmenlerinin psikolojik sözleşme algıları ve iş çevresine uyum düzeyleri ile ilişkisi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Deniz, D. (2012). *Mobbing (İşyerinde Yıldırma) insanda saldırganlığı açıklayan kurumlar ve vaka örnekleriyle*. İstanbul: Fam Yayınları

- Deveci, S.E., ve Yiğitbaş, Ç. (2011). Sağlık çalışanlarına yönelik mobbing. *Mesleki Sağlık Ve Güvenlik Dergisi*, 42, 24.
- Dilman, T. (2007). *Özel Hastanelerde Çalışan Hemşirelerin Duygusal Tacize Maruz Kalma Durumlarının Belirlenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Doğan, S. ve Kılıç, S. (2007). Örgütsel bağlılığın sağlanmasında personel güçlendirmenin yeri ve önemi. *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, 29, 3761.
- Dolu, B. (2011). *Bankacılık sektöründe çalışanların örgütsel bağlılık düzeyleri üzerine bir araştırma*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- Duffy, M. and Sperry, L. (2007). Workplace mobbing: Individual and family health consequences. *The Family Journal: Counseling and Therapy For Couples and Families*, 15(4), 401.
- Dündar, T. (2010). *Sağlık Çalışanlarının Yıldırmaya Maruz Kalmalarında Hastane Etik İklimi İle Sosyo-Demografik Özelliklerinin Rolü: Bolu İli Hastanelerinde Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work, a review of the scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior*, 5(4), 383.
- Erdem, R. (2007). Örgüt kültürü tipleri ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki: Elazığ il merkezindeki hastaneler üzerinde bir çalışma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 2(2), 63-79.
- Erdoğan, M. (2015). *Psikolojik sözleşme ihlali algısının örgütsel sinizm ve örgütsel bağlılık üzerine etkisi: Konaklama işletmelerinde bir uygulama*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Ergenç, A. (1983). İşe bağlılığın neden ve sonuçları. *Amme İdaresi Dergisi*, 16(4), 111-119.
- Erigüç, G. ve Balçık, P.Y. (2007). Öğrenen örgüt ve hemşirelerin değerlendirilmelerine yönelik bir uygulama. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 10(1), 75-106.
- Erkuş, A. ve Afacan Fındıklı, M. (2010). Psikolojik sermaye ile meslek ve örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkiler: meslek yaşamı projesinde aracılık etkisi. 18. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiri Kitabı. (ss. 766-772). Adana: Çukurova Üniversitesi Basımevi.

- Fırat, Z.M. (2015). *Tükenmişlik ve örgütsel bağımlılığın mesleki bağlılık üzerindeki etkileri: Banka çalışanları üzerinde bir araştırma*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Haliç Üniversitesi, İstanbul.
- Fraley, R.C., and Spieker, S.J. (2003). Are infant attachment patterns continuously or categorically distributed? A taxometric analysis of strange situation behavior. *Developmental Psychology*, 39(3), 387-404.
- Frauman, E., Ivy, M. and Cunningham, P. (2011). Occupational commitment and the role of leisure and Money among recreation and park professionals. *The Cyber Journal Of Applied Leisure and Recreation Research*, 13(1), 1-12.
- Fred, C. L. (2011). Expectancy theory of motivation: Motivating by altering expectations. *International Journal of Management, Business, and Administration*, 15(1), 1-2.
- Frone, M.R., Russell, M. and Cooper, M.L. (1995). Job stressors, job involvement and employee health: A test of identity theory. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 68, 1-11.
- Gambino, K.M. (2010). Motivation for entry, occupational commitment and intent to remain: A survey regarding registered nurse retention. *Journal of Advanced Nursing*, 66(11), 2532-2541.
- Gautam, T., Dick, R.V. and Wagner, U. (2004). Organizational identification and organizational commitment: Distinct aspects of two related concepts. *Asian Journal of Social Psychology*, 7, 301-315.
- Genç, G., Kaya, A. ve Genç, M. (2007). İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi öğrencilerinin meslek seçimini etkileyen faktörler. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8 (14); 49-63.
- Georgakopoulos, A., Wilkin, L. and Kent, B. (2011). Workplace bullying: A complex problem in contemporary organizations. *International Journal of Business and Social Science*, 2(3), 2.
- Gouldner, A.W. (1960). The norm of reciprocity: A preliminary statement. *American Sociological Review*, 25(2), 161-178.
- Gül, H. (2009). İş sağlığında önemli bir psikososyal risk: Mobbing-psikolojik yıldırma. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 8(6), 515-520.



- Güner, A.R. (2007). *Sağlık sektöründe örgütsel bağlılık, işe bağlılık ve iş tatmini arasındaki ilişkilerin modellenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Güney, S. (2004). *Açıklamalı yönetim- organizasyon ve örgütsel davranış terimler sözlüğü*. Ankara: Siyasal Kitapevi.
- Güney, S. (2012). *Liderlik*. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Güngör, M. (2008). *Çalışma hayatında psikolojik taciz*. İstanbul: Derin Yayınları.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2016). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Hackman R.J. and Oldham, G.R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159-170.
- Hecker, T. (2007). Workplace mobbing: A discussion for librarians. *The Journal of Academic Librarianship*, 33(4), 439-445.
- İnce, M. ve Gül, H. (2005). *Yönetimde yeni bir paradigma: Örgütsel bağlılık*. İstanbul: Çizgi Kitabevi.
- İşcan, Ö.F ve Timuroğlu, K. (2007). Örgüt kültürünün iş tatmini üzerindeki etkisi ve bir uygulama. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(1), 119-135.
- İşyerlerinde psikolojik taciz (Mobbing) bilgilendirme rehberi., [http://www.csgb.gov.tr/csgbPortal/ShowProperty/WLP%20Repository/csgb/dosyalar/kitap/kitap07\\_mobbing](http://www.csgb.gov.tr/csgbPortal/ShowProperty/WLP%20Repository/csgb/dosyalar/kitap/kitap07_mobbing) (16 Kasım 2015)
- Jackson, D.S., Clare, J. ve Mannix, J. (2002). Who would to be a nurse? Violence lin the work – place-a factor in the recruiment and retention. *Journal of Management*, 10(1), 13-21.
- Kang, D. and Stewart, J. (2007). Leader-member exchange (LMX) theory of leadership and HRD: Development of units of theory and laws of interaction. *Leadership. Organization Development Journal*, 28(6), 531-551.
- Karacaoğlan, F (2014). *Otel işletmelerinde örgütsel sinizm ve psikolojik sözleşme ihlali: Ankara 'daki beş yıldızlı otellerde bir araştırma*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.

- Karacaoğlan, F. (2014). *Otel işletmelerinde örgütsel sinizm ve psikolojik sözleşme ihlali: Ankaradaki beş yıldızlı otellerde bir araştırma*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Karakaş, S. A. (2011). *Mobbingle maruz kalan hemşirelere verilen atılganlık eğitiminin mobbingle başetmeye etkisi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum
- Karakuş, H. (2011). Hemşirelerde kurum ve yönetimin etkisine bağlı olarak yaşanan mobbing davranışları. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 3(5), 85.
- Karakuş, H. (2011). Hemşirelerde kurum ve yönetimin etkisine bağlı olarak yaşanan mobbing davranışları. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 3(5), 92.
- Karcıoğlu, F. ve Çelik, Ü. H. (2012). Mobbing (Yıldırma) ve örgütsel bağlılığa etkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 26(1), 60.
- Karsavuran, S. (2014). Sağlık sektöründe mobbing: Hastane yöneticileri üzerinde bir uygulama. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(26), 275
- Karsavuran, S. (2014). Sağlık sektöründe mobbing: Hastane yöneticileri üzerinde bir uygulama. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(26), 279
- Kaya, N. ve Selçuk, S. (2007). Bireysel başarı güdüsü organizasyonel bağlılığı nasıl etkiler?. *Doguş Üniversitesi Dergisi*, 8(2), 175-190.
- Kaya, Ş.D. (2010). Hemşirelerin örgütsel bağlılık düzeyi üzerine bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Ve Ekonomik Dergisi*, 14 (20), 77-97.
- Kaya, Ş.D. (2012). *Psikolojik sermaye ve mesleki bağlılık ilişkisine kariyer planlamasının etkilerinin belirlenmesine yönelik bir model önerisi*. Yayınlanmamış doktora tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Kim, S.M., and Mueller, C. W. (2011). Occupational and organizational commitment in different occupational contexts the case of south Korea. *Work and Occupations*, 38 (1), 3-36.
- Kingma, M. (2001). Workplace violence in the health sector: A problem of epidemic proportion. *Int Nurs Rev*, 48(3), 129-130.
- Koç, M. ve Urasoğlu B.H.(2009). Ortaöğretim öğretmenlerinde mobbing: Cinsiyet yaş ve lise türü değişkenleri açısından incelenmesi. *International Online Journal of Educational Sciences*, 1(1), 64-80.

- Kotter, J. (1973). The psychological contract: Managing the joining-up process. *California Management Review*, 15(9), 91-99.
- Kök, S. (2006). İş yaşamında psiko-şiddet sarmalı olarak yıldırma olgusu ve nedenleri. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 16, 433-449.
- Köksal, O. (2012). *Sosyal değişim teorisi çerçevesinde güven ve algılanan aidiyet durumunun örgütsel vatandaşlık davranışı ve saldırgan davranışlar üzerine etkisi*. Yayınlanmamış doktora tezi, Erciyes Üniversitesi, Kayseri.
- Kuruüzüm, A., Sezgin, I. ve Emre, İ.Ç. (2010). İşe bağlılığı etkileyen faktörler: İmalat ve hizmet sektörlerinde karşılaştırmalı bir analiz. *Türk Dünyası Sosyal Bilimler Dergisi*, (53), 183-198.
- Kurtbaş, D. (2011). *Akademisyenlerin maruz kaldıkları psikolojik şiddet ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki kamu ve vakıf üniversitelerinde bir araştırma*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Lambe, C.L., Wittmann, C.M. and Spekman R.E. (2001). Social Exchange theory and research on business to business relational Exchange. *Journal of Business to Business Marketing*, 8(3), 6.
- Lee, D. (2000). An analysis of workplace bullying in the UK. *Personnel Review*, 29(5), 593-612.
- Lee, K., Carswell J.J. and Allen N.J. (2000). A meta-analytic review of occupational commitment: Relations with person and work-related variables. *Journal of Applied Psychology*, 85 (5), 799-811.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Springer Publishing Company, Violence and Victims*, 5(2), 119-126.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- Lodahl T.M. and Kejner M. (1965). The definition and measurement of job involvement. *J Appl Psychol*, 49(1),24-33.
- London, M. (1983). Toward a theory of career mobility. *The Academy of Review*, 8(4), 620-630.
- Mael, F.A. (1992). Identifying organizational identification. *Education and Psychological Measurement*, 52(4), 813-824.

- Magdalena, S.M. (2009). Professional commitment in teachers: Comparative study. *Üniversity of Ruse*, 48, 148-150.
- Masterson, S.S. and Stamper, C.L. Perceived organizational membership: An aggregate framework representing the employee- organization relationship. *Journal of Organizational Behaviour*, 24, 483.
- Matthiesen, S.B., and Einarsen, S. (2010). Bullying in the workplace: Defination, prevalence, antecedents, consequences. *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 13 (2), 207.
- McClelland. D.C. and David, H.B. (2003). Power is the great motivatör. *Harvard Business Review*, (53), 117-126.
- Meyer, J.P., Allen, N.J. and Smith, C.A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538-551.
- Meyer, J.P., Stanley, D.J., Herscovitch, L. and Topolnytsky, L. (2002). Affective continuance and normative commitment to the organization: A meta-analsis of antecedents, correlates and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61(1), 20-52.
- Milward, L. and Hopkins, L.J., (1998). Psychological contracts, organizational and job commitment. *Journal of Applied Social Psychology*, 28(16), 1530-1556.
- Moayed, F.A., Daraiseh, N., Shell, R. and Salem, S. (2006). Workplace bullying: A systematic review of risk factors and outcomes. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 7(3), 311-327.
- Moon, M. M. and Jonson, C. L. (2012). The influence of occupational strain on organizational commitment among police: A general strain threory approach. *Journal of Criminal Justice*, 40(3), 249-258.
- Morrison, E.W. and Robinson, S. (1997). When employees feel betrayed: A model of how psychological contract violation develops, *Academy of Management Review*, 22(1), 226-256).
- Morrow, P.C. (1983). Concept redundancy in organizational research: The case of work commitment. *Academy of Managemnt Review* 8(3), 486-500.

- Morrow, P.C. and Wirth, R. (1989). Work commitment among salaried professionals. *Journal of Vocational Behaviour*, 34 (1), 40-56.
- Muldoon, J. M., Russell A. and Foley, C. (2012). Mediated effects of physical risk factors, leader-member exchange and empowerment in predicting perceived injury risk. *Stress and Health*, 28, 149-162.
- Nelson, H.W. (2000). Injustice and conflict in nursing homes: Toward advocacy and Exchange. *Journal of Aging Studies*, 14(1), 39-61.
- Noring, S. (2000). Mobbing: Emotional abuse in the American workplace. *American Journal of Public Health*, 90(4), 636.
- O'Donohue, W. and Nelson, L. (2009). The role of ethical values in an expanded psychological contract, *Journal of Business Ethics* 90, 251-263.
- Onaran, O. (1981). *Çalışma yaşamında güdülenme kuramları*. Ankara: Sevinç matbaası.
- Orgun, F. (2009). Adan hemşirelerin epistemolojik inançları ile öz-etkililik-yeterlilik düzeylerinin incelenmesi. *12. Ulusal Uluslar Arası Katılımlı Hemşirelik Kongresi Bildiri Kitabı*. (ss.189). Sivas: Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Yayınları.
- Özalp, E. (2004). *Örgütsek davranış*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Özata, M. ve Aslan, Ş. (2010). Hastanede çalışan hemşirelerin mesleki imaj algılamalarının araştırılması. *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 13(19), 251-268.
- Özdemir, D. (2015). *İşçinin haklı fesih sebebi olarak mobbing üzerine bir değerlendirme*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Çağ Üniversitesi, Mersin.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Algılanan örgütsel destek ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İİBF Dergisi*, 18(2), 113-130.
- Özdevecioğlu, M. ve Aylin A. (2007). Kariyer bağlılığı, mesleki bağlılık ve örgütsel bağlılığın yaşam tatmini üzerindeki etkisi: İş-aile çatışmasını rolü. *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, 28, 1-20.
- Özdevecioğlu, M., Sukan, S. ve Akın, M. (2008). Algılanan örgütsel adaletin tükenmişlik üzerindeki etkisini attırmada fiziksel aktivitelere katılımın rolü. *16. Ulusal yönetim ve*

*organizasyon kongre Antalya bildiri kitabı* (ss.33). İstanbul: İstanbul Kültür Üniversitesi Ve İdari Bilimler Fakültesi G.M. Yayıncılık.

Özer, G. ve Uyar, M. (2010). Muhasebecilerin etik oryantasyonlarının mesleki bağlılığa etkisi üzerine bir inceleme. *Mufad journal*, 48, 89-100.

Özler, E. ve Mercan, Ç. (2008). *Yönetmel ve örgütsel açıdan psikolojik terör: Mobbing*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Pai, F.Y., Yeh, T.M. and Huang, K.I. (2012). Professional commitment of information technology employees under depression environments. *International Journal of Electronic Business Management*, 10(1), 17-28.

Patrick, H.A (2008). Psychological contract and employment relationship. *The İcfaı University Journal of Organizational Behavior*, 7(4), 7-24.

Pearson, C.A.L. and Chong, J. (1997). Contributions of job content and social information on organizational commitment a job satisfaction: An exploration in a malaysian nursing context, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 70(4), 357-374.

Perçin, M. (2008). *İşletmelerin örgüt yapısının işgörenlerin örgütsel bağlılığa etkisine ilişkin bir araştırma*. Yayınlanmamış doktora tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.

Rayner, C. (1997). The incidence of workplace bullying. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7(3), 199-208.

Rayner, C., and Hoel, H. (1997). A summary review of literature relating to workplace bullying. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 7(3), 181-191.

Risso, R.D. (2003). *Kişilik Tipleri*. (Çev: Göker Talay). İstanbul: Kuraldışı Yayıncılık.

Roccas, S. (2002). The effects of status on identification eith multiple groups. *European of Social Psychology*, 33, 351-366.

Rockstuhl, T., Ang, S., Dulebohn, J.H. and Shore, L.M. (2012). Leader-member Exchange (LMX) and culture: A meta-analysis of correlates of LMX across 23 countries. *Journal of Applied Psychology*, 97(6), 1097-1130.

Rousseau, D.M. (1990). New hire perception of their own and their employer's obligations: A study of psychological contracts. *Journal of Organizational Behavior*, 11,389-400.

- Rousseau, D.M. and Wade-Benzoni, K.A. (1994). Linking strategy and human resource practices: How employee and customer contracts are created. *Human resource management*, 33(3), 463-489.
- Sabuncuoğlu, T. E. (2007). Eğitim, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin incelenmesi. *Ege Akademik Bakış*, 7(2), 613-628.
- Sarıbıyık, M. (2012). *Malatya merkez sağlık ocaklarında çalışan hekim, hemşire ve ebelerin şiddet deneyimleri ve kadına yönelik şiddetle ilgili tutum ve davranış düzeyleri*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, İnönü Üniversitesi, Malatya.
- Searle, M.S. (2000). Is leisure theory needed for leisure studies? *Journal of Leisure Research*, 32(1), 138-139.
- Selekler, Z.O. (2007). *Öğretmenlerde örgütsel adalet ve psikolojik sözleşme ihlal algısı*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.
- Shapiro, J.C. and Conway, N. (2005). Exchange relationships: Examining psychological contracts and perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 90(4), 774.
- Smith, C.A., Organ, D.W. and Near, J.P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, 653-663.
- Solmuş, T. (2004). *İş yaşamında duygular ve kişilerarası ilişkiler*. İstanbul: Beta Yayınları
- Solmuş, T. (2005). İş yaşamında travmalar: Cinsel taciz ve duygusal zorbalık/ taciz (Mobbing), *İş- Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 7(2), 2
- Sroufe, L.A and Waters, E. (1977). Attachment as an organizational construct. *Child Development*, 48, 1184-1199.
- Şen, S. (2009). Psikolojik taciz ve iş kanunu boyutu. *Çimento İşveren Dergisi*, 5(23), 51.
- Sekaran, U., (1992), *Research Methods for Business.*, Canada: John Wiley & Sons, Inc.
- Tak, B. ve Çifçioğlu, B.A. (2009). Üç boyutlu mesleki bağlılık ölçeğinin Türkçe' de güvenilirlik ve geçerliliğinin incelenmesine yönelik bir alan araştırması. *İşletme Fakültesi Dergisi*, 10(1): 35-54.
- Tak, B., Özçakır, A. ve Çifçioğlu, A. (2008). Mesleki ve örgütsel bağlılık ile örgütten ve meslekten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin incelenmesine yönelik bir araştırma. 16. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiri Kitabı. (ss. 714). İstanbul: İstanbul Kültür Üniversitesi İİBF Yayınları.

- Tak, B., Özçakır, A., Çiftçioğlu, A. ve Divleli, A. (2009). Mesleki bağlılığın bireylerin mesleklerine ve çalıştıkları örgüte ilişkin tutumlarını nasıl etkilediğini anlamaya yönelik alan araştırması. *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 11(3), 89-102.
- Tekin, H. H. (2013). *Hastanede çalışan hemşirelerin mobbinge maruz kalma durumları ve stres durumlarının değerlendirilmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya
- Tengilimoğlu, D. ve Mansur Akdemir, F. (2009). İşletmelerde uygulanan mobbingin (psikolojik şiddet) örgütsel bağlılığa etkisi. *Uluslar Arası İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 1(3), 70-71.
- Tetik, S. (2010). Mobbing kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12(18), 81-89.
- Tınaz, P. (2006). İş yerinde psikolojik taciz. İstanbul: Beta Basım Yayınları.
- Tınaz, P. (2008). *İş yerinde psikolojik taciz*. (2. Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayınevi.
- Tınaz, P. (2008). *İş yerinde psikolojik taciz*. İstanbul: Beta Basım Yayınevi.
- Tınaz, P. (2011). *İş yerinde psikolojik taciz*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Tınaz, P., Bayram, F. ve Ergin, H. (2008). *Çalışma psikolojisi ve hukuki boyutlarıyla işyerinde psikolojik taciz*. İstanbul: Beta Yayınları
- Tınaz, P., Ergin, H. ve Bayram, F. (2008) *Çalışma psikolojisi ve hukuki boyutlarıyla işyerinde psikolojik taciz (Mobbing)* (1. Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayım. 39-51.
- Tınaz, P., Gök, S. ve Karatuna, I. (2010). Türkiye’ de işyerinde psikolojik taciz oranının ve türlerinin belirlenmesi: Bir ölçek geliştirme çalışması. *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Öneri Dergisi*, 34(9), 1-11.
- TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni. (2005). Sağlık hizmetlerinde iş kazaları ve şiddetin değerlendirilmesi.  
<http://www.akademikdizin.com/?source=1&year=2005&vol=4&iss=5.000>
- Tsui, A.S., Pearce, J.L., Porter, W. and Tripoli, A.M. (1997). Alternative approaches to the employee-organization relationship: Does investment in employees pay off ? *Academy of Management Journal*, 40(5), 1092.
- Turan, F. (2006). *İşyerlerinde psikolojik yıldırma olgusu ve konuya ilişkin bir araştırma*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.



- Türker, E. (2010). *Psikolojik sözleşme ile örgütsel bağlılık ilişkisi: Sağlık çalışanları üzerinde bir uygulama*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Uştu, H. (2014). *Sınıf öğretmenlerinin mesleki bağlılık, işten ayrılma niyeti ve sosyo demografik özelliklerinin örgütsel bağlılığı yordama düzeylerinin incelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Uyar, M. (2010). *Muhasebecilerin bilişsel ahlaki gelişim seviyelerinin etik kararlara ve mesleki bağlılığa etkisi*. Yayınlanmamış Doktora tezi. Gebze Üniversitesi. Kocaeli.
- Uygur, A. (2007). Örgütsel bağlılık ile işgören performansı ilişkisini incelemeye yönelik bir alan araştırması. Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi,1.
- Ürek, D. (2015). *Sağlık kurumlarında lider-üye etkileşim düzeyi ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Waugaman, W. R. and Lohrer, D.J. (2000). From nurse to nurse anesthetist: The influence of age and gender on Professional socialization and career commitment of advanced practice nurses. *Journal of Professional Nursing*, 16(1), 47-56.
- Wu, J.B., Hom, P.W., Tetrick, L.E., Shore, L.M., Jia, L., Li, C. and Soung, L.J. (2009). The norm of reciprocity: Scale development and validation in the chinese context. *Management and Organization Review*, 2(3), 377-402.
- Yardan, E.D. ve Dikmetaş, H. (2013). Hastane çalışanlarının sosyotropi-otonomi kişilik özellikleri ile psikolojik sözleşme algılamaları, *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 12(1), 135-145.
- Yıldırım, A. ve Yıldırım D. (2007). Mobbing in the workplace by peers and managers: Mobbing by nurses working in healthcare facilities in Turkey and its effect on nurses. *Journal of Clinical Nursing*, 16(8), 1444-1453.
- Yılmaz, A., Özler, D.E ve Mercan, N. (2008). Mobbing ve örgüt iklimi ile ilişkisine yönelik ampirik bir araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(26), 338.
- Yılmaz, K. ve Altinkurt, Y. (2012). Relationship between the leadership behaviors, organizational justice and organizational trust. *Çukurova University Faculty of Education Journal*, 41(1), 12-24.

- Yörükan, T. (2011). *Bağlanma ve sonraki yaşlarda görülen etkileri*. İstanbul: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.
- Zerenler, M. ve Öğüt, A. (2007). Kriz algılaması ve örgütsel bağlılık: Bankacılık sektöründe bir araştırma. 4. *Kobiler Ve Verimlilik Kongresi* (ss.581-589). İstanbul: İstanbul Kültür Üniversitesi Yayınları.
- Zhao, H., Wayne, J.S., Glibkowski, C.B., Bravo, J. (2007). The impact of psychological contract breach on work-related outcomes: A meta-analysis. *Personnel Psychology*, 60(3), 647-680.



## EKLER

### Ek 1. Anket Formu

MOBBİNGİN HEMŞİRELERDE MESLEKİ BAĞLILIĞA ETKİSİNİ ARAŞTIRMAK:  
GAZİANTEP İLİNDEKİ KAMU VE ÖZEL HASTANELERDE ÇALIŞAN HEMŞİRELER  
ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Sayın katılımcı; bu çalışmanın amacı, sağlık alanında çalışan hemşirelerin, mobbinge maruz kalmaları sonucunda mesleki bağımlılıklarını etkileyip etkilemediğini araştırmaktır. Bu anketten elde edilecek veriler yüksek lisans tezinde kullanılacak ve bilgiler gizli tutulacaktır. Anketteki tüm ifadeleri okumanız ve boş soru bırakmadan cevaplamanız araştırmanın doğru değerlendirilmesi açısından önemlidir. Katkılarınız için teşekkür ederiz.

Saygılarımızla;

### 1.BÖLÜM

#### KİŞİSEL BİLGİLER

1. Cinsiyet :  ERKEK  KADIN
2. Medeni Durum :  EVLİ  BEKÂR  BOŞANMIŞ/DUL
3. Yaş :  25-27  28-35  36-43  44 VE ÜZERİ
4. İş Yeri Büyüklüğü :  1-49 KİŞİ  50-249 KİŞİ  250 VE ÜZERİ
5. Öğrenim Durumu :  LİSE  YÜKSEKOKUL VE LİSANS  YÜKSEK LİSANS
6. İş Yerinde Çalışma Süresi :  0-5 YIL  6-10 YIL  11 YIL VE ÜZERİ
7. Sektördeki Çalışma Süresi :  0-5 YIL  6-10 YIL  11 YIL VE ÜZERİ
8. Sendika Üyeliği :  ÜYE OLANLAR  ÜYE OLMAYANLAR

## 2.BÖLÜM

<b>Bu bölümde size, siz ve işinizle ilgili çeşitli sorular yöneltilmiştir. Lütfen içinde bulunduğunuz durumu en iyi ifade eden seçeneği seçiniz</b>		KESİNLİKLE KATILMAM	KATILMAM	KARARSIZIM	KATILIRIM	KESİNLİKLE KATILIRIM
<b>Maddeler</b>						
1	Yaptığım her iş ince ince izleniyor.	1	2	3	4	5
2	Mesleki becerilerimin altında veya özsaygıma zarar veren işler yapmam isteniyor.	1	2	3	4	5
3	Yaptığım her iş eleştiriliyor, hatalarım tekrar tekrar yüzüme vuruluyor.	1	2	3	4	5
4	İşimle ilgili yanlış bilgi veriliyor veya saklanıyor.	1	2	3	4	5
5	Soru ve taleplerim yanıtız bırakılıyor.	1	2	3	4	5
6	Yetiştirilmesi imkânsız mantıksız görev ve hedefler veriliyor.	1	2	3	4	5
7	İşle ilgili konularda söz hakkı verilmiyor veya sözüm kesiliyor.	1	2	3	4	5
8	Sorumluluklarım daraltılıyor veya elimden alınıyor.	1	2	3	4	5
9	İşle ilgili öneri ve görüşlerim reddediliyor.	1	2	3	4	5
10	Benimle bağırılıp çağırılarak veya kaba bir tarzda konuşuluyor.	1	2	3	4	5
11	İşe ilişkin kararlarım sorgulanıyor.	1	2	3	4	5
12	Olumsuz mimik ve bakışlar yöneltiliyor.	1	2	3	4	5
13	Özel yaşamımla ilgili konuşulmasını istemediğim hassas konular açığa çıkarılıyor.	1	2	3	4	5
14	Benimle herkesin önünde aşağılayıcı bir üslupla konuşuluyor.	1	2	3	4	5
15	Dış görünüşümle, hal ve hareketlerimle veya kusurlarımla alay ediliyor.	1	2	3	4	5
16	Özel yaşamımla alay ediliyor.	1	2	3	4	5
17	İşyerimde yaşanan her türlü problemin sorumlusu tutuluyorum.	1	2	3	4	5
18	İşyerinde sanki yokmuşum gibi davranılıyor.	1	2	3	4	5
19	İşyerinin kutlamalarına benim dışımda herkes çağırılıyor.	1	2	3	4	5
20	Başarılarım, başkalarınca sahipleniliyor.	1	2	3	4	5
21	İş arkadaşlarım benimle birlikte çalışmaktan, aynı projede yer almaktan kaçınıyor.	1	2	3	4	5
22	İş arkadaşlarımdan ayrı bir bölümde çalışmaya zorlanıyorum.	1	2	3	4	5
23	Özel yaşamıma ilişkin hakaret boyutuna varan eleştiriler yapılıyor.	1	2	3	4	5
24	Siyasi ve dini görüşlerim nedeniyle sözlü veya sözsüz saldırılara hedef oluyorum.	1	2	3	4	5
25	Ofis içinde veya dışındayken gereksiz telefon çağrıları ile rahatsız ediliyorum.	1	2	3	4	5
26	Cinsel içerikli söz ve bakışlar yöneltiliyor.	1	2	3	4	5
27	Tehditkâr söz veya davranışlar yöneltiliyor.	1	2	3	4	5

28	E-postama veya ofisime aşağılayıcı, hakaret içeren resim veya yazılar gönderiliyor.	1	2	3	4	5
29	Hemşirelik kişisel imajım açısından önem taşımaktadır.	1	2	3	4	5
30	Hemşirelik mesleğine girdiğim için pişmanım.	1	2	3	4	5
31	Hemşire olduğum için gurur duyuyorum.	1	2	3	4	5
32	Bir hemşire olmaktan hoşlanmıyorum.	1	2	3	4	5
33	Hemşirelik mesleği ile kendimi özdeşleştiremiyorum.	1	2	3	4	5
34	Hemşireliği heyecan verici bir meslek olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
35	Bu mesleğe şimdi değiştirmeyi düşünemeyecek kadar çok şey verdim.	1	2	3	4	5
36	Benim için mesleğimi değiştirmek şu anda çok zor olur.	1	2	3	4	5
37	Eğer mesleğimi değiştirirsem hayatım büyük ölçüde alt üst olur.	1	2	3	4	5
38	Şu anda mesleğimi değiştirirsem bana çok pahalıya patlar.	1	2	3	4	5
39	Beni hemşirelik mesleğini değiştirmekten alıkoyacak herhangi bir neden yok.	1	2	3	4	5
40	Şu anda mesleğimi değiştirmem için kişisel olarak çok önemli fedakârlıklara katlanmam gerekir.	1	2	3	4	5
41	Belirli bir mesleğin eğitimini almış kişilerin o mesleği makul bir süre yapma sorumluluğu taşımaları gerektiğine inanıyorum.	1	2	3	4	5
42	Hemşirelik mesleğinde kalmak için herhangi bir yükümlülük hissetmiyorum.	1	2	3	4	5
43	Hemşirelik mesleğine devam etmeyi, yerine getirmem gereken bir sorumluluk olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
44	Bana avantaj sağlayacak olsa bile, hemşirelik mesleğini bırakmaya hakkım olmadığını düşünüyorum.	1	2	3	4	5
45	Hemşireliği bırakırsam kendimi suçlu hissederim.	1	2	3	4	5
46	Mesleğime duyduğum sadakatten dolayı hemşirelik yapmaya devam ediyorum.	1	2	3	4	5

**LÜTFEN BOŞ BIRAKTIĞINIZ SORU OLUP OLMADIĞINI KONTROL EDİNİZ!**

**TEŞEKKÜR EDERİZ...**