



T.C.  
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ-CERRAHPAŞA  
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ



YÜKSEK LİSANS TEZİ

SAĞLIK ÇALIŞANLARININ MOBBİNGE MARUZ KALMA DURUMLARI  
İLE STRES ARASINDAKİ İLİŞKİ VE STRESLE BAŞA ÇIKMA YOLLARI

İSMAİL ARSLAN

DANIŞMAN  
DR.ÖĞR.ÜYESİ SELMA SÖYÜK

SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI  
SAĞLIK YÖNETİMİ PROGRAMI

İSTANBUL-2019

## YÜKSEK LİSANS TEZ ONAYI



T.C.  
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ - CERRAHPAŞA  
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ  
TEZ SAVUNMA SINAV TUTANAĞI



## ÖĞRENCİNİN

Numarası : 2701130316  
Adı Soyadı : İsmail ARSLAN  
Anabilim Dalı : Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı  
Programı : Sağlık Yönetimi Tezli Yüksek Lisans Programı  
Tez Savunma Sınav Tarihi : 03.07.2019  
Tez Savunma Sınav Saati : 14:00  
Öğretim Yılı/Dönemi : 2018-2019 Bahar

## MEVCUT TEZİN

Tez Adı	Sağlık Çalışanlarının Mobbinge Maruz Kalma Durumları ile Stres Arasındaki İlişki ve Stresle Başa Çıkma Yolları
Yabancı Dilde Tez Adı	The Relation Between the Exposure of Helathcare Professionals to Mobbing and Stress, and Ways to Deal With Stress

Yukarıda bilgileri sunulan öğrencinin tez savunma sınavı "İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği"ne uygun olarak yapılmış ve jüri OY BİRLİĞİ ile tezin KABULÜNE karar vermiştir.

## JÜRİ TARAFINDAN DÜZELTİLEN TEZİN

Tez Adı	
Yabancı Dilde Tez Adı	

Dr.Öğr.Üyesi Selma SÖYÜK  
Danışman

Prof. Dr. Özgür ASLAN  
Jüri Üyesi

Doç. Dr. Haluk ŞENGÜN  
Jüri Üyesi

..... Metin girmek için burayı tıklayın.  
Jüri Üyesi

..... Metin girmek için burayı tıklayın.  
Jüri Üyesi

Açıklamalar

Bu çalışma 03.07.2019 Tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı, Sağlık Yönetimi Tezli Yüksek Lisans Programı Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

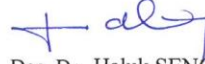
TEZ JÜRİSİ



Dr. Öğr. Üyesi Selma SÖYÜK  
İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa  
Sağlık Bilimleri Fakültesi



Prof. Dr. Özgür ASLAN  
İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa  
Sağlık Bilimleri Fakültesi



Doç. Dr. Haluk ŞENGÜN  
İstanbul Aydın Üniversitesi  
Sağlık Bilimleri Fakültesi

**BEYAN**

“Bu tez çalışmasının kendi çalışmam olduğunu, tezin planlanmasından yazımına kadar bütün safhalarda etik dışı davranışımın olmadığını, bu tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, bu tez çalışmasıyla elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi ve bu kaynakları da kaynaklar listesine aldığımı, yine bu tezin çalışılması ve yazımı sırasında patent ve telif haklarını ihlal edici bir davranışımın olmadığı beyan ederim.”



İsmail Arslan

## İTHAF

Kıymetli evlatlarım Öztürk Cihangir ve Defne Umay'a ithaf ediyorum

## TEŞEKKÜR

Gerek yüksek lisans eğitimim gerek tez çalışmam sırasında her zamam destek veren ve yönlendiren değerli hocam Dr.Öğr.Üyesi Selma SÖYÜK'e teşekkür ederim.



## İÇİNDEKİLER

YÜKSEK LİSANS TEZ ONAYI.....	İİ
BEYAN.....	İV
İTHAF.....	V
TEŞEKKÜR.....	VI
İÇİNDEKİLER .....	Vİİ
TABLolar LİSTESİ.....	X
“ŞEKİLLER LİSTESİ”.....	Xİİ
KISALTMALAR LİSTESİ .....	Xİİİ
ÖZET .....	XİV
ABSTRACT.....	XV
1. GİRİŞ VE AMAÇ.....	1
2. GENEL BİLGİLER .....	3
2.1. MOBBİNG KAVRAMINA GENEL BİR BAKIŞ .....	3
2.1.1. Mobbingin Tanımı .....	3
2.1.2. Mobbing ile İlgili Kavramlar .....	7
2.1.3. Mobbing Türleri.....	11
2.1.4. Mobbing Sürecinin Aşamaları .....	13
2.1.5. Mobbing Sürecinde Rol Alan Taraflar.....	15
2.2. ÇALIŞMA HAYATINDA MOBBİNGİN NEDENLERİ ve ÇALIŞMA HAYATINA ETKİLERİ .....	17
2.2.1. Kişisel Nedenler .....	19
2.2.2. Kurumsal Nedenler .....	20
2.2.3. Sosyal Nedenler .....	21
2.3. MOBBİNGİN ÇALIŞMA HAYATINA ETKİLERİ .....	21
2.3.1. Mağdura Olan Etkileri .....	23
2.3.2. İşyerine Olan Etkileri .....	24
2.3.3. Mağdurun Ailesine Olan Etkileri .....	26
2.3.4. Toplumla Olan Etkileri .....	26
2.4. MOBBİNGLE MÜCADELE YÖNTEMLERİ.....	27

2.4.1. Bireysel Mücadele Yöntemleri .....	28
2.4.2. Kurumsal Mücadele Yöntemleri .....	29
2.4.3. Toplumsal Mücadele Yöntemleri.....	31
2.4.4. Yasal Mücadele Yöntemleri.....	32
2.5. İŞYERİNDE STRES OLGUSU .....	35
2.5.1. Stres.....	35
2.5.2. Stres Kaynakları.....	36
2.5.2.1. Bireysel Stres Kaynakları.....	37
2.5.2.2. Örgütsel Stres Kaynakları .....	38
2.5.2.3. Örgüt Dışı Stres Kaynakları .....	42
2.6. STRESİN BELİRTİLERİ VE SONUÇLARI .....	43
2.6.1. Stresin Belirtileri .....	43
2.6.2. Stresin Sonuçları .....	43
2.7. STRES - PERFORMANS İLİŞKİSİ .....	45
2.8. STRES YÖNETİMİ.....	50
2.8.1. Stresle Başa Çıkmada Bireysel Stratejiler .....	51
2.8.2. Stresle Başa Çıkmada Örgütsel Stratejiler .....	53
2.9. MOBBING STRES İLİŞKİSİ.....	55
3. GEREÇ VE YÖNTEM.....	58
3.1. Araştırmanın Amaç ve Önemi .....	58
3.2. Araştırma Yöntemi.....	58
3.3. Araştırmanın Sınırlılıkları .....	60
3.4. Araştırmanın Hipotezleri ve Soruları.....	60
3.5. Evren ve Örneklem .....	61
3.6. Veri Toplama Aracı .....	61
4. BULGULAR.....	62
4.1. “Demografik Bilgilerin Dağılımı” .....	62
4.2. “Olumsuz Davranışlar Ölçeği, İş Stresi ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeklerinin” Tanımlayıcı İstatistikleri .....	65
4.3. Olumsuz Davranışlar Ölçeği, “İş Stresi ve Stresle Başa Çıkma” Yöntemleri Ölçeklerinin Cinsiyete Göre Değişimi.....	66
4.4. Olumsuz Davranışlar Ölçeği, İş Stresi ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeklerinin Yaş Gruplarına Göre Değişimi .....	68



4.5. “Olumsuz Davranışlar Ölçeği, İş Stresi ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeklerinin” Medeni Duruma Göre Değişimi.....	70
4.6. Olumsuz Davranışlar Ölçeği, İş Stresi ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeklerinin Eğitim Durumuna Göre Değişimi.....	72
4.7. “Olumsuz Davranışlar Ölçeği, İş Stresi ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeklerinin Göreve Göre Değişimi” .....	74
4.8. Olumsuz Davranışlar Ölçeği, İş Stresi ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeklerinin Meslekte Çalışma Süresine Göre Değişimi .....	78
4.9. “Olumsuz Davranışlar Ölçeği, İş Stresi ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeklerinin” Kurumda Çalışma Süresine Göre Değişimi .....	81
4.10. “Olumsuz Davranışlar Ölçeği, İş Stresi ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeklerinin Haftalık Çalışma Süresine Göre Değişimi” .....	83
5. TARTIŞMA.....	89
KAYNAKLAR .....	101
EK-1 ANKET FORMU .....	116
İNTİHAL RAPORU İLK SAYFASI.....	121
ÖZGEÇMİŞ .....	122

## TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 3-1: “Güvenilirlik Analizi” .....	59
Tablo 4-1: Cinsiyet Dağılımı .....	62
Tablo 4-2: Katılımcıların Yaş Durumu Dağılımı .....	62
Tablo 4-3: “Medeni Hal Dağılımı” .....	63
Tablo 4-4: Katılımcıların Eğitim Durumu Dağılımı .....	63
Tablo 4-5: Katılımcıların Görev Dağılımı .....	63
Tablo 4-6: Katılımcıların Meslekte Çalışma Süresi Dağılımı .....	64
Tablo 4-7: “Katılımcıların Kurumda Çalışma Süresi Dağılımı” .....	64
Tablo 4-8: Katılımcıların Haftalık Çalışma Süresi Dağılımı .....	64
Tablo 4-9: “Olumsuz Davranışlar Ölçeği” ve “Stresle Başa Çıkma” İstatistikleri.....	65
Tablo 4-10: İş Stresi Ölçeği İstatistikleri .....	65
Tablo 4-11: “Stresle Başa Çıkma Ölçeği İstatistikleri” .....	66
Tablo 4-12: Bağımsız Gruplarda T Testi Sonuçları.....	66
Tablo 4-13: İş Stresi Ölçeğinin Cinsiyet Durumuna Göre Değişimi.....	67
Tablo 4-14: “Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeğinin” Cinsiyete Göre Değişimi.....	67
Tablo 4-15: Olumsuz Davranışlar Ölçeğinin Yaş Gruplarına Göre Değişimi.....	68
Tablo 4-16: İş Stresinin “Yaş Gruplarına Göre Değişimi” .....	69
Tablo 4-17: “Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeğinin” Yaş Gruplarına Göre Değişimi .	70
Tablo 4-18: “Olumsuz Davranışlar Ölçeği Alt Boyutlarının” Medeni Duruma Göre Değişimi.....	71
Tablo 4-19: “İş Stresi Ölçeğinin Medeni Duruma” Göre Değişimi .....	71
Tablo 4-20: “Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeğinin” Medeni Duruma Göre Değişimi	72
Tablo 4-21: “Olumsuz Davranışlar Ölçeğinin Eğitim Durumuna Göre Değişimi” .....	73
Tablo 4-22: “İş Stresi Ölçeğinin Eğitim Durumuna Göre Değişimi” .....	73
Tablo 4-23: “Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeğinin Eğitim Durumuna Göre Değişimi” .....	74
Tablo 4-24: “Olumsuz Davranışlar Ölçeğinin Göreve Göre Değişimi” .....	75
Tablo 4-25: “İş Stresi Ölçeğinin Göreve Göre Değişimi” .....	76
Tablo 4-26: “Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeğinin Göreve Göre Değişimi” .....	77

Tablo 4-27: Olumsuz Davranışlar Ölçeğinin Meslekte Çalışma Süresine Göre Değişimi .....	78
Tablo 4-28: İş Stresinin Meslekte “Çalışma Süresine” Göre Değişimi.....	79
Tablo 4-29: “Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeğinin Meslekte Çalışma Süresine Göre Değişimi” .....	80
Tablo 4-30: Olumsuz Davranışlar Ölçeğinin Kurumda Çalışma Süresine Göre Değişimi .....	81
Tablo 4-31: “İş Stresi Ölçeğinin Meslekte Çalışma Süresine Göre Anlamlı Farklılık Gösterip Göstermediği” .....	82
Tablo 4-32: Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeğinin Kurumda Çalışma Süresine Göre Değişimi.....	82
Tablo 4-33: Olumsuz Davranışlar Ölçeğinin Haftalık Çalışma Süresine Göre Değişimi .....	83
Tablo 4-34: İş Stresi Ölçeğinin Haftalık Çalışma Süresine Göre Anlamlı Düzeyde Farklılık Gösterip Göstermediği .....	84
Tablo 4-35: “Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeğinin” Haftalık Çalışma Süresine Göre Değişimi.....	85
Tablo 4-36: Olumsuz Davranış Ölçeği İle İş Stresi Arasındaki İlişki .....	87
Tablo 4-37: “Stresle başa çıkma tarzları ile olumsuz davranışlar ölçeği” alt boyutlarının arasındaki ilişki .....	88

**“ŞEKİLLER LİSTESİ”**

Şekil 2.1: Mobbing Parametreleri .....	6
Şekil 2.2: Mobbing ile Çatışma Arasındaki Farklar .....	8
Şekil 2.3: Mobbing Türlerinin İşyerinde Uygulanışı .....	12
Şekil 2.4: Mobbingin Neden ve Sonuçları .....	18
Şekil 2.5: “Mobbingin Psikolojik ve Ekonomik Maliyetleri” .....	22
Şekil 2.6: Adımda Mobbing Önleme Çemberi .....	30
Şekil 2.7: Örgütsel Stres Kaynakları .....	40
Şekil 2.8: İşle İlişkili Stres ve Sonuçları ile İlişkili Faktörlerin Şematik Bir Çerçevesi. 41	
Şekil 2.9: Stresin Örgütsel Sonuçları .....	45
Şekil 2.10: Stres-Performans İlişkisi .....	47
Şekil 2.11: İş Stresi ve Verimlilik İçin Önerilen Çerçeve .....	49
Şekil 2.12: Stres Yönetimi Yaklaşımları .....	51

**KISALTMALAR LİSTESİ**

TBK	: Türk Borçlar Kanunu
TDK	: “Türk Dil Kurumu”
TSSB	: “Travma Sonrası Stres Bozukluğu”
ÇSGB	: “Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı”
AB-OSHA	: Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansı



## ÖZET

Arslan, İ. (2019). Sağlık Çalışanlarının Mobbinge Maruz Kalma Durumları İle Stres Arasındaki İlişki Ve Stresle Başa Çıkma Yolları. “İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Yönetimi ABD. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.”

Mobbinge maruz kalan çalışan sayısı hem kamu kurumlarında, hem de özel sektörde sürekli artış göstermektedir. Mobbing, çalışanları psikolojik ve fiziksel açıdan olumsuz yönde etkilemektedir. Psikolojik etkilerden en önemlilerinden biri çalışanların yaşadığı strestir. Tüm işyerlerinde olmakla birlikte özellikle sağlık sektöründe çalışanlar, çalışma koşulları nedeiniyle oldukça yoğun bir mobbinge maruz kalmaktadırlar. Yapılan çalışmalar, sağlık sektöründe çalışanların mobbinge maruz kalmalarının diğer sektör çalışanlarından çok daha yüksek düzeyde olduğunu ortaya koymuştur. Hem işin niteliğinden, hem de çalışma şartlarından dolayı sağlık çalışanları mobbingin de neden olduğu yoğun bir stresle başa çıkmak zorundan kalmaktadır. Bu çalışmada, bir kamu hastanesinde yaşanan mobbingine maruz kalma durumları ve stresle başa çıkma arasındaki ilişki düzeyi ölçülmeye çalışılmıştır.

Çalışmada sağlık çalışanlarının stres ve stresle başa çıkma davranışları, yapılan anket sonuçlarının istatistiksel analizi ile ortaya konmaya çalışılmıştır. Çalışmada elde edilen sonuçlara göre, iş stresi ölçeğinin cinsiyete, yaş gruplarına, medeni duruma, kurumda çalışma süresine ve göreve göre anlamlı farklılık göstermediği; ancak iş stresi ölçeğinin eğitim durumuna, haftalık çalışma süresine ve meslekte çalışma süresine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği görülmüştür. Stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin cinsiyete göre değişiminin, çaresiz yaklaşım ve sosyal destek arama alt boyutlarının cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterdiği; ancak stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin yaş gruplarına, medeni duruma, eğitim durumuna ve göreve anlamlı düzeyde farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Olumsuz davranışlar ölçeğinin yaş gruplarına, cinsiyete, medeni duruma, eğitim durumuna, göreve, meslekte, kurumda ve haftalık çalışma süresine göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği belirlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Mobbing, Psikolojik Taciz, Stres, Stres Yönetimi, Sağlık Çalışanı

## ABSTRACT

Arslan, İ. (2019). The Relation Between The Exposure Of Healthcare Professionals To Mobbing And Stress, And Ways To Deal With Stress. “Istanbul University, Institute of Health Sciences, Department of Health Management. Master’s Thesis. Istanbul.”

The number of employees who are exposed to mobbing is constantly going up both in private sector and public institutions. Mobbing affects employees psychologically and physically. One of the most important psychological effects is stress experienced by the employee. While this is true for all sectors, especially those working in healthcare sector are exposed to a high level of mobbing due to working conditions. Studies conducted have shown that healthcare professionals are exposed to mobbing much more than employees working in other sectors. Thus, healthcare professionals have to deal with a great load of stress caused both by the nature of the profession and working hours, and mobbing. In this study, an attempt has been made to assess the level of relation between the exposure to mobbing in a state hospital and ways to deal with stress.

In this study, the ways healthcare professionals deal with stress are explained through the statistical analysis of the survey results. According to the results obtained from the study, it has been seen that the scale of work stress does not differ depending on gender, age groups, marital status, how long an employee has been working in the same workplace, or job descriptions; rather, the scale of work stress differs depending on educational background, weekly working hours, and how long an employee has been working in the sector. It has been confirmed in the study that ways to deal with stress differ in accordance with gender, and the sub dimensions of helpless approach and seeking social support differ also greatly depending on gender; however, the scale of ways to deal with stress does not differ much depending on the age groups, marital status, educational background and job descriptions. It has also been noted that the scale of negative behaviors does not differ greatly depending on age groups, gender, marital status, educational background, job descriptions, weekly working hours or how long an employee has been working in the same workplace or the same sector.

**Key Words:** Mobbing, Psychological Harassment, Stress, Stress Management, Healthcare Professionals

## 1. GİRİŞ VE AMAÇ

İnsan yaşamının büyük bir kısmı iş yerinde geçmektedir. Kişilerin günün önemli bir bölümünü geçirdiği çalışma ortamlarında, bireyleri mutlu eden çeşitli olumlu veya mutsuzluğa neden olan olumsuz durumlarla karşılaşmaktadır. Yaşanan bu olumlu ya da olumsuz durumlar, kişilerin hem işyerlerindeki, hem de iş dışındaki yaşamlarını önemli derecede etkilemektedir.

Son yıllarda sıklıkla yaşanan olumsuz davranışlardan biri işyerinde psikolojik taciz olarak da adlandırılan “mobbing”dir. İş hayatında yaşanan mobbing, çalışanlar üzerinde olumsuz birçok etkiyi ortaya çıkaran olumsuz davranışları ifade etmek için kullanılan bir kavramdır.

Küreselleşme, artan rekabet, hızla değişen teknoloji gibi unsurlar bahsedilen bu olumsuz davranışlara acil çözümün bulunması ihtiyacını da beraberinde getirmektedir. Bu gerekliliğin temel nedeni, mobbinge maruz kalan bireylerde ortaya çıkan aşırı stres hali, çalışanların motivasyonlarını olumsuz yönde etkileyerek işletme verimliliğini önemli düzeyde düşürmektedir.

Hem bireysel, hem de kurumsal etkileri olan mobbing süreci, çalışanların saygısız bir davranışa maruz kalmasıyla başlamakta ve çalışanın işyerinden ayrılmasına kadar devam edebilmektedir. Bu olumsuzluğun giderilmesinde kişilere, kurumlara ve devlete önemli görevler düşmektedir. Mobbinge bireysel, kurumsal, toplumsal ve hukuksal mücadele yöntemleri bulunmaktadır. Tüm bu mücadele yöntemlerine rağmen, birçok ülkede olduğu gibi ülkemizde de mobbing davranışlarında önemli artışın olduğu bilinmektedir.

Kurumlarda mobbing, genellikle üstlerin astlarına uyguladığı olumsuz davranış şeklinde gerçekleşirken, astların da nadiren üstlerine mobbing uyguladığı durumlar olabilmektedir. Ayrıca kurumlarda mobbing, eşitler arasında da görülebilen bir davranıştır.

Sağlık sektörü stresin en yoğun yaşandığı sektörlerin başında gelmektedir. Son yıllarda yapılan çalışmalara bakıldığında sağlık sektöründe mobbing olaylarının büyük artış gösterdiği söylenebilir. Ortamın iyice stresli olduğu sağlık kurumlarında bir de mobbing olduğun dasağlık çalışanlarının üzerindeki stres durumu baş edilemeyecek noktalara gelebilir. Bu durumdaki sağlık çalışanı teşhis/tedavi ve bakım süreçlerinde



hatalar yapabilir. Bu nedenle sağlık kurumlarında mobbing ve stres olaylarına dikkat çekmek amacı ile bu çalışma yapılmıştır.

Çalışmanın teorik kısımlarında mobbing ve stres ile ilgili açıklamalara yer verilmiştir. Bu kapsamda mobbingin tanımı, türleri ve süreci ele alındıktan sonra, mobbingin nedenleri, mobbingin tarafları, etkileri incelenmiş ve mobbingle mücadele yöntemlerine yer verilmiştir. Ayrıca işyerinde stress olgusu detaylı olarak incelenerek, mobbing-stres ilişkisi ele alınmıştır.

Çalışmanın araştırma kısmında ise Doğu Anadolu Bölgesinde yer alan bir kamu Hastanesi sağlık çalışanlarının mobbinge maruz kalma durumları ve stresle başa çıkma yollarına ilişkin anket sonuçlarının analizine yer verilmiştir. İş stresi ölçeği ortalamasının 2,71 (n=96) olduğu tespit edilmiştir. Olumsuz davranışlar ölçeği alt boyutları değerlendirilmesi neticesinde en yüksek ortalama destabilizasyon ortalaması 1,57, kişisel tehdit ve izolasyon alt boyutu ortalaması 1,44, mesleğe yönelik tehdit alt boyutu ortalaması 1,47 ve aşırı iş yükü ortalaması 1,46 olduğu tespit edilmiştir. İş stresi ölçeğinin eğitim düzeyine göre değişimi incelendiğinde; iş stresi düzeyinin eğitim düzeyine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ( $p < 0,05$ ). Stresle başa çıkma tarzı alt boyutlarının cinsiyet, haftalık çalışma süresi, meslekte çalışma süresine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ( $p < 0,05$ ).

## 2. GENEL BİLGİLER

### 2.1. MOBBING KAVRAMINA GENEL BİR BAKIŞ

Türkçe’de “*bizar etme (bezdirme, usandırma, tedirgin etme)*” anlamında kullanılan “mobbing” kavramı, en yaygın kullanım anlamıyla “*işyerinde psikolojik taciz*”i ifade etmektedir. “*İşyerinde psikolojik şiddet*” olarak da adlandırılan mobbing, “*iş yerinde çalışanlar ya da işverenler tarafından, sosyal veya psikolojik nedenlerle sürekli ve sistematik şekilde uygulanan şiddeti veya psikolojik taciz*”i vurgulamak için kullanılmaktadır.

Kurumlarda psikolojik taciz (mobbing)’in ilk olarak farkına varılan ülkelerden biri olan Finlandiya’da mobbing kavramını ifade etmek için, “*bullying*” kavramı ile birlikte “*işyerinde psikolojik şiddet*” ya da “*işyerinde şiddet*” ifadeleri kullanılmaktadır. Finlandiya’da kavram, “*uzun süre devam eden, bir ya da daha fazla kez tekrarlanan negatif ve saldırgan davranışlar*”ı tanımlanmak için kullanılmaktadır. Bahsedilen ülkede mobbing, “*çalışanlara yöneltilen, emniyeti ve sağlığı tehlikeye atan ve belirli bir süre tekrarlanan olumsuz davranışlar*”ı ifade etmektedir (Ermumcu, 2011: 6).

Günümüzde tüm ülkelerde ve tüm kurumlarda gerçekleşen bir olgu haline gelen mobbing, hiyerarşi ve cinsiyet ayrımı yapmadan tüm çalışanların maruz kalma riskinin bulunduğu bir olgu haline gelmiştir (Palaz vd., 2008: 45).

Bireysel ve kurumsal düzeyde büyük bir sorun teşkil eden ve temel bir örgütsel problem haline gelen mobbing olgusuna olan ilgi, diğer diğer ülkelerde olduğu gibi ülkemizde de oldukça artmıştır (Tınaz, 2013: 22).

Ülkemizde son yıllarda iş yaşamının önemli problemlerinden biri haline gelen mobbing ile ilgili ayrıntılı açıklamalara çalışmanın izleyen kısımlarında yer verilecektir.

#### 2.1.1. Mobbingin Tanımı

Mobbing ilk kez 19. yüzyılda biyologlar tarafından pozitif bir bilim terimi olarak, “*kuşların yuvalarını korumak amacıyla saldırganın etrafını saran davranışları*”nı ifade etmek için kullanılmıştır (Tınaz, 2011: 10). Konrad Lorenz tarafından 1960’lı yıllarda mobbing, küçük hayvan gruplarının “*daha güçlü bir hayvana karşı birleşip saldırarak hayvanı kovması*” ve “*aynı yuvadan çıkan kuşlar arasında*

yaşayan ve diğer kuşların arasındaki en zayıf kuşu sudan ve yiyecekten uzaklaştırarak dışlaması ve sonunda iyice güçsüz duruma getirerek onu öldürmesi” olarak tanımlanmıştır. Daha sonraki dönemlerde küçük çocukların sınıf ve grup içindeki davranışlarını inceleyen Peter Paul Heimann ise, çocukların kümeleşerek grup içindeki zayıf olarak gördükleri çocuklardan birine saldırdıklarını gözlemlemiş ve bu saldırgan grubun davranışını ifade için “*mobbing*” kavramını kullanmıştır. 1990’lı yıllarda ise Heinz Leymann, çocukların kendi aralarında sergiledikleri şiddetli ve ısrarlı zarar verici davranışların, neredeyse aynısının işyerinde çalışanlarda da olduğunu gözlemlemiştir. Çocukların grup içerisinde gerçekleştirdiği sistematik ve rahatsız edici davranışları “*bullying*” (zorbalık), işyerindeki sistematik tacizleri ise “*mobbing*” kavramlarıyla ifade etmiştir. Leymann, mobbing olarak adlandırılan işyerindeki bu sistematik davranışların, “*ahlak dışı psikolojik terör davranışları*” olduğunu belirtmiştir (Bilge, 2016: 1246-47). Leymann, bir işyerinde çalışanlar arasındaki benzer özellikte, uzun süreli, saldırgan ve düşmanca davranışların bulunduğu ilişkin yaptığı tespitler sonucunda, mobbing kavramını kullanmıştır (Tınaz, 2006: 14). Ayrıca mobbing terimi, bazı ülkelerde zorbalık terimiyle eşanlamlı olarak kullanılmaktadır. (Väänänen, 2013: 2).

Yaygın görüşün aksine Avrupa kıtasında hukuksal bir terim olarak geliştirilen mobbing kavramı (Todorović, 2017: 46), “*hücum etmek, aşırı şiddetle ilişkisi olan ve yasa dışı kabalık*” anlamına gelen “*mob*” sözcüğünden türetilmiştir. Ülkemizde, İngilizce’de olduğu gibi kullanılan “*mobbing*” kavramı, “*işyerinde psikolojik taciz, işyeri tacizi, yıldırma, psikolojik terör, işyerinde zorbalık*” kavramlarıyla eş anlamda kullanılmaktadır. Türk Dil Kurumu (TDK), “*mobbing*” kavramının eşanlamlısı olarak “*bezdiri*” kavramını kullanmakta ve bu kavramı, “*okullarda, iş yerlerinde ve benzeri yerlerde topluluklar içinde belirli bir şahsı hedef alıp, çalışmalarını sistemli bir şekilde engelleyerek huzursuz olmasına yol açıp gözden düşürme, dışlama, yıldırma*” olarak tanımlamaktadır (Altun vd., 2017: 512).

Mobbing Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı tarafından hazırlanan “*İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) Rehberi*”nde şu şekilde tanımlanmaktadır (ÇSGB, 2014: 9):

“*İşyerlerinde bir ya da daha fazla kişi tarafından, işyerindeki diğer kişi veya kişilere yönelik olarak yalın, belirli bir süre boyunca sistematik şekilde devam eden, pasifize etme, yıldırma ya da işyerinde uzaklaştırmayı hedefleyen; mağdur veya*

*mağdurların kişilik haklarına, sosyal ilişkilerine, mesleki durumlarına ya da sağlıklarına zarar veren; kasıtlı, kötü niyetli, olumsuz davranış ve tutumlar bütünüdür.”*

Tanımdan da anlaşıldığı gibi mobbing birçok açıdan ele alınabilmekte ve çalışanlara karşı sistematik olarak yürütülen kasıtlı davranışların tümünü kapsamaktadır.

Mobbing kavramı, sosyo-ekonomik farklılıklar kadar etnik köken, din, cinsiyet, yaş, özgeçmiş, engellilik ve diğer birçok farklılığı içeren konular üzerinden yürütülen ayrımcılığa dayanır (Aykut vd., 2016: 177).

Ancak işyerinde karşılaşılan tüm olumsuz davranışlar mobbing olarak değerlendirilmemelidir. İşyerinden gerçekleşen davranışların mobbing olarak değerlendirilebilmesi için aşağıda sıralanan unsurları taşıması gerekmektedir (ÇSGB, 2014: 9):

- Olumsuz davranış işyerinde gerçekleşmelidir
- Mobbing üstler tarafından astlara, astlar tarafından üstlere uygulanabilir ve işyerindeki eşitler arasında ortaya çıkabilir
- Olumsuz davranışın sistemli bir biçim yapılması gerekir
- Olumsuz davranışın süreklilik gösteren bir sıklıkla tekrarlanması gerekir
- Olumsuz davranışın kasıtlı olarak yapılmış olması gerekir
- Olumsuz davranışın pasifize etme, yıldırma ve nihayetinde işten çıkarma amacı taşımalıdır
- Olumsuz davranışa maruz kalan mağdurun mesleki durumunda, kişiliğinde ya da sağlığında olumsuz bir durum ortaya çıkmalıdır
- Çalışanlara yönelik olumsuz davranış ve tutumlar, gizli veya açık yapılabilir.

Mobbing, işyerindeki doğrudan fiziksel saldırı içeren şiddet içeren davranışlardan farklıdır ve işyerindeki taciz edici tavır ve davranışları içermektedir. Teorik açıdan psikolojik taciz olan mobbing, gerçekte “sosyal stres” kaynağıdır. Fakat mobbingde, diğer stres kaynaklarından farklı olarak, hedef alınan bireye kasıtlı olarak belirli bir sürede ve sıklıkta ruhsal ve duygusal açıdan zarar verilmektedir (Akgeyik vd., 2007: 232).

Leymann’a göre mobbing, “bir veya daha fazla kişinin sistemli bir şekilde yönlendirdiği, çoğunlukla bir kişiye yöneltilen etik olmayan ve düşmanca bir durum”dur. Mobbingden bahsedebilmek için, bu davranışların düzenli olarak (haftada en az bir kez) olması ve daha uzun bir zaman boyunca (en az 6 ay) gerçekleşmesi

gerekmektedir. Bu tür düşmanca tavırların sıklığı ve uzunluğu sebebiyle, mobbing mağdurları önemli zihinsel, psikosomatik ve sosyal zarara uğramaktadır (Leyman, 1990: 120).

Doğru bir tanım yapılması ve mobbingin sınırlarını belirleyen çerçevenin oluşturulması için bir kurumda gerçekleşen herhangi bir davranışın mobbing kapsamında değerlendirilebilmesi için aşağıdaki şekil 2.1’de verilen yedi parametreyi taşıması gerekir (Tiyek, 2012: 100).

Parametreler	Açıklama
<b>1 İş Ortamı</b>	İş ortamında gerçekleşiyor olması gerekmektedir. Çalışma hayatında uygulanan ve aşağıdaki diğer parametrelerin özelliklerini taşıyan saldırgan davranışlar yıldırma olarak adlandırılmaktadır. İş bitirme konusunda baskı yapma, gerçekleşme olasılığı olmayan bitirme tarihi verme, engeller koyma vb
<b>2 Sıklık</b>	Haftada bir ya da ayda birkaç defa olacak şekilde sık sık meydana gelmesi. Burada yıldırmanın iki özelliği vurgulanır; saldırgan davranışların sürekli ve ısrarlı bir şekilde olması ve mağdura zarar verecek şekilde gerçekleşmesidir.
<b>3 Süre</b>	Sürekli bir şekilde en az altı ay süresince devam etmesi. Hızlı yıldırma olarak adlandırılan yıldırma süresi ise minimum 3-ay olarak değerlendirilmektedir. Yani işyerinde yaşanan olumsuz bir davranışın yıldırma olarak değerlendirilebilmesi için en az 3 ay boyunca mağdur olan kişi ya da kişilere uygulanması gerekmektedir
<b>4 Davranış Tarzları</b>	Hedefteki kişiyi mağdur olarak değerlendiren ve onun işyerinden uzaklaşmasını sağlayacak davranış tarzlarının benimsenmesi. Kişiyi toplum önünde mesleki açıdan aşağılama, kişiye isim takma, onu tedirgin etme, onurunu kırma, alay etme vb. davranış örnekleri sergileme durumu.
<b>5 Taraflar Arası Eşitsizlik</b>	Sadece hiyerarşiden kaynaklanan bir güç dengesizliği söz konusu olmayıp, fiziksel ve ekonomik kaynaklı da bir eşitsizlik olabilir. Uzmanlık, tecrübe, bilgiyi kontrol etme ve sosyal pozisyonlardan kaynaklanan bir eşitsizlik de yıldırma davranışlarının oluşmasına neden olabilir.
<b>6 Birbiri Ardına Evreler</b>	Yıldırma uygulayan kişinin niyeti yıldırma kurbanı olan mağdur kişileri işyerinden uzaklaştırmaktır. Bu kapsamda sürekli tek bir davranış yerine çeşitleri kolaydan zora doğru sürekli değişen davranışlar sergilenir. Önemli olan davranışların mağdur pozisyonunda olan bireyleri rahatsız etmesidir.
<b>7 Zalimce Niyet</b>	Yıldırma davranışı sergileyen kişilerin belli bir amacı vardır. O da mağdura zarar vererek onun işyerinden uzaklaşmasını istemektir. Yapılan tüm davranışlar bu niyet çerçevesinde şekillenir.

**Şekil 2.1: Mobbing Parametreleri**

**Kaynak:** Ramazan Tiyek, “Yıldırma ve İş Ahlakı: Belediye Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma”, *İş Ahlakı Dergisi*, Cilt: 5, Sayı: 9, Mayıs 2012, s. 100-101.

### 2.1.2. Mobbing ile İlgili Kavramlar

“Mobbing” kavramı yerine kullanılan ve bu kavramla ilişkisi olan kavramlar, “yıldırma, işyerinde zorbalık, işyerinde duygusal saldırı, işyeri travması, işyerinde duygusal taciz, işyerinde psikolojik şiddet” olarak sıralanabilir (Çobanoğlu, 2015: 20).

Zorbalık, taciz, mobbing, e-taciz ve siber saldırı, işyerinde meydana gelebilecek aşağılayıcı ve korkutucu eylemleri tanımlamak için kullanılan terimler arasındadır. İşyerinde uygulanan tacizi ifade etmek için İngilizce konuşulan ülkelerde “*bullying*” (zorbalık), Fransızca konuşulan ülkelerde “*harassment*” (taciz) ve Avrupa ülkelerinde “mobbing” (psikolojik taciz) kavramları kullanılmaktadır (West vd., 2014: 599). “Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansı (AB-OSHA)” ve diğer bazı Avrupa kurumları ise kavramın yerine, “*workplace harassment*” (işyeri tacizi) terimini kullanmaktadır.

Mobbing kavramı, içeriği tam olarak anlaşılmadığında, “*kabalık davranışları, çatışma ve şiddet*” gibi kavramlarla karıştırılabilmektedir. Mobbing kavramı ile karıştırılabilen bu kavramlar aşağıda özetlenmiştir.

#### a. İşyerinde Çatışma

İşyerinde çatışma, modern ve klasik anlamda farklı şekillerde yorumlanan bir konudur. Klasik yaklaşıma göre çatışma, kurum için tehlikeli oluşturan, bu nedenle de önlenmesi gereken bir durumdur. Modern anlayışa göre ise, rekabeti ve kurumsal dinamizmi artırıcı etkisi nedeniyle, çalışanları motive etmesi açısından belirli ölçülerde kurumlarda bulunması gereken bir durumdur (Asunakutlu, Safran, 2006: 117).

Çatışma kavramı en temel anlamıyla, iki veya daha fazla kişi veya grup arasında farklı nedenlerle doğan anlaşmazlığı ifade etmektedir. Bununla birlikte çatışma, kurumsal çalışmalarını engelleyen, doğal olmayan, kontrol edilmesi ve değiştirilmesi gerekli davranışsal sapma olarak da algılanabilmektedir. Çatışma ve mobbing kavramları arasındaki fark, olayın ne olduğu ya da nasıl olduğu değil olayın süreci, sıklığı ve olayın etkisiyle açık şekilde ortaya çıkan sonuçlardır. Mobbing, ahlak dışı olması ve büyük zararlara neden olacak etkisi olması açısından sıradan bir çatışmadan oldukça farklıdır. Mobbing ile normal bir çatışmayı birbirinden ayıran en temel nokta, “*tarafklar arasındaki güç dengesizliğiyle bu davranışların ne kadar sıklıkta gerçekleştiği ve ne kadar süredir devam ettiğidir. Psikolojik tacizde, sürekli devam eden ve ısrarla tekrarlanan davranışlar söz konusudur. Bu sebeple, sıradan bağımsız çatışma davranışları psikolojik taciz anlamına gelmez*” (TBMM Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu, 2011: 7-8). Mobbingde, süreklilik gösteren ve ısrarla tekrarlanan olumsuz

davranışlar söz konusudur. Bundan dolayı da sıradan bir çatışma mobbing olarak kabul edilemez (Keskin, Canbaz, 2014: 168).

Kurumlarda belirli bir düzeyde olduğunda yararlı ve normal kabul edilen çatışma ile mobbing arasındaki farklılıklar aşağıdaki şekil 2.2'deki gibi özetlenebilir:

Çatışma	Mobbing
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belirgin rol ve görev tanımları</li> <li>• İşbirlikçi ilişkiler</li> <li>• Ortak ve paylaşılmış amaçlar</li> <li>• Kişilerarası açık ilişkiler</li> <li>• Sağlıklı örgüt yapısı</li> <li>• Ara sıra meydana gelen ve geçici uyuşmazlık ve sürtüşmeler</li> <li>• Açık ve dürüst stratejiler</li> <li>• Açık çatışma ve müzakereler</li> <li>• Dolambaçsız iletişim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belirsiz roller</li> <li>• İşbirlikçi olmayan davranışlar</li> <li>• İlerisi hakkında öngörüsüzlük</li> <li>• Kişilerarası muğlak ilişkiler</li> <li>• Örgütsel aksamalar</li> <li>• Uzun süren ve sistematik etik dışı davranışlar</li> <li>• Kuşkulu stratejiler</li> <li>• Gizli faaliyetler ve reddedilen çatışma</li> <li>• Dolambaçlı ve kaçamaklı iletişim</li> </ul>

**Şekil 2.2: Mobbing ile Çatışma Arasındaki Farklar**

**Kaynak:** Cengiz Çukur, **Türk Hukuku ve Karşılaştırmalı Hukukta İşyerinde Psikolojik Taciz**, TBMM Araştırma Merkezi Yayınları, Yayın No: 9, Ankara, Mart 2016, s. 8.

Kurum ortamında bir çatışma sürecinin iyice arttığı noktada, dezavantajlı olan çalışan veya çalışanlar, avantajlı olan tarafın saldırgan davranışları ile karşılaşır. Bu saldırgan davranışlar, dezavantajlı kişi ya da kişileri cezalandırmak, sindirmek, korkutup kaçırmak ya da kalıcı şekilde utandırmak amacıyla yapılır (Asunakutlu, Safran, 2006: 119)

### **b. İşyerinde Şiddet**

İşyerinde şiddet, “kontrol ve güç kazanmak için kişi veya bir grup üzerinde meydana getirilen, fiziksel, cinsel, psikolojik, ekonomik ve sözlü hareketlerin tümü” olarak ifade edilmektedir. İşyeri şiddeti olarak bilinen davranışlar, “tecavüz, cinayet, soygun, dayak, dışlama, sinir gösterileri, silahla yaralama, tehdit, bağırma, küfür etme, kaba davranışlar, isim takma” olarak sıralanabilir (TBMM Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu, 2011: 9).

Genellikle şiddetin, bedensel yaralanmalara ve zararlara yol açan fiziksel davranışları ifade ettiği düşünülmektedir. Ancak şiddet, yalnızca fiziksel özelliği değil,

aynı zamanda psikolojik, siyasal ve ekonomik nitelikleri de olabilen davranışlardır (Çukur, 2016: 9).

Mobbing ve işyerinde şiddet davranışlarının her ikisinde de yetki ve gücün kötüye kullanılmasıdır. Bu iki olumsuz davranışı birbirinden ayıran bazı özellikler vardır. Şiddet davranışı genellikle, “*saldırı, tehdit, fiili taciz, açık saçık konuşma, eşyaya zarar verme ve cinsel taciz*” vb. ağır suç oluşturan davranışlardan oluşmaktadır. Mobbing içerikli davranışlar ise, nadiren ağır suç kapsamında değerlendirilmektedir. Ayrıca mobbingde, tekrarlanan bir dizi davranış bulunurken, şiddette ise sadece bir davranış dahi yeterli olabilmektedir. Mobbing ve işyerinde şiddet olgularının birbirinden farklılaştıkları bir diğer nokta da, davranışın gerçekleştiği yer ile ilgilidir. Mobbing, yalnızca aynı yerde çalışan kişiler arasında yaşanan bir durumken, şiddet, hem aynı işyerinde çalışanlar hem de işyerinde olmakla birlikte iş dışından (müşteriler, hastalar vb.) kişilerle yaşanan durumları ifade etmektedir (Karatuna, Tınaz, 2010: 22).

### **c. İşyerinde Zorbalık**

Zorbalık (bullying) kavramı, Avustralya ve İngiltere’deki işyerlerinde yaşanan kötü ve onur kırıcı davranışları ifade etmek için kullanılmıştır. Zorbalıkta fiziksel saldırı unsurunun da bulunması, bu davranışları mobbingden ayırmaktadır (Ulusoy, 2013: 132). Zorbalık, bir birey veya grubun bir veya daha fazla bireye yönelik olarak gerçekleştirilen sistematik şiddet ve saldırganlık davranışlarıdır. Bu tür davranışlar, mağdur kişiler üzerinde olumsuz etkiler ortaya çıkarmaktadır. (Einarsen, 2000: 281).

İşyerinde zorbalık genellikle, aynı işyerinde çalışan kişiler arasında yaşanan bir problem olarak tanımlanmaktadır. Zorbalık, aynı işyerinde bir kişinin diğerine, zarar verecek veya kişinin dezavantajına neden olacak şekilde tehditkar bir şekilde davranmasıdır (Hutchinson, 2016: 639). Her ne kadar zorbalık eylemi doğrudan kabadayılık olmasa da, dolaylı olarak farklı yöntemlere sahip olan kişinin davranışları zorbalık olarak değerlendirilmektedir (Shangar, Yazdanifard, 2014: 73).

Mobbing ile zorbalık arasındaki en belirgin farklılık, zorbalığın, tehdit ve fiziksel saldırıyı da kapsamasıdır. Zorbalık davranışını sergileyen bu davranışın mağdurları arasında bir güç dengesizliği bulunur. Zorbalık genellikle kaba söz ve davranış şeklinde ortaya çıkarken, mobbingde her türlü küçük düşürücü ve kırıcı davranış şeklinde ortaya çıkmaktadır. Zorbalıkta fiziksel şiddet de görülebilmekte, ancak mobbingde fiziksel şiddet ile çok nadir karşılaşmaktadır. Bu açıdan



değerlendirildiğinde zorbalık genellikle fiziksel şiddeti ifade ederken, mobbing psikolojik ve duygusal şiddeti ifade etmektedir. Mobbing hem fiziksel hem de psikolojik zararlara neden olabilirken, zorbalık çoğunlukla fiziksel hasarlara neden olmaktadır (Kaymakçı, 2008: 27).

Örgütsel ilişkilerde, örgüt ortamında meydana gelen zorbalık ve şiddet ile çatışma arasında güçlü bir ilişki bulunduğu kabul edilmektedir (Asunakutlu, Safran, 2006: 119).

İşyerinde duygusal zorbalığa ilişkin temel örnekler şu şekilde sıralanabilir (Solmuş, 2005: 6-7):

- Çalışanların yeterli düzeyde çaba göstermediği gerekçesiyle suçlanması
- Çalışanların, yaşı nedeniyle yeterli deneyime sahip olamadığı gerekçesiyle aşağılanması
- Çalışanın kurumun sunduğu olanaklardan yararlanmasının engellenmesi
- Çalışanlara gereğinden fazla iş yükü vererek, işlerin bitirilmesinin mümkün olmayan zamanlarda teslim edilmesinin istenmesi
- Çalışanlara, iş tanımının dışındaki kuruma katkı sağlamayacak veya büyük bir olasılıkla başarısız olacağı işlerin verilmesi
- Çalışanlara sürekli yaptıkları hataların hatırlatılması
- Çalışanların işle ilgili konularda fikirlerinin söylenmesine imkan verilmemesi
- Çalışanlara iş arkadaşları veya müşterilerin yanında hakaret edilmesi, küçük düşürülmesi
- Çalışanlara performans düzeyi ile ilgili ağır ithamlarda bulunulması
- Çalışanların işten atılmakla tehdit edilmesi
- Çalışanların elektronik posta veya telefonlarına cevap verilmemesi
- Çalışanların, bulunması gereken toplantılardan haberdar edilmemesi
- Çalışanların, çalışma arkadaşlarıyla iletişim kurmasını sınırlayacak ya da engelleyecek şekilde fiziksel bir iş ortamının oluşturulması
- Çalışanlar hakkında söylentiler yayılması veya dedikodusunun yapmasını, Çalışanlara son derece basit veya az sayıda görevin verilmesi
- Çalışanlara fiziksel şiddet uygulanması veya bu şekilde bir tehditte bulunulması
- Çalışanların ruh sağlığı ile ilgili imalarda bulunulması ve “üstü kapalı” ifadelerin kullanılması

### 2.1.3. Mobbing Türleri

Mobbing davranışında oyununun kuralları, mobbingi yapan kişi ya da kişiler tarafından belirlenmektedir. Bu nedenle bu olumsuz davranışa maruz kalan bireyin her davranışı ve girişimi, içinde bulunduğu olumsuz durumu çok daha ağırlaştırabilmektedir. Mağdur, kuralların başkaları tarafından belirlenen bir oyundaki rolünü kabullenmek zorunda kalabilmektedir. Mobbing uygulayan kişi ya da kişiler örgütün hiyerarşik yapısında bir üst konumda, eşit veya bir alt konumda olabilir (Yiğitbaş, Deveci, 2011: 24).

Mobbing; uygulanma şekline, tacizin taraflarına ve süresine göre farklı şekillerde sınıflandırılabilir (Karatuna, Tınaz, 2010: 35-36).

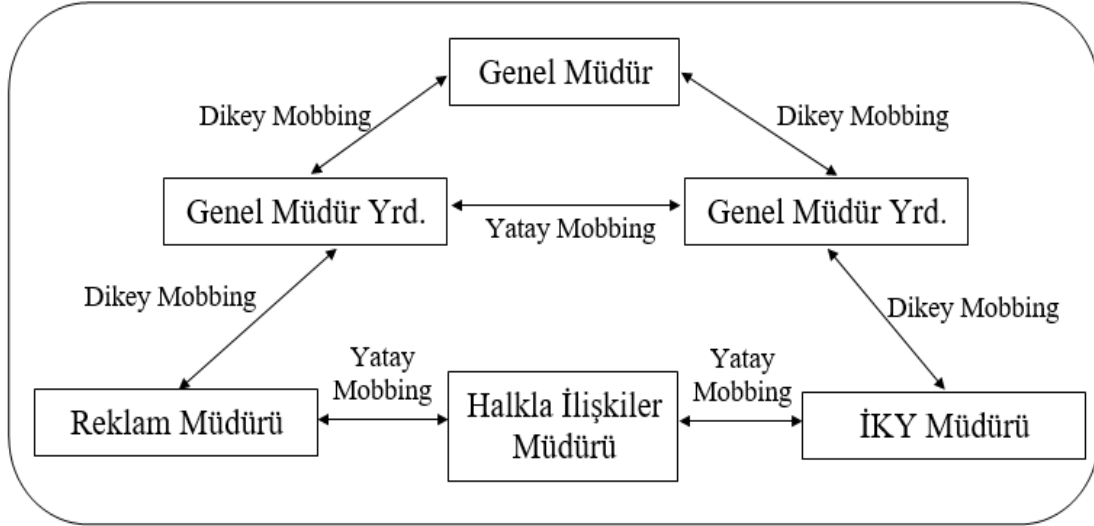
- **Uygulama şekline göre mobbing:** Uygulanma şekline göre mobbing, “doğrudan” (açık) ve “dolaylı” (gizli) mobbing olarak ikiye ayrılabilir. Doğrudan mobbing, bağırıp çağırma, sözlü tehdit vb. davranışlar yoluyla yöneltilen ve herkes tarafından kolayca algılanabilen olumsuz davranışlardır. Dolaylı mobbing ise, iftira atmak, bilgi saklamak vb. davranışlarla gerçekleştirilen ve açıkça algılanmayan olumsuz davranışlardır.
- **Sübjektif ve objektif algılanmasına göre mobbing:** Sübjektif mobbing, kurumda olumsuz davranışın yalnızca mağdur tarafından algılanmasını; objektif mobbing ise, kurumda olumsuz davranışın belirgin bir şekilde tüm çalışanlar tarafından gözlemlenebilir olmasını ifade etmektedir.
- **Süresine göre mobbing:** Mobbing davranışının ne kadar sürdüğüne bağlı olarak bu olumsuz davranış, kısa ve uzun süreli mobbing olmak üzere iki şekilde ortaya çıkabilmektedir. Bir olumsuz eylemin mobbing olarak kabul edilmesi için bu eylemin, belirli bir zaman boyunca devam etmesi gerekir. Mobbingde süre, 6 ay olabileceği gibi iki yıl ya da daha uzun süreli olabilir. Mobbingde süre ne kadarsa bu olumsuz davranış şiddetlenecek ve mağdur için çok daha olumsuz sonuçlar doğuracaktır.

Mobbingin en yaygın sınıflandırması, kurumun hiyerarşik yerine göre yapılan ve yatay ve dikey mobbing olarak adlandırılan sınıflandırmadır.

İşyerinde hiyerarşik yapının üst kademesinden alt kademelere ya da alt kademeler bulunanlardan üst kademelerde yer alan kişilere yapılan uygulanan mobbing “*dikey (hiyerarşik)*”, işyerindeki eşit statüde bulunan kişilerin birbirlerine

uyguladıkları mobbing ise “yatay (fonksiyonel)” mobbing olarak adlandırılmaktadır (Erdoğan, 2009: 324).

Aşağıdaki şekil 2.3’te bir işletmede mobbingin uygulanışına ilişkin örnek yer almaktadır.



**Şekil 2.3: Mobbing Türlerinin İşyerinde Uygulanışı**

**Kaynak:** Serenay Şahin, “Yeni Bir Yaklaşım: İş Sağlığı ve Güvenliği’nde Mobbing Faktörünün Önemi ve Etkisi”, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Yıl: 3, Sayı: 9, Mart 2015, s. 496.

Hiyerarşik ve fonksiyonel mobbing aşağıda ayrıntılı olarak ele alınmıştır.

**a. Hiyerarşik (Dikey) Mobbing:** Kurumlarda üst kademelerde yer alan kişilerin alt kademelerdeki kişilere veya tam tersi bir şekilde alt kademelerdeki kişilerin üst kademelerde bulunanlara uyguladıkları dikey (hiyerarşik) mobbing olarak adlandırılmaktadır. Dikey mobbingin nedenleri şu şekilde sıralanabilir (Şimşek, 2013: 38):

- **Sosyal imajın tehdidi:** İşyerinde üstlerden çok daha başarılı veya çok daha fazla çalışan bir astın bulunması durumunda, üst kademedeki kişi sosyal imajının tehdit edilmesi nedeniyle mobbinge başvurmaktadır.
- **Yaş farkı:** İşyerinde daha genç olan bir astın bulunması durumunda amir, bu kişiyi kendi bulunduğu pozisyonu için bir tehdit olarak görebilir. Benzer durum, amirin genç astın yaşlı olması halinde de gerçekleşebilir.
- **Kayıрма:** İşyerinde kayırılan bir amirin bulunması durumunda bu amir, kendini koruyan birilerinin olduğunu bildiği için bu gücüne güvenerek istediği her şeyi

yapma özgürlüğü bulunduğuna inanır. Bu durum da üstlerin astlarına daha rahat mobbing uygulamasıyla sonuçlanır.

- **Politik nedenler:** İşyerinde üstün ve astın birbirlerine karşıt ve düşmanca olan siyasi görüşlerini ortaya koymaları halinde, mobbing ortamı kaçınılmaz olarak oluşacaktır.

**b. Fonksiyonel (Yatay) Mobbing:** daha önce de ifade edildiği gibi kurumlarda eşit düzeyde bulunan kişiler arasındaki mobbing, yatay (fonksiyonel) mobbing olarak adlandırılır. Bu mobbing, aralarında fonksiyonel ilişki bulunan çalışanlar arasında ortaya çıkmaktadır (Şimşek, 2013: 39). Yatay mobbing, yarışma, çekememezlik ve kıskançlık gibi nedenlerden kaynaklanır. Yatay mobbing mağduru kişiler, yalnızca kendi ile eşit konumdakilerle değil, aynı zamanda kurumun üst kademesinde bulunanlar tarafından uygulanan olumsuz davranışlarla da mücadele etmek zorunda kalmaktadır (Erdoğan, 2009: 326).

Yatay mobbingde, eşit konumda olanlar genellikle uyguladıkları mobbingi kabul etmemekte, ortaya koydukları olumsuz davranışları “işlerin karşılıklı bağımlılığının getirdiği bir çekişme” olarak görmektedirler. Bu kişiler mobbing uyguladıklarını kabul etmeyerek, söz konusu davranışı mağdurun iyiliği için yaptıklarını belirtirler. Bu davranışın temel nedeninin örgütsel verimliliği artırma amacına hizmet etmek olduğunu ileri süren yatay mobbing uygulayıcılar, davranışlarını gerekli ve haklı bir nedene dayandırmaya çalışmaktadırlar (Şimşek, 2013: 39).

#### 2.1.4. Mobbing Sürecinin Aşamaları

Mobbing, şiddeti giderek artan ve mağduru sistematik şekilde bu olumsuz eylemlerin hedefi haline getiren, sonucunda mobbinge maruz kalan kişi için yıkıcı sonuçlar ortaya çıkarabilen ve genelde mobbinge maruz kalan kişinin işten ayrılmasıyla son son bulan bir süreçtir (Gök, 2013: 38).

Leymann, mobbingin aşağıda sıralanan beş aşamadan oluşan bir süreç olduğunu ifade etmektedir (Leymann, 1996: 168):

- **Çatışma ve Anlaşmazlık:** Kurumda yaşanan çatışmalar mobbingin tetikleyicisi olmaktadır. Mobbingin bu ilk aşamasında mağdur henüz psikolojik ya da fiziksel bir rahatsızlık duymayabilir.
- **Saldırgan Davranışlar:** Mobbingin bu aşamasında psikolojik baskılar başlamaktadır. Mağdur iş yaşamında grup içinde yalnız bırakılmakta ve “*günah keçisi*” haline getirilmektedir.

- **Yönetimin Katılımı:** Mobbingin bu aşamasında yöneticiler mobbing sürecine katılmakta ve mobbinge maruz kalan kişinin aleyhine tavır takınmaktadır. Bu aşamada mağdur kurumsal ve örgütlü bir güçle karşı karşıya kalmaktadır.
- **Akıl Hastası ve Zor Olarak Damgalanma:** Mobbingin bu aşamasında mobbinge maruz kalan kişinin fiziksel ve psikolojik rahatsızlıkları başlar. Örgüt tarafından mağdur paranoyak, akıl hastası ve zor insan damgası yemekte, bunun sonucu olarak da mağdur adaletsizlik ve kötülük gibi duygularla yoğunlaşmaktadır.
- **İşine Son Verilme:** Mobbingin bu aşamasında mobbinge maruz kalan kişinin peş peşe iş konumu değiştirilmektedir. Bu aşamada mağdurun istifa etmesi veya erken emekliliğini istemesi beklenmektedir.

Einarsen, mobbingin; saldırgan davranışlar, işyerinde psikolojik taciz, mimlenmek ve şiddetli travmadan oluşan dört aşamalı bir süreç olduğunu ifade etmektedir (Einarsen vd., 2003). Mobbing sürecinin sıralanan bu aşamaları şu şekilde özetlenebilir (Karatuna, Tınaz, 2010: 55-56):

- **Saldırgan davranışlar:** Mobbingin bu aşamasında mağdur, dolaylı saldırılara ve sinsiyi, gizli, karşı gelmesi ve anlaşılması zor olumsuz davranışlara maruz kalmaktadır.
- **İşyerinde psikolojik taciz:** Mağdurun karşılaştığı bu olumsuz davranışların sıklığı ve belirginleştiği bu aşama, “*işyerinde psikolojik taciz*” aşaması olarak ifade edilmektedir. Dışlama, dalga geçme ve aşağılama gibi davranışların yöneltildiği bu aşamada mağdur, kendini savunamayacak hale gelmektedir.
- **Mimlenmek:** Mobbingin bu aşamasında, işyerinde mağdurun kişiliği ile ilgili önyargılar oluşmaya başlamakta, mağdur mimlenmekte ve mobbinge karşı koyması daha da güç olacak bir aşamaya gelmektedir.
- **Şiddetli travma:** Mobbingin son aşamasında mağdur, işyerinde yaşadığı stresten dolayı ciddi sağlık sorunlarıyla karşılaşmaktadır. Bu sağlık sorunları, mağdurun dengesiz davranmasına ve endişeli tavırlar takınmasına neden olabilmektedir. Mağdurun işyerinde yalnız kaldığı ve destek görmediği bu aşamada, kişinin yardım ihtiyacı ortaya çıkmakta, mobbinge mücadele edemez duruma gelmekte ve hastalık izni almaya başlamaktadır. Mobbingin bu son aşamasında, mağdurun genellikle işle ilişkisi kesilmekte veya mağdura kapasitesinin altında ve anlamsız görevler verilmektedir.

### 2.1.5. Mobbing Sürecinde Rol Alan Taraflar

Mobbing sürecinde rol alan taraflar üç farklı grupta toplanabilir. Bunlar; mobbinge maruz kalanlar, mobbingin uygulayıcıları ve mobbing izleyicileridir. Kurumlarda yer alan her birey, bu üç gruptan birinde yer alacaktır. Bununla birlikte, iş yaşamının bir kısmında mobbing mağduru olan bir kişi, iş yaşamının başka bir kısmında zorba davranışlar sergileyen birine dönüşerek, başkalarına mobbing uygulayan biri haline gelebilmektedir (Karşlıoğlu Yeni, 2013: 36-37).

Mobbing sürecinde rol alan taraflar (mobbinge maruz kalanlar, mobbing uygulayanlar ve mobbing izleyicileri) aşağıda ele alınmaktadır.

#### a. Mobbinge Maruz Kalan Taraf

Örgütte mobbinge maruz kalan kişi, mobbing mağduru olarak adlandırılır. Mobbinge maruz kalan kişileri ifade eden bir mağdur tipi bulunmamakla birlikte, yapılan birtakım çalışmalarda bazı kişilik özelliklerine sahip olan kişilerin, mobbing mağduru olmaya aday olduğu belirtilmektedir. Mobbing mağduru bu kişiler aşağıdaki gibi özetlenebilir (Gök, 2013: 37):

- Dikkati çeken ve farklı kişiler: Mobbinge maruz kalan kişilerin diğerlerine göre bazı farklılıklarının bulunması, çalışma arkadaşlarıyla aralarında sorunların çıkmasına neden olabilmektedir. Mobbing mağdurları, din, ırk, cinsiyet, eğitim düzeyi, dış görünüş gibi birçok yönden işyerindeki diğer çalışanlardan farklı olabilmektedir. Bu farklılıklar genelde, “bizden biri olmak” veya “bizden biri olmamak” anlamına gelir.
- Özgüvensiz, sosyalleşme açısından başarısız ve savunmasız kişiler: Özgüven eksikliği olan veya kendini savunamayan kişiler, işyerinde mobbing için riskli grupta yer almaktadır.
- Grup normlarıyla çatışan ve üstün başarılı kişiler: Yetenekli veya üstün başarılı kişiler, uzman oldukları konularda ısrarcı davranabilmekte, bu durum ise diğer çalışanlar tarafından tehdit olarak görülebilmekte ve çalışma ortamındaki “performans standartları”nı yükselterek resmi olmayan grup kurallarının uygulanmasına engel olabilmektedir. Bu durumda da bahsedilen bu yetenekli veya başarılı kişiler mobbinge maruz kalabilmektedir.
- Daha önce fiziksel ve/veya psikolojik tacizle karşılaşmış kişiler: Daha önce mobbinge maruz kalan kişilerin yeniden bu olumsuz davranışla karşılaşması muhtemeldir.

## **b. Mobbing Uygulayan Taraf**

Mobbing ile ilgili yapılan çalışmalarda, mobbing yapanların genellikle işyerinde yetkili olan ve diğer çalışanları baskı ve korkuyla sindirmeye çalışan kişiler olduğu belirlenmiştir. Bu nedenle mobbingi yapan kişi genellikle işyerindeki bir yönetici ya da şef olmaktadır (Yalçın, Tekin, 2016: 2). Mobbing uygulayan kişilerin, bu davranışlara kendi eksikliklerden dolayı başvurduğu kabul edilmektedir. Mobbing uygulayan kişiler daha çok “*şişirilmiş benlik algısı*” içinde olan, övgüye aşırı muhtaç ve ilgi açlığı çeken kişilerdir. Leymann ise mobbing uygulayan kişilerin, kendi eksikliklerini telafi etmek için mobbinge başvuran “*korkak, güvensiz ve güçsüz*” kişilikteki insanlar olduğunu ifade etmektedir (Güdü Demirbulat, 2012: 31-32).

Mobbing uygulayan kişiler ortaya koydukları davranışlara göre çeşitli şekillerde sınıflandırılmaktadır (Görkemli, 2017: 316-317):

- Narsist mobbingci: Kabul edemedikleri iç çatışmalarını ve katlanamadıkları acılarını diğer çalışanlara yükleyerek kendilerini kusursuz/mükemmel olarak göstermeye çalışan mobbing uygulayıcılarıdır.
- Bağırğan, hiddetli mobbingci: Diğerlerinin düşünce ve duygularını aşağılayan, öfkelerini engelleyemeyen, patronun kendisi olduğunu sık sık hatırlatan, mobbinge maruz kalanları işlerini değiştirme ya da kaybetmeyle tehdit eden mobbing uygulayıcılarıdır.
- İkiyüzlü yılan mobbingci: Diğerlerinin başarısını ve yükselmesini hazmedemeyen, karşısındakini strese sokan, bu davranışlarını gizlemek için ara sıra iyiliklerde bulunan ve sürekli gülümseyen mobbing uygulayıcılarıdır.
- Megaloman mobbingci: Kişilere yönelik nefretlerini ve kıskançlıklarını çevrelerine yansıtan, iç dünyasında kendilerine karşı aşırı güvensizliği olan ve kendilerini numara yaparak büyütme ihtiyacı duyan mobbing uygulayıcılarıdır.
- Hayal kırıklığı yaşamış mobbingci: Diğerlerine karşı duyduğu haset ve kıskançlıklarının nedeni, kendi iş yaşamında sürekli kötü deneyimlere sahip olmaları bulunan mobbing uygulayıcılarıdır.

### c. Mobbing İzleyicileri

Mobbing sürecinde izleyici olarak rol alanlar, amirler, yöneticiler ve iş arkadaşları, gibi sürece doğrudan katılmayan, ancak bir şekilde süreci anlayan, davranışların yansımalarını gören, bazen de sürece katılan kişilerdir (Tınaz, 2006: 21).

Mobbing izleyicileri beş grupta incelenebilir (Görkemli, 2017: 320-321):

- Diplomatik izleyici: Uzlaşmacı kişiliği nedeniyle ortaya çıkan çatışmalarda aracı rolü üstlenen, bu kişiliği nedeniyle gelecekte mağdur pozisyonuna düşme ihtimali olan, iş arkadaşları tarafından sevilen ya da seilmeyen mobbing izleyicisidir.
- Yardakçı izleyici: Mobbing uygulayan kişiye çok sadık ve bağlı olduğu halde, bu bağlılığının iş arkadaşları tarafından bilinmesini önlemeye çalışan mobbing izleyicisidir.
- Fazla ilgili izleyici: İş arkadaşlarının sorunlu özel alanlarına zorla dahil olmaya çalışan, yardıma ihtiyacı olan mağdurun dahi kendisinden kaçış yolu aradığı mobbing izleyicisidir.
- Bir şeye karışmayan izleyici: Şahit olduğu mobbing davranışına tamamen tarafsız olan, fikir dahi beyan etmeyen, herhangi bir şeye karışmayı sevmeyen mobbing izleyicisidir.
- İkiyüzlü yılan izleyici: Gerçekte taraf olduğu kişi mobbing uygulayan kişi olsa da, görünüşte tarafsızmış gibi davranmayı tercih eden ve kendisinin de mobbinge maruz kalacağı endişesiyle mobbing uygulayıcısına yardım eden mobbing izleyicisidir.

## 2.2. ÇALIŞMA HAYATINDA MOBBİNGİN NEDENLERİ ve ÇALIŞMA HAYATINA ETKİLERİ

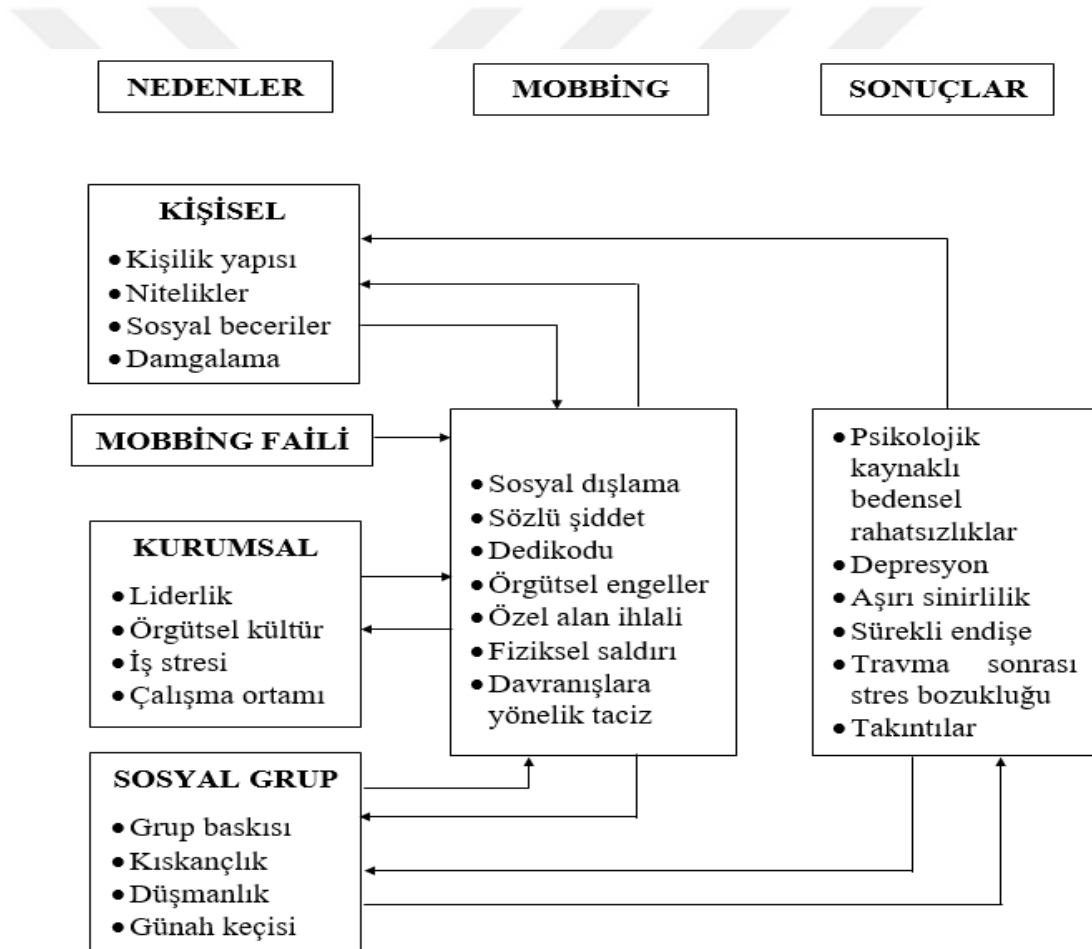
Mobbing süreci karşılıklı iki tarafın bulunduğu, bunun için de gerek mobbinge başvuranın gerekse de mobbinge maruz kalanın kişisel özellikleri kadar örgütün hiyerarşisi, kurumsal kimliği gibi sosyal faktörlerden etkilenen bir süreçtir. Leymann'a göre "*zayıf örgütlenme, yönetsel ve liderlik sorunları*" mobbinge yol açmaktadır (Kehribar vd., 2017: 4).

Mobbingin ortaya çıkmasına neden olan birçok etken bulunmaktadır. Mobbing uygulayan kişi, mağdur ve işyerine ilişkin özelliklere göre kurumlarda mobbingin ortaya çıkma nedenlerinden bazıları şu şekilde sıralanabilir (Mercanlıoğlu, 2010: 39-40):



- Mobbing uygulayan kişinin narsist, nevrotik, kıskanç, aşırı kontrolcü, ön yargılı, iki yüzlü, kötü niyetli, agresif, diğerlerinin zor duruma düşmesinden zevk alan, toleranssız, takıntılı kişiler olması
- Mobbinge maruz kalanların yenilikçi, üstün yetenekli, entelektüel, yaratıcı, bağımsız, sevilen, iyi niyetli, işe ve kuruma bağlı kişiler olması
- Kurumlarda, örgüt kültürünün oluşmaması, çatışma sebeplerinin görmezden gelinmesi, etkin iletişim kanallarının kullanılmaması, otokratik liderlik anlayışıyla yönetilmesi, grup çalışmalarına yer verilmemesi, insan odaklı örgüt kültürünün bulunmaması.

Mobbingin nedenleri ve sonuçları aşağıdaki “şekil 2.4’te gösterilmektedir.”



**Şekil 2.4: Mobbingin Neden ve Sonuçları**

**Kaynak:** “Dieter Zapf, “Organisational, Work Group Related and Personal Causes of Mobbing/Bullying at Work”, *International Journal of Manpower*, Vol. 20, No. 1/2, 1999, p. 71.”

Mobbingi ortaya çıkaran kişisel, kurumsal ve sosyal nedenler çalışmanın izleyen kısımlarında ele alınmıştır.

### 2.2.1. Kişisel Nedenler

Mobbing süreci bir anlaşmazlıkla başlayıp, bu işin akışına veya bir davranışa ilişkin olabilmektedir. Sonra mobbing uygulayan kişi, olumsuz eylemlerine yönetimi ve çalışma arkadaşlarını da sürece katabilmektedir (Yılmaz, Kaymaz, 2014: 75).

Mobbingi uygulayan kişilerin psikolojisi ve koşulları, işyerindeki çalışma koşulları, mobbinge maruz kalanların psikolojisi ve kişiliği; işyerinde meydana gelen bir anlaşmazlık gibi tetikleyici bir sebep ve toplumsal kurallar ve değerler gibi çok sayıda unsur mobbinge sebep olabilmektedir (Korkmaz vd., 2016: 91).

Bireylerin mobbinge başvurmasının dört temel kişisel nedeni bulunmaktadır (Karslıoğlu Yeni, 2013: 48-49):

- **Kişiyi bir grubun kuralını kabule zorlamak:** Kişiyi grubun kuralına uymaya zorlamak, “*Eğer kabul etmiyorsa gitsin*” dürtüsüyle hareket eden kişilerin düşünce biçimini ortaya koymaktadır. “*Eğer kabul etmiyorsa gitsin*” görüşünü savunan bireyler, içinde yer aldıkları grubun güçlü olabilmesini grup üyelerinin aynı değerlere sahip olması gerektiğini savunmaktadırlar. Bu görüşe karşı çıkan ve onlarla aynı düşünceyi paylaşmayan bireyleri soyutlayarak ortamdan uzaklaştırmaktadırlar.
- **Düşmanlıktan hoşlanmak:** Kişiler, hoşlanmadıkları bireylerden kurtulmak için mobbinge başvururlar. Kurum hiyerarşisinin neresinde yer aldıklarına dikkat edilemez.
- **Can sıkıntısı nedeniyle zevk arayışı:** Kurumlardaki kimi “*sadist ruhlu*” mobbing uygulayıcılar, yaptıkları zulümden zevk almaktadırlar. Bu kişilerin esas amaçlarının kurumdaki bir kişiden kurtulmak olması şart değildir. Sürekli aynı işlerin yapıldığı tekdüze çalışma koşullarında, can sıkıntısı yaşayan ve heyecan arayışındaki kişiler mobbinge başvurabilmektedir.
- **Önyargıları pekiştirmek:** Kişiler belli etnik, dinsel veya sosyal bir grubun üyesi olduğu için bu grubun dışındaki sevmedikleri kişilere karşı mobbinge başvurabilirler. Kurum içinde, bir kişinin herhangi bir özelliği nedeniyle kurum içinde ağırlığı olan bir kişi, kurumdaki diğer kişilerin hoşlanmadığı kişiye karşı tavır almasına neden olabilir. Bu olumsuz durumun sergilenmesi için ortada

geçerli bir nedenin bulunması da gerekmez. Dahası, kurum içindekiler aralarından birini herhangi bir neden olmaksızın sadece sevmedikleri için, yıldırım isteye bilmektedirler.

### 2.2.2. Kurumsal Nedenler

Mobbing mağdurlarına göre, bu olumsuz davranışların en önemli sebeplerinden birisi, “*örgüt iklimi ile örgütsel işleyişle ilgili sorunlar*”dır. Mobbing uygulayıcıları, “*geleneklerin ve ev sahipliği yapılan örgütsel kültürün ürünleri*”dir (Bayrak Kök, 2006: 439).

İçinde bulunulan örgütün bazı özellikleri, mobbingin ortaya çıkma nedenleri arasında yer alır. Mobbinge neden olan örgütsel özellikler; “*örgüt kültürü ve iklimi, liderlik tarzı, örgütsel değişim, kötü yönetim, rol çatışması ve belirsizliği, işin karmaşıklığı ve kontrolü, işyeri katılım mekanizmalarının zayıflaması ve stres*” şeklinde sıralanabilir (Karşlıoğlu Yeni, 2013: 49).

Yukarıda sıralanan örgütsel yapıdan kaynaklanan mobbingin temel nedenlerin yanı sıra, iş tasarımıdaki yetersizlikler, örgütsel liderlikteki yetersizlikler, örgütteki düşük ahlak standartları ve mağdurun örgütsel statüsünün düşüklüğü ve mesleki yetersizliği örgütlerde mobbinge neden olan faktörlerdendir (Tutar, 2004: 110):

Mobbinge neden olan örgütsel faktörler aşağıdaki gibi sıralanabilir (Davenport vd., 2003; 46):

- Kurumda istenmeyen bir bireyden kurtulmak istenmesi
- Kurumda istenilen değişime ayak uyduramayanların kurumdan ayrılmasının sağlanması
- Kurum içindeki çalışanların bilgi ve teknolojik değişime uyum sağlayamaması
- Kurumun küçülme stratejisi sebebiyle istihdamın daraltılması
- Çalışanların daha genç çalışanlardan oluşturulmasının istenmesi
- Çalışanların kurumun yeni amaçlarını benimseyememesi
- Herhangi bir konuda kurumsal başarının artırılmasının istenmesi
- Kurumun yönetim kademelerinde köklü değişikliklerin olması
- Kurum liderlerinin duygusal zekadan yoksun olması
- Kurum içinde yer alan alt gruplar arasındaki güç mücadelesinde gruplardan birinin tarafında tavır takınılması

- Kurumun daha yüksek maliyetli olan eski personelin daha ucuz personelle değiştirilmek istenmesi

Kurumsal mobbing, daha önce de ifade edildiği gibi eski çalışanların yerine genç işgücünün ikame edilmesi istendiğinde, çalışan sayısını azaltma amacıyla ya da kurumdaki istenmeyen bir çalışandan kurtulma amacıyla doğrudan kurum tarafından yapılan olumsuz davranışlardır. Özellikle yüksek işsizliğin olduğu ve kanunların yeterince uygulanmadığı ülkelerde kurumlar, çalışanları normal çalışma saatinin üstünde çalışmaya zorlayarak, çalışanı yetersiz ve zayıf göstererek, gizlice telefon görüşmelerini dinleyerek işyerinde mobbinge neden olabilmektedir (Koçak, Hayran, 2011: 1113).

### 2.2.3. Sosyal Nedenler

İş hayatında mobbing davranışlarının ortaya çıkma sıklığı, *“toplumun kültürel, sosyal, ekonomik değer ve normlarıyla yakından ilişkili”*dir. *ahlaki* Bölgeler arası göç, özgüven yetersizliği, yabancılaşma ve işyerinde liyakata önem verilmemesi gibi nedenler, işyerlerinde mobbing davranışlarını tetikleyen bir ortam oluşturmaktadır. İşyerlerinde mobbinge uygun ortam oluşturan toplumsal değer ve normların başında *“güçlü olanın kişinin zayıf olan kişiyi yok etme algısı, kişilere kapasitesinden fazla iş verilmesi, ortak çalışma kültürü ve ortak duyarlılık alanlarının yok sayılması, yenilik ve değişimin çalışanların aleyhine kullanılması”* sayılabilir (Ataman, 2012: 165).

İşyerinde mobbinge zemin oluşturan diğer sosyal nedenler, kişilere kapasitelerinin üzerinde iş verilmesi, ortak çalışma kültürünün ve ortak duyarlılık alanlarının yok sayılması, yenilik ve değişimlerin kişilerin aleyhine kullanılması olarak sıralanabilir (TBMM Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu, 2011: 14).

### 2.3. MOBBİNGİN ÇALIŞMA HAYATINA ETKİLERİ

Mobbing, hem örgütler için hem de çalışanlar için birçok olumsuz sonuç doğurmaktadır. Mobbing, çalışma barışının olmadığı ve mutsuz bireylerin yer aldığı bir iş ortamına neden olduğu için, önemli bir toplumsal sorun haline gelmektedir. Mobbingin olduğu kurumlarda, örgütsel bağlılıklarının azaldığı, çalışanlarda işten ayrılma isteğinin oluştuğu ve çalışan devir hızının yükseldiği bilinmektedir. Bu nedenle bireysel, örgütsel ve toplumsal düzeyde önemli olumsuz sonuçlar ortaya çıkarabilen mobbing davranışlarının farkına varılması, bu davranışları ortaya çıkaran nedenlerinin

belirlenmesi ve gerekli düzeltici önlemlerin alınması büyük önem taşımaktadır (Altunay vd., 2014: 64).

Mobbing, hem sağlık açısından olsun, hem de çalışan performansı açısından birçok olumsuz sonuç doğurmaktadır. Mobbing kurbanları baş ağrısı, mide rahatsızlıkları, karın ağrıları ve ciddi ruhsal bozukluklar gibi sağlık sorunları neden olmaktadır. Mobbing sürecinde mağdur yavaş yavaş kendine inanmaya son vermekte, kendini basit atamaları bile çözmeye yeteneğinden yoksun olarak görmektedir. Hatta bu sorunun çözülmemesi, intihar vakalarında % 20 artışa yol açmaktadır (Divincová, Siváková, 2014: 27).

Mobbingin mağdurlara ve ailelerine, kurumlara ve topluma olan ekonomik ve psikolojik maliyetleri aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Etki alanı	Psikolojik maliyetler	Ekonomik maliyetler
BİREYLER	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stres</li> <li>• Duygusal rahatsızlıklar</li> <li>• Fiziksel rahatsızlıklar</li> <li>• Kazalar</li> <li>• Sakatlıklar</li> <li>• Tecrit edilme</li> <li>• Ayrılık acıları</li> <li>• Mesleki kimlik kaybı</li> <li>• Arkadaşlıkların kaybı</li> <li>• İntihar\Cinayet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İlaç masrafları</li> <li>• Terapi masrafları</li> <li>• Doktor \ hastane masrafları</li> <li>• Kaza masrafları</li> <li>• Avukat ücretleri</li> <li>• İşsizlik</li> <li>• İş arama</li> </ul>
AİLELER	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Çaresiz kalma acısı</li> <li>• Karmaşa ve çatışmalar</li> <li>• Ayrılık ve/veya boşanma acısı</li> <li>• Çocuklara etkileri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ailenin gelir kaybı</li> <li>• Ayrılma ya da boşanma masrafları</li> <li>• Terapi masrafları</li> </ul>
KURULUŞLAR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anlaşmazlıklar</li> <li>• Hastalıklı şirket kültürü</li> <li>• Düşük moral</li> <li>• Kısıtlanmış yaratıcılık</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hastalık izinlerinin artması</li> <li>• Yüksek personel hareketi maliyeti</li> <li>• Düşük verim</li> <li>• Düşük iş kalitesi</li> <li>• Uzmanlık kaybı</li> <li>• Çalışanlara tazminat ödemeleri</li> <li>• İşsizlik maliyetleri</li> <li>• Yasal işlem\ dava masrafları</li> <li>• Erken emeklilik</li> <li>• Yükselen personel yönetim maliyetleri</li> </ul>
TOPLUM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mutsuz bireyler</li> <li>• Politik kayıtsızlık</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sağlık masrafları</li> <li>• Sigorta masrafları</li> <li>• İşsizlik ve kapasite altı çalıştırılmadan doğan vergi kayıpları</li> <li>• Kamu yardım programlarına talebin artması</li> <li>• Zihinsel sağlık programlarına talebin artması</li> <li>• Malulen emeklilik taleplerinin artması</li> </ul>

Şekil 2.5: “Mobbingin Psikolojik ve Ekonomik Maliyetleri”

**Kaynak:** “Güldane Karşlıoğlu Yeni, **Mobbing İşyerinde Psikolojik Taciz**, 1. Baskı, Türk Metal Sendikası Yayınları, Ankara, Ağustos 2013, s. 59-60.”

Mobbingin bireylere ve ailesine, işyerine ve topluma yukarıdaki tabloda özetlenen etkiler aşağıda başlıklar haline ele alınmıştır.

### 2.3.1. Mağdura Olan Etkileri

Örgütlerde yapılan mobbing, her bireyde farklı sürelerde ortaya çıkabilmekte ve farklı sonuçlar doğrabilmektedir (Şahin, 2015: 497). Örgütlerde mobbing aşamasında en büyük zararı mağdur birey görmektedir. Sistemli ve kasıtlı olarak sürdürülen mobbingin en önemli etkileri, kişi üzerinde aşamalı oluşan birikimli zarar şeklinde ortaya çıkmaktadır. Mobbing sürecinin mağdur kişi üzerinde sosyal ve ekonomik açıdan çok önemli zararları vardır. Bozulan fiziksel ve ruhsal sağlığın geri kazanılması için yapılan sağlık harcamaları ve kişinin işten ayrılması nedeniyle düzenli gelirin kaybı, kişinin uğradığı ekonomik boyutlu zararlardır (Tetik, 2010: 86).

Mobbingin bu olumsuz davranışa maruz kalan kişiler üzerindeki etkileri genellikle psikolojik etkiler olarak görülmektedir. Mobbingin en çok görülen psikolojik etkileri; stres, depresyon, kaygı, sinirlilik, huzursuzluk, kendinden nefret etme, güven kaybı, kendine duyulan saygıda azalma, boyun eğmişlik, tekrarlayan kabuslar, uyku bozukluğu ve intihar eğilimleri olarak sayılabilir. Mobbingin ortaya çıkardığı psikomatik ve fiziksel sorunlar ise göğüs ve sırt ağrısı, sindirim sistemi rahatsızlıkları, halsizlik, baş dönmesi, aşırı terleme ve üşümeden oluşmaktadır. Farklı ülkelerde yapılan araştırmalar, mobbinge maruz kalan kişilerin depresyon, endişe, öfke, huzursuzluk, düşük özgüven ve dikkatini toplama güçlüğü gibi farklı psikolojik sorunların yaşadığını ortaya koymuştur (Akkoca vd., 2016: 2).

Mobbingin önemli etkilerinden bir diğeri ise, mağdurun toplumda sosyal açıdan itibarının hasar görmesi ve imaj kaybı yaşamasıdır. Mobbinge mağruz kalan ve iş yaşamında dışlanan birey, mesleki itibarını kaybetmiş biri olarak olarak tanımlanmakta, kişinin aile ortamında ve sosyal çevrede değersiz biri olarak algılanmasına neden olmaktadır (Avcı, Kaya, 2013: 8).

Mobbinge neden olan eylemler ortadan kalksa dahi, “*travma sonrası stres bozukluğu*” mağdurların hayatlarını uzun dönemde etkilemeye devam etmekte, depresyona, uykusuzluğa, sosyal çevreden kopmaya, dahası evli olan mağdurların aile hayatlarının bozularak evliliklerinin bitmesine bile yol açmaktadır (Korkmaz vd., 2016: 94).

Mobbingin mağdur üzerinde üç etki derecesi vardır (Çiftçi vd., 2013: 70).

- 1. Derece Mobbing: Bu aşamada birey mağdur direnmeye çalışır, Mobbingin erken aşamalarında kaçır veya aynı ya da farklı bir işyerinde sorunun üstesinden gelir. Mobbinge maruz kalan bazı kişiler işyerinden duygusal olarak uzaklaşarak yeni bir iş aramaya başlar. Kişilerde alınganlık, ağlama, konsantrasyon bozukluğu uyku problemleri gibi belirtiler ortaya çıkar. Eğer olumsuz davranışlar devam ederse, bu olumsuz davranışlar 2. derece mobbinge dönüşür.
- 2. Derece Mobbing: Bu aşamada bireyler kaçamaz, direnmez, geçici ya da uzun süreli fiziksel ya da zihinsel sorunlar yaşar. Uzun süre mobbinge maruz kalan bireylerde yüksek tansiyon, kalıcı uyku bozuklukları, aşırı kilo verme veya alma, mide problemleri, depresyon, işyerinden kaçma ve konsantre bozuklukları gibi sorunlar ortaya çıkar. Kişilerin yaşadığı sorunların sosyal çevresine yansıdığı bu aşamada sorunların çözümü için profesyonel yardım gerekmektedir.
- 3. Derece Mobbing: Mobbinge maruz kalan kişiler işine geri dönemez. Bu aşamada psikolojik veya fiziksel zarar ciddi boyutlara ulaşır. Kişiler için sadece özel bir tedavi uygulanması gerekebilir. 3. derece mobbing aşamasında kişiler iş yapamaz duruma gelir ve işe nefret, korku, dehşet duygularıyla giderler. Üçüncü derece mobbingde panik ataklar, depresyon, intihar girişimleri, kalp krizleri, diğer kişilere yönelik şiddet, yapılan işlerde ve iletişimde aksama, hastalık izin ve raporlarda artış, düşük verim, güven kaybı, şirket aleyhine davaların açılması gibi sorunlar ortaya çıkmaktadır.

### 2.3.2. İşyerine Olan Etkileri

Mobbing, bir kurumun başarı düzeyini olumsuz etkileyen ve başarı düzeyi için gerekli etkinliklerin güçlenmesini engelleyen, çözümlenmesi imkansız kronik sorunlar ortaya çıkaran ve bu sorunlar neticesinde ödenmesi gereken bedelin son derece ağır olduğu bir durumdur (Bayrak Kök vd., 2014: 50).

Mobbingin örgütler üzerinde birçok olumsuz etkisi vardır. Mobbing, en üst düzeyden en alt kademeye kadar örgütün tamamını etkilemekte ve birçok karışıklığın, huzursuzluğun ve çatışmanın oluşmasına yol açmaktadır (Özdemir vd., 2011-2012: 131). Mobbing, mağduru olduğu kadar, uygulandığı örgütü de olumsuz yönde etkilemektedir. Öncelikle vurgulanmalıdır ki, mobbing sonucunda işletmeler deneyimli çalışanlarını kaybetme riski ile karşı karşıya kalabilmektedir. Mobbing uygulanan

kurumlarda işe devamsızlık oranı ile işgücü devir oranı artmakta, kurumda çatışma ortamı oluşmakta ve sonuçta çalışanların moralleri olumsuz yönde etkilenmektedir. Mobbingin olduğu kurumlarda bu olumsuz davranışların sonucunda verimlilik düşmekte, maliyetler artmakta, iş kazaları riski artmakta ve çalışanlar kurumun temel amaçlarını gerçekleştirme eğiliminden uzaklaşmaktadır (Gültekin, Deniz, 2016: 9). Özetle mobbing, “örgütte kurumsallaşmanın engellenmesine, verimliliğin düşmesine, gereksiz harcamaların artmasına, zaman ve işgücü kaybına” sebep olmaktadır (Çalış Duman, Akdemir, 2106: 35).

Mobbing yukarıda vurgulanan olumsuz ekonomik etkiler ile birlikte, yasal süreç nedeniyle ek maliyetler de ortaya çıkarmaktadır. İşyerinde çalışan memnuniyetindeki düşme ve ekip ruhunun kaybolması, hem verimliliğin düşmesine hem de iş yerinin saygınlığının zedelenmesine yol açacaktır. Çalışma ortamında mobbinge göz yuman yönetim, hem kurumdaki önemli noktada bulunan yetenekli elemanların işten ayrılmasına aynı zamanda da diğer çalışanların güvenini de kaybetme riski ile karşılaşacaktır (Kehribar, 2017: 5).

Mobbing süreci sonucunda etkin ve verimli çalışanlarını kaybeden kurumlarda, sadece mobbing mağdurları ve işten ayrılanlar değil, olaylara şahit olan diğer çalışanlar da, gelecekte kendilerinin de bu olumsuz davranışlara maruz kalacaklarını düşünerek kuruma olan güvenlerini kaybedeceklerdir. Kurumlarda mobbing uygulamanın öncelikli hedefi, mağdur kişi ya da kişilerin kurumdan ayrılmasını sağlamaktır. Bu davranışın en önemli etkisi, tecrübeli çalışanlar ile bu sürece tanık olanların, çalıştıkları kuruma olan güvenlerinin yitirilmesine ve bu güven kaybı yaşayan kişilerin de işten ayrılmalarıdır. İşten ayrılan kişilerin yerine yeni çalışanların alınması gerekecek fakat bu yeni kişilerin işe alma, eğitim, işe uyum sağlamaları ve yeterli deneyim kazanmaları hem önemli zaman alacak, hem de önemli maliyetlere neden olacaktır. Bir çalışanın işten ayrılmasının kuruma yükleyeceği ek maliyetler aşağıdaki gibi sıralanabilir (Kaya, 2015: 83):

- İşe alınacak kişi için katlanılacak işe alma zaman ve işlem maliyeti
- İşe alınacak kişi için yapılacak hizmet içi eğitim maliyeti
- İşe alınacak kişinin, tecrübesizliği nedeniyle daha az iş üretmesinin ortaya çıkardığı maliyet artışı
- İşe alınacak kişinin tecrübesizliği nedeniyle, hata ve kazalar nedeniyle maliyetin artması



- İşten ayrılan kişi ile işe alınacak kişinin işe başlaması arasında geçecek zaman nedeniyle ortaya çıkacak üretim kaybı
- İşe alınacak kişinin üretim araçlarına adapte olması için geçen sürede üretimde ortaya çıkabilecek verim kaybı
- İşten ayrılanların kişilerin fazla olması durumunda işlerin zamanında tamamlanması için ödenen fazla mesai ücretleri
- İşten ayrılanların kişilerin fazla olması durumunda siparişlerin zamanında teslim edilebilmesinin zorluğu

### 2.3.3. Mağdurun Ailesine Olan Etkileri

Mobbing olgusu, kişilerin ebeveyn-çocuk ilişkilerini, karı-koca ilişkilerini ve çocukların psikolojik gelişimlerini olumsuz yönde etkileyerek mağdurun özel yaşamına uzantısı olan olumsuz davranışları içermektedir. Bu olumsuz davranışlar sonucunda hem mağdur olan bireyler, hem de bu bireylerin aileleri psikolojik ve ekonomik açıdan yüksek maliyetlere katılmak durumunda kalmaktadır. Boşanmalar, çatışmalar, ayrılıklar ve çocukların yaşadığı olumsuz durumlar aileler üzerinde büyük baskı oluşturmaktadır. Bununla birlikte, mobbing mağduru bireyin, yaşadığı olumsuzlukları ne oranda aile ortamına yansıttığı da önemlidir. Mobbing mağduru kişi, olumsuz davranışların sonucunda hissettiği küçük düşürülme ve dışlanmışlıktan kaynaklanan duygu durumunu aile içine taşıdığına (Karşlıoğlu Yeni, 2013: 57), olumsuz davranışlarla karşılaştığı yerde göremediği ilgiyi aile ortamında arayacaktır. Aile bireylerinin kişinin mobbinge maruz kaldığını anlayarak mağdura destek olması oldukça önemlidir (Şimşek, 2013: 42).

Mobbingin ailelere; ayrılma ya da boşanma giderleri, ailenin gelir kaybı ve tedavi masrafları gibi ekonomik etkilerinin yanında psikolojik etkileri de bulunmaktadır. Mobbingin ailelere olan psikolojik etkileri şunlardır (Karşlıoğlu Yeni, 2013: 59):

- Çaresiz kalma nedeniyle yaşanan acı
- Çatışmalar ve karmaşa
- Boşanma veya ayrılık acısı
- Çocukların olumsuz etkilenmeleri

### 2.3.4. Topluma Olan Etkileri

Mobbingin mağdura, ailelerine ve kuruma olan etkilerinin yanında topluma da önemli etkileri olmaktadır. Mobbingin topluma etkileri özellikle mağdurun sağlık

giderinin artması, erken emeklilik talepleri nedeniyle sağlık ve emeklilik sigortası sistemine ek yük getirmesi konularında ortaya çıkmaktadır (Kaya, R., 2015: 375).

Mobbingin topluma ve ülke ekonomisine etkileri şu şekilde sıralanabilir (Tınaz, 2006: 26)

- Mobbinge maruz kalan kişinin sağlık sorunları nedeniyle ortaya çıkan artan sağlık harcamaları
- Sigorta giderlerinde artış
- İşsizlik düzeyinde yükselme
- Kişilerin yetenek ve nitelikleri altında çalıştırılmaları nedeniyle yaşanan vergi kayıpları
- Devletin yardımlarına olan talebin artması
- Erken emeklilik oranının yükselmesi
- Mobbing sonucunda psikolojik açıdan tükenmiş, mesleki yeterliliğini kaybetmiş, sağlıksız kişilerin boşa gezdiği bir toplumun ortaya çıkması
- Mobbing mağdurların kaba ve şiddet eğilimli kişilere dönüşmesi sonucunda parçalanmış ve boşanmış ailelerin olduğu toplum
- Mutsuz ailelerin ve bireylerin olduğu ve çalışma barışının olmadığı bir iş yaşamı

#### **2.4. MOBBİNGLE MÜCADELE YÖNTEMLERİ**

Her kurumda ortaya çıkabilecek bir olgu olan mobbing sürecinde, mobbing uygulayan bireyler dahi gelecekte bu olumsuz davranışlara maruz kalma potansiyeline sahiptir. Mobbing bir kez ortaya çıktığında ve mağdurlar için gereken önlemler alınmadığında, doğrudan ya da dolaylı olarak örgütlere ve topluma büyük zarar verebilecek bir olgu haline gelir. Mobbingde mücadele etme yöntemlerinin etkisi, mağdurun kişilik özelliklerine, mobbing uygulayan kişiye, kurum kültürüne ve mobbingin seviyesine bağlı olarak değişmektedir. Mobbingde bir taraf için kolay ve etkili bir çözüm yolu, diğer taraftaki bireyler için hayatı daha da zorlaştırabilmektedir (Şen, 2017: 140).

Mobbingde mücadele için öncelikle kişilerin, kurumların ve sonunda da toplumun bilinçlenmesi gerekmektedir. Kişilerin mobbing konusunda bilgi sahibi olması, mobbinge eğilimli kişi ve kurumlara karşı bilinçli duruşu da beraberinde getirmektedir. Mobbing konusunda bilinçli kişiler, bilinçli kurumların ve bilinçli kurumlar da bilinçli bir toplumun oluşmasını sağlayacaktır (Yavuz, Gürdoğan, 2013: 9).

Çalışma yaşamında mobbing, sonuçları açısından sadece kişileri etkilememekte, aynı zamanda kurumları ve toplumu da etkilemektedir. Bu nedenle mobbing olgusuyla geniş kapsamlı bir mücadele kaçınılmazdır. Farklı bir anlatımla, yasal ve kurumsal düzeydeki mobbing mücadelesine, bireysel ve örgütsel düzeydeki mücadelenin de eşlik etmesi gerekmektedir (Dursun, 2012: 111).

Mobbingle mücadele farklı yöntemlerle gerçekleştirilebilmektedir. Mobbingle mücadele yöntemleri; bireysel, kurumsal, toplumsal ve yasal mücadele yöntemleri olarak aşağıda ele alınmıştır.

#### **2.4.1. Bireysel Mücadele Yöntemleri**

Mobbingle mücadelede en büyük görev, bu olumsuz davranışa maruz kalan bireylere düşmektedir. Ancak kimi zaman mağdurlar, bu mücadeleyi gerektiği şekilde yapmamaktadır.

Mobbing mağduru bireyler, bir süre sonra mağdur olmaya bilinçli olarak devam etmektedirler. Mağdurların bu şekilde davranmalarının altındaki büyük neden, “*öğrenilmiş acizlik*” durumudur. Mağdur bireyler, olaylara gerçek benliğini yansıtamadığı ya da olayların kendisini sürüklediği duygusuna kapılarak bu olumsuz durumun sebebi olarak kendilerini görme ve kendilerini suçlama noktasına gelmektedir (Pehlivan, 2015: 75).

Kurum çalışanlarının mobbingle kişisel olarak mücadele etmeleri için yasal haklarını iyi bilmeleri ve bu haklarını arama konusunda çekimser kalmamaları gerekmektedir. Mobbingle mücadelede öncelikle kişilerin mesleki niteliklerini geliştirmesi ve böylece özgüvenlerini artırması gerekmektedir. Bu anlamda kişilerin kendilerini “kurban” gibi görmekten kurtarması, süreçte kontrollü adımlar atarak, mevcut bütün seçenekleri tüm ayrıntılarına kadar değerlendirmesi gerekmektedir (Mizrahi, 2013: 448).

Mobbing uygulanan kişilerin, bu sürece karşı mücadelelerinde üç seçenekleri vardır. Bu seçeneklerden birincisi, kurumdan istifa ederek süreçten kaçmaya çalışmaktır. İkincisi, ekonomik ya da buna benzer nedenlerden dolayı süreci kabullenmektir. Üçüncü seçenek ise, işyerinden ayrılmayıp sürece karşı mücadele etmektir. Üçüncü seçeneği tercih eden kişilerin mobbingle bireysel olarak başa çıkmak için uygulanacak bazı taktikler vardır. Olumsuz davranışların üstesinden gelmek için mağdurun öncelikle kendi kişiliğini geliştirmesi, sonrasında ise direncini artıracak

arayışlar içinde olmalıdır. Mobbinge bireysel olarak mücadelede atılabilecek adımlar şu şekilde sıralanabilir (Keskin, Canbaz, 2014: 169-170):

- Kişisel özsaygının geliştirilmesi
- Denge bölgelerinin oluşturulması
- Mesleki niteliklerin ve becerilerin geliştirilmesi
- Ruh sağlığının korunması
- Algılama stratejilerinin güçlendirilmesi
- Değerlerin açıklanması

#### **2.4.2. Kurumsal Mücadele Yöntemleri**

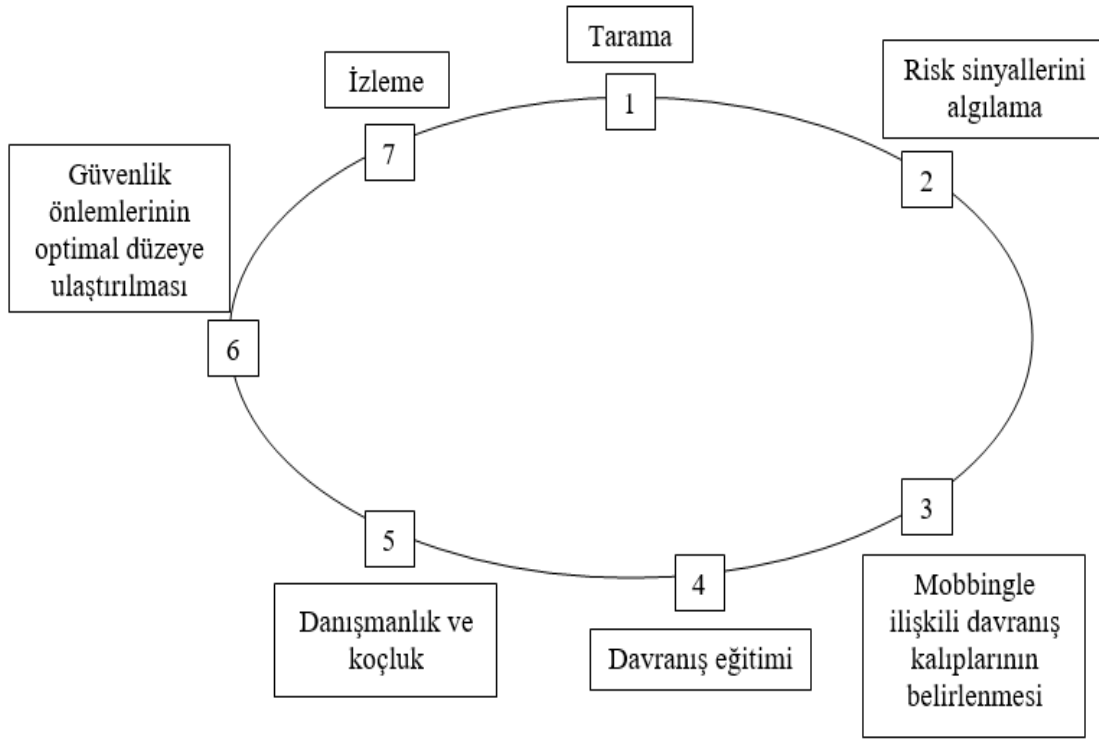
İşyerinde mobbing tolere edilemez ve kabul edilemez bir davranış olduğu için ilk önce örgütte mobbing eylemlerinin hiçbir şekilde kabul edilmediğinin açıkça ilan edilmesi gerekmektedir. Bu şekilde ortaya konulacak bir yaklaşım, mobbingin daha ortaya çıkmadan önleyecek ve mobbing mağdurlarının tereddüt yaşamadan bu tür davranışları yönetime iletmelerine imkan sağlayacaktır (Akgeyik vd., 2009: 140).

Örgütün mobbinge karşı bir tavır takınması ve bu yönde politika benimsemesi oldukça önemlidir. Kurumda mobbinge maruz kalan bireylerin şikayetlerinin dikkate alınmadığı, ortaya çıkan anlaşmazlıkların kişiler arasında olduğunun varsayıldığı ve çözümün ilgili taraflara bırakıldığı bir kurumda, mobbinge ilgili pasif tutum sergilenmektedir. Kurumun bu pasif tutumu, mobbing mağdurunun verdiği mücadeleyi olumsuz etkileyecek, olumsuz sürecin şiddetlenmesine ya da olumsuz bir şekilde son bulmasına neden olabilecektir. Mobbing uygulayıcılarının olumsuz davranışlarını görmezden gelen ve mağduru suçlayan bir yönetim anlayışı, mobbing davranışlarını destekleyebilmekte ve mobbing uygulayan ile mobbing mağduru arasındaki güç dengesizliğini pekiştirebilmektedir (Şimşek, 2013: 42-43). Ancak, huzurlu bir iş ortamının bulunduğu, çalışanların eğitilerek farkındalıklarının artırıldığı ve mobbinge karşı yaptırımların açıkça ortaya konulduğu ortamlar mobbingi önleyici bir sonuç ortaya çıkaracaktır (Mizrahi, 2013: 448).

Kurumlarda mobbing süreci başlamadan önce kurumda mobbingin yaygınlığını araştıran çalışmalar, riskli durumların ortaya çıkmasına, risk altındaki kişilerin belirlenmesine ve mobbingi tetikleyebilecek riskli durumların ortaya çıkarılmasına katkı sağlayacaktır. Bu tür araştırmalar ayrıca, mobbingi engellemek için uygulanan yöntemlerin etki düzeylerinin belirlenmesine de yardımcı olacaktır. Bahsedilen bu

çalışmalar sonucuna göre yönetim anlayışında ve organizasyonda düzenlemeler yapılabilecek ve kişilerin moral seviyesi artırılabilir. Bu çalışmalara ek olarak yöneticilerin mobbing riski ortaya çıkmadan duruma müdahale etmesi, gerektiğinde yazılı kurallarla mobbing riskinin önüne geçmeye çalışması bahsedilen sorunun çözümüne önemli katkı sağlayacaktır (Akbiyık, 2013: 36).

Kurum yöneticilerinin, kurum içindeki çatışmayı yönetecek yetenek düzeyinde olmaları gerekmektedir. Hatta kurum yönetimi, mobbing davranışlarını denetleyecek bir üst kurul dahi oluşturabilir (Kehribar vd., 2017: 6). Aşağıdaki Şekil 2.6’da görüldüğü üzere 7 adımda mobbingi önleme çemberine yer verilmiştir.



**Şekil 2.6: Adımda Mobbing Önleme Çemberi**

**Kaynak:** “Ahmed Kehribar vd., “Çalışma Hayatında Mobbing: Nedenleri, Bileşenleri ve Ülkemizdeki Hukuki Durumu”, *Bakırköy Tıp Dergisi*, Cilt: 13, Sayı: 1, 2017, s. 7.”

Mobbinge mücadelede en önemli mücadele aracının önleyici tedbirler olduğu kabul edilmektedir. Bunun için kurumlarda bilgilendirme toplantıları ve seminerlerin düzenlenmesi, mobbinge ilgili bilgi verilmesi ve mobbing konusunda uzman kişilerin

görevlendirilmesi ve iş sözleşmelerine mobbingle ilgili hükümler konulması tavsiye edilmektedir (Palaz vd., 2008: 55).

Yukarıda yapılan açıklamalar çerçevesinde mobbingle mücadelede örgütlerin izlemeleri gereken politikalar şu şekilde sıralanabilir (Mimaroğlu, Özgen, 2008: 222-223):

- Örgütsel liderliğin kurumsallaştırılması
- Örgütsel rolün tasarımının yeniden yapılması
- Örgütsel sağlığın geliştirilmesinin sağlanması
- Psikolojik tacize karşı örgütsel empati

### **2.4.3. Toplumsal Mücadele Yöntemleri**

Mobbingle mücadelede, bireylerin ve kurumların bu davranışların engellenmesinde yapması gereken birçok şey bulunmaaktadır. Ancak bireylerin ve kurumların bu yöndeki çalışmaları yeterli değildir. Kişi ve kurumların yanında toplumsal açıdan da mobbingle mücadele edilmesi gerekmektedir.

Mobbingle ilgili toplumsal mücadele yöntemleri şu şekilde sıralanabilir (Taş, Korkmaz, 2014: 39):

- Mobbingin tanımlanması net bir şekilde yapılması gerekmektedir.
- Mobbingi önlemek için kişilerde, kurumlarda ve toplumda farkındalık oluşturulmalıdır.
- Mobbingle mücadele için dayanışma dernekleri kurulmalıdır.
- İşverenlerin ve çalışanların mobbing konusunda, çeşitli yollarla bilinçlendirilmesi gerekmektedir.
- Mobbing nedeniyle sağlık sorunu yaşayan kişiler için çözüm üretecek uzman sağlık personeli yetiştirilmelidir.
- Okullarda programlara, kişi ve kişilik haklarına saygı içeren dersler konmalıdır.
- Kurumlarda ortaya çıkan mobbingde öncelikli olarak arabuluculuk sistemi uygulamaya konmalı, sendika temsilcilerine bu konuda yetki verilmelidir.
- İlgili bakanlıklarda mobbingle ilgili teftiş birimleri kurulmalıdır.
- Mobbing konusunda, sivil toplum ve sendika desteği oluşturulmalıdır.

İşyerlerinde mobbingin önlenmesi ve bu olumsuz davranışlara karşı duyulan korkuların ve endişelerin ortadan kaldırılmasında sendikalar önemli bir konuma

sahiptir. Sendikalar, işyerinde çalışma ilişkilerinden doğan sorunlara çözüm aramak, ortak sosyal, ekonomik hakları ve çıkarları korumak ve aynı zamanda geliştirmek için kurulan kurumlar olduğu için, örgütlerde yaşanan mobbinge karşı en hassas olması gereken kuruluştur. Sendikaların, mobbing konusunda üyelerine yardımcı olabilmesi ve yeterli destek verebilmesi için öncelikle mobbinge karşı bilinçlenmiş olmalıdır (Yüçetürk, 2012: 52).

#### 2.4.4. Yasal Mücadele Yöntemleri

Kurumlarda yaşanan mobbing olgusu, 1980’li yıllarda Batı’da tanımlanarak incelenmeye başlanmıştır. Mobbinge ilgili bilincin oluşması ile daha sonraki yıllarda değişik ülkelerde, İş ve Ceza Kanunları kapsamında gerekli yasal düzenlemeler yapılmıştır (İlhan, 2010: 1180). Ancak “Türk hukuk sisteminde, mobbinge doğrudan doğruya ilgili bir düzenleme bulunmamaktadır.” Ülkemizde bazı “Yargıtay kararlarında yer verilen mobbing,” “1994’te İsveç’te, 1996’da Japonya’da, 2000’de Finlandiya’da, ABD, Almanya ve Fransa’da ise son yıllarda suç olarak kabul edilmeye başlanmış ve bu ülkelerin yasal düzenlemelerinde açık ve net bir şekilde” yer almıştır (Temizel, 2013: 209-210). Tüm bu gelişmelere rağmen mobbing konusunda, evrensel nitelikli hukuki düzenlemelerin varlığından bahsedebilmek mümkün değildir (Güveyi, 2013: 1478).

Ülkemiz kanunlarında henüz yeni yer almamasına rağmen mobbinge karşı yasal bir korumanın olmadığı sonucu çıkarılmamalıdır. İş mevzuatında mobbinge ilgili doğrudan bir düzenleme yeni olsa da, bu kapsamda değerlendirilebilen ve mobbingin sonuçlarını içeren birçok hükümler bulunmaktadır (Yıldız, Kılış, 2010: 85). Mobbinge ilgili düzenlemeler aşağıda özetlenmiştir.

Mevzuatımıza ilk olarak “*Borçlar Kanunu (TBK)*” ile giren işyerlerinde psikolojik taciz kavramı, bahsedilen Kanun’un “*İşçinin Kişiliğinin Korunması*” başlıklı “417. maddesinde düzenlenmiştir.” Bu düzenlemeyle birlikte, çalışanın işyerindeki psikolojik tacize karşı yasal güvence altına alınmasında çok önemli bir adım atılmıştır. İşverenin bahsedilen Kanun maddesine aykırı davranışları neticesinde meydana gelen zararların karşılanması, “*sözleşmeye aykırılıktan doğan sorumluluk*” hükümlerine tabi tutulmuştur (ÇSGB, 2014: 31). Bahsedilen TBK 417. madde metni şu şekildedir:

“*İşveren, hizmet ilişkisinde işçinin kişiliğini korumak ve saygı göstermek ve işyerinde dürüstlük ilkelerine uygun bir düzeni sağlamakla, özellikle işçilerin cinsel ve*

*psikolojik tacize uğramamaları ve bu tür tacizlere uğrayanların daha çok zarar görmemeleri için gerekli tedbirleri almakla yükümlüdür. İşveren, işyerinde işçi sağlığı ve güvenliğinin sağlanması için gerekli tüm tedbirleri almak, araç ve gereçleri eksiksiz bulundurmak, çalışanlar da iş güvenliği ve sağlığı ile ilgili alınan tüm önlemlere uymakla yükümlüdür. İşverenin yukarıdaki hükümler dâhil, kanuna ve sözleşmeye aykırı davranışı nedeniyle vücut bütünlüğünün zedelenmesi, işçinin ölümü ya da kişilik haklarının ihlaline bağlı zararların karşılanması, sözleşmeye aykırılıktan doğan sorumluluk hükümlerine tabidir.”*

Bahsedilen “TBK 417. madde metni gerekçesi” ise şu şekildedir:

*“427. maddenin 1. fıkrasında, işverenin çalışanın sağlığını gözetmesi, kişiliğini koruması, kişiliğine saygı göstermesi, işyerinde ahlaka uygun bir düzenin gerçekleşmesini sağlama yükümlülüğü öngörülmektedir.” “İşverenin, işçinin sağlığını korumak için çalışan biri hastalandığında tedavisi için gerekli izinleri verme, hasta iken onu çalışmaya zorlamama, gerektiğin durumlarda işyerinde acil sağlık imkânlarını sunma vb. yükümlülükleri bulunmaktadır.” “Bu düzenlemeyle, çalışanların işyerinde rahat ve huzur içinde çalışmalarını yürütecekleri bir ortamın oluşturulması amaçlanmıştır.” “Bunun bir ölçüsü olarak işverenin işyerinde “ahlâka uygun bir düzeni gerçekleştirmekle” sorumlu olduğu kabul edilmiştir. Bu sorumluluğun bir diğer görünümünü ise işverenin, çalışanların cinsel tacize maruz kalmamaları için gerekli tedbirleri alması oluşturmaktadır.” “Bu amaçla işveren, çalışanların anında yardım talep edebilecekleri bir güvenlik sistemi kurma ve güvenlik elemanı bulundurma gibi cinsel tacizle karşılaşma riskini ortadan kaldırmaya yönelik uygun tedbirleri almakla yükümlüdür.” “Psikolojik tacizi ilgili Kanun maddesine ekleyen Komisyon’un değişiklik gerekçesinde yapılan düzenlemeyle çalışanın “onur ve saygı gösterilmek” dâhil tüm kişilik haklarının korunması yükümlülüğü düzenlenmiş, cinsel taciz ile birlikte diğer tacizlerin de (mobbing-işyerinde psikolojik taciz) kişilik haklarını ihlal eden nedenler grubunda sayıldığı vurgulanmıştır.”*

4857 sayılı İş Kanunu’nda işyerinde yaşanan mobbinge ilgili doğrudan bir düzenleme bulunmamaktadır. 4857 sayılı Kanun’da mobbing kavramı doğrudan düzenlenmemiştir. Mobbing kavramı doğrudan düzenlenmemekle birlikte, “eşit davranma ilkesi başlıklı 5. madde, çalışma koşullarında değişiklik ve iş sözleşmesinin feshi başlıklı 22. madde, işçinin haklı nedenle derhal fesih hakkı başlıklı 24. madde ve



*işverenin haklı nedenle derhal fesih hakkı başlıklı 25. Madde*” kapsamında mobbingin değerlendirilebilir.

“657 sayılı Devlet Memurları Kanunu”nda da mobbinge ilgili doğrudan bir düzenleme bulunmamakla birlikte, bahsedilen Kanun’un, “*Davranış ve İşbirliği*” başlıklı 8. Maddesi, devlet memurlarının “*işbirliği içerisinde çalışması*”nın esas olduğunu, “*amir durumundaki devlet memurlarının görevleri ve sorumlulukları*” başlıklı 10. maddesi ise “*amirlerin hakkaniyet ve eşitlik*” esasına dayalı olarak memurlarına davranması şeklindeki düzenleme ile dolaylı olarak mobbinge yer vermektedir.”

“5237 Sayılı Türk Ceza Kanunu (TCK)’nda mobbing suçunu doğrudan düzenlenmemekle birlikte, manevi ve maddi unsurları açısından karşılayan hükmün TCK’nın 96. maddesi uyarınca eziyet suçu olabileceği, eziyet suçu olarak nitelendirilemezse 123. maddesi kişilerin huzur ve sükununu bozma, 125. maddesi hakaret, 134. maddesi özel hayatın gizliliğini ihlal, 106. maddesi tehdit ya da 117. maddesi iş ve çalışma özgürlüğünün ihlal edilmesi suçlarından kamu davası açılması ve ilgili TCK maddelerine göre cezalandırılmalarına ilişkin düzenlemeler mobbing kapsamında yapılan düzenleme olarak değerlendirilebilir (Özkul, Çarıkçı, 2010: 489).”

Anayasa’da yer alan bazı düzenlemelerin mobbing kapsamında değerlendirilmesi mümkündür. Bu kapsamda, “Anayasa’nın temel hak ve hürriyetlerin niteliğini düzenleyen 12. maddesi, kişinin dokunulmazlığını, maddi ve manevi varlığını düzenleyen 17. maddesi, din ve vicdan hürriyetini düzenleyen 24. maddesi, düşünce ve kanaat hürriyetini düzenleyen 25. maddesi ve çalışma ve sözleşme hürriyetini düzenleyen 48. Maddesi” dolaylı olarak mobbingi ele alan düzenlemelerdir.

Yukarıda özetlenen yasal düzenlemelere rağmen mobbinge mağruz kalan kişilerin genel anlamda yasal haklarının neler olduğu konusunda yeterli bilgileri bulunmamaktadır. Ancak yine de mobbingin bireylere zarar vermemesi için, işverenlerin, yöneticilerin ve diğer ilgililerin insan ilişkileri ve iş etiği konularına duyarlı olmaları beklenmektedir (Kırel, 2007: 329).

Mobbing mağdurunu hukuki yollara başvurmadan alıkoyan bazı kaygılar olabilmektedir. Mağdurun mobbinge ilişkin yeterli kanıtın olmadığını düşünmesi, yasal işleme başvurunun maliyetli olması, yasal sürecin sonuçlanmasının uzun sürebilecek stresli bir süreç olması ve mobbing iddiasının mahkemelerce reddedilmesi ihtimalinin bulunması gibi nedenler mobbinge maruz kalan kişileri yasal yollara başvurmadan

alı koyabilmektedir. Bu nedenlere rağmen mağdur, mobbingin kendine verdiği zararlarla yasal yollara başvurmanın maliyetlerini karşılaştırarak, yasal yola başvurma seçeneğini tercih etmelidir. Mobbing mağdurunun, dava açmaya karar vermesi durumunda, önceden yapacağı hazırlık maruz kalınan olumsuz davranışların ispatı açısından oldukça önemlidir (Çukur, 2012: 46).

Yasal düzenlemeler geliştirmenin, çok yönlü bir problem olan mobbingi önleme ve mobbingle mücadele için tek başına yetersiz olacağı ifade edilse de, bilinç artırma ve farkındalık çalışmaları, örgütsel düzeyde yeni mücadele yöntemleri geliştirilmesi gibi çözüm yollarının uygulanması, mobbingle mücadelede olumlu sonuçlar elde edilmesine büyük katkı sağlayacaktır (Ulusoy, 2013: 167).

## 2.5. İŞYERİNDE STRES OLGUSU

Çalışmanın ilk bölümünde de ele alındığı gibi mobbingin sürecinde ve bu sürecin sonucunda ortaya çıkan en önemli etkilerden biri kişilerin yaşadığı yoğun strestir.

Mobbing sürecinde, mobbing uygulayan kişi tarafından, bu olumsuz davranışa maruz kalan kişinin özgüveni zayıflatılarak, kişinin kronik bir endişe ile yoğun bir stres altında kalması amaçlanmaktadır (Göktürk, Bulut, 2012: 57).

### 2.5.1. Stres

Latince “*estricia*”dan gelen stres kavramı, 17. yüzyılda bela, felaket, dert, musibet, elem, keder gibi anlamlarda kullanılmıştır. Daha sonraki dönemlerde 18 ve 19. asırlarda kavramın anlamı değişerek baskı, zor, güç gibi anlamlarda “*kişiye, objelere, ruhsal yapıya ve organlara yönelik*” olarak kullanılmıştır. Bu anlam değişimine bağlı olarak stres kavramı, kişi ve nesnelerin bu tür güçlerin etkisiyle biçimlerinin çarpıtılmasına, bozulmasına karşı bir direnç anlamı ile kullanılmaya başlamıştır (Güçlü, 2001: 92). Günümüzdeki anlamda stres kavramını ilk kullanan Hans Selye, çeşitli uyaranların canlıda ortak değişikliklere neden olduğunu farketmiş ve stresi, “*vücudun değişim karşısında verdiği özgül olmayan cevap*” olarak tanımlamıştır. Vücudun stresli durumlar karşısında verdiği bu tepki, “*genel uyum sendromu*” olarak adlandırılmaktadır (Akçakaya, Erden, 2014: 19).

Fiil olarak stres kavramı, “*baskı yapmak, önem vermek, bastırmak, zorlamak, germek, yüklemek*”; isim olarak ise, “*baskı, gerilim, basınç, güç kuvvet, zarar, zor karşılığı, önem, şiddet, vurgu, yük*” olarak tanımlamaktadır (Köknel, 1987: s. 41).

Stres, bir reaksiyon olarak veya bir uyarıcı olarak tanımlanır. Bir tepkime olarak stresin anlamı, insan biyolojik sisteminin yaşadığı spesifik değişikliklerle ortaya çıkmaktadır. Stres, stresin ortaya çıkardığı değişikliklere neden olan çevresel olaylarla ilgilidir (Papathanasiou vd., 2015: 45).

Stres, kişilere fiziksel ve psikolojik açıdan rahatsızlık veren ya da kişide gerilim yaratan durumdur. Diğer bir ifadeyle stres, *“bireyin içinde yer aldığı çevreden kendisine yönelen istemlerle kendi tutum, ihtiyaç, değer, beceri ve yetenekleri arasındaki uyumsuzluktan kaynaklanan bedensel ve psikososyal bir gerilim”*dir. Tanımlardan da anlaşılacağı gibi stres, bireylerin huzuru ve esenliği için bir uyarı olarak algılanan ve tehlike işareti olan olaylara karşı gösterilen, belirgin olmayan psikolojik ve fizyolojik bir etki ya da kişilerin yoğun baskıya karşı gösterdikleri tepkidir (Aytaç, 2015: 3). Özetle stres, kişilerin önemli olarak algıladıkları ya da etkili bir şekilde baş edemeyecekleri veya bunlarla başa çıkamayacaklarını algıladıkları fırsat ya da tehdit deneyimleridir (George, Jones, 2012: 245).

Stres, kişi ve çevresi arasında kişinin iyilik durumunun tehdit edildiği ve kaynaklarının zorlandığı durumdur. Fakat benzer stres kaynaklarına maruz kalan kişilerin farklı seviyelerde stres yaşamaları, kişilerin karşılaştığı bu durumu farklı anlamlandırmalarından kaynaklanır. Kişilerin strese karşı gösterdikleri tepkileri, kişilik ve çevresel özellikleri içerisinde kullandıkları stresle başa çıkma yöntemine göre şekillenir (Ocak, Güler, 2013: 136-137).

### **2.5.2. Stres Kaynakları**

Stresi ortaya çıkararak birçok faktör vardır. Kişilerin fizyolojik ve psikolojik dengesini etkileyen her faktör, stres kaynağı olarak değerlendirilebilir. Bu açıdan, kişilerin iş ve iş dışı çevresi karşılıklı etkileşimle strese neden olmaktadır. Yani stresi ortaya çıkaran faktörler, çalışma yaşamının özelliğinden ve genel çevre unsurlarından kaynaklanmaktadır (Tavlı, Ünsal, 2016: 10).

Stres, kişi ile stresi ortaya çıkaran faktörler arasındaki etkileşimin bir sonucu meydana geldiğinden, stres faktörlerinin kişiden, çevresi ve çevre ile ilişkilerinden kaynaklandığı kabul edilmektedir (Aydın, 2004a: 5). Bu nedenle stres kaynakları genel olarak bireysel, örgütsel ve örgüt dışı kaynaklar olarak üç grupta ele alınmaktadır.

Bununla birlikte stres kaynakları, önceden kestirilemeyen ve önceden kestirilebilen kaynaklar olarak iki grupta da incelenebilmektedir. Önceden kestirilebilen

stres kaynakları, kişilerin yaşamlarını belirli bir süre etkileyen olayları içermektedir. Önceden kestirilemeyen stres kaynakları, hayatta kişinin karşısına aniden çıkan ve önceden tahmin edilemeyen stres kaynaklarıdır (Eren Gümüştekin, Gültekin, 2010: 4).

Stres kaynaklarının tespit edilmesi, stresi kontrol etmek için vazgeçilmez derecede önemlidir. Stres kaynaklarını belirleden stresi kontrol altına almak olanaksızdır. Kontrol altına alınmayan stress, hem çevresi hem de birey için ciddi sorunlar ortaya çıkarabilir (Gbadamosi, Ross, 2012: 638).

Çalışmamızda stres kaynakları yukarıda ifade edilen bireysel, örgütsel ve örgüt dışı kaynaklar kapsamında olarak ele alınacaktır.

### 2.5.2.1. Bireysel Stres Kaynakları

Kişilerin yaşadığı stresin kaynağı bizzat kişinin kendi kişiliğinden kaynaklanabilmekte ve stresin kaynağı çoğu kez bireylerin kişiliklerini ortaya koyan karakterleri, yetenekleri huyları ve mizaçları olabilmektedir. Kişinin kendi ile ilgili stres kaynağı, onun biyolojik ya da fizyolojik özellikleriyle ilgili olabilmektedir. Kişilerde biyolojik stres kaynakları, fizyolojik bozukluklar, çeşitli sistem bozuklukları, hormonal denge düzensizlikleri ve salgı bezlerine karşı ortaya çıkan olumsuzluklar olabilmektedir. Bununla birlikte kişilik özelliklerinin strese yatkın olması, genel ekonomik yetersizlikler, yaşam koşullarının ağırlığı ve temel yaşamsal ihtiyaçların karşılanmasında yaşanan zorluklar da stres kaynağı olarak sıralanabilir (Eren Gümüştekin, Gültekin, 2010: 4).

Bireysel stres kaynakları genellikle bireylerin kişisel, psikolojik ve bedensel durumları ile ilgilidir. Bireyin duygusal yapısı ve kişiliği, yüksek tansiyonu, biyolojik yapısı, yaşam standartları, alışkanlıkları, hayal kırıklığı yaşama anları, aile yaşantısı, ekonomik darboğazları, yaşa bağlı bunalımları gibi etkenler bireysel stres kaynakları faktörlerindedir. Bu bireysel stres kaynağı faktörlerinden önemli olanları aşağıda ele alınmıştır (Soysal, 2009: 27; Göksel, Tomruk, 2016: 320-321; Güçlü, 2001: 96-97):

- **Kişilik:** Bireylerin farklı kişilik özellikleri stres kaynağının nedeni olabilmektedir. Kişilerin cinsiyeti, içe ya da dışa dönük bir yapıya sahip olması, psikolojik açıdan hassas olması, ilişkilerde destekleyici ya da yarışmacı olması, güçlü veya zayıf olması, sabırlı veya aceleci olması, hareketli veya yavaş olması, olumsuzluklar karşısında dirençli olması gibi kişisel özellikler stres kaynaklarındandır.

- **Davranış biçimi:** Örgütsel davranış ve tıp literatüründe yaygın olarak kullanılan “*A/B Tipi Davranış Biçimi*” kavramları stres kaynağını açıklamak için de kullanılmaktadır. A tipi davranış biçimi sergileyen kişiler genelde aceleci, sabırsız, içe dönük, hareketli, saldırgan, hırslı ve rekabetçi kişilerdir. B tipi davranış biçimi sergileyen kişiler ise genelde sabırlı, yavaş, katı kuralları olmayan, keyfine düşkün ve rahat kişilerdir (Ekinci, Ekici, 2003: 100). A tipi davranış biçimi sergileyen kişilerin daha fazla strese maruz kaldıkları söylenebilir.
- **Yaş:** Kişilerin yaşla ilgili yaşadığı stres düzeyi, genellikle orta yaşlılık ve yaşlılık döneminde yoğunlaşmaktadır. Orta yaşlılık ve yaşlılık dönemlerinde çalışanlarda bir daha yerine gelemeyecek zihinsel ve fiziksel gerilemeye neden olan kişisel değişimler strese neden olmaktadır.
- **Cinsiyet:** Çalışma hayatında kadınların, erkeklere oranla daha fazla stres yaşadığı söylenebilir. Çalışma ortamında kadınları etkileyen stres kaynağı, “*cinsel taciz, şiddet, cinsiyet ayrımı, aile hayatlarındaki sorumluluklarıyla iş hayatının getirdiği sorumlulukların çatışması*” şeklinde sıralanabilir.
- **Aile yaşantısı:** Kişilerin ailesiyle yaşadığı sorunlar, hem iş yaşamlarında hem de sosyal yaşamlarında strese neden olabilmektedir. Kişilerin aile yaşantısından kaynaklanan ve strese neden olabilecek sorunlardan bazıları, “*boşanma ve eşin ölümü, çocuklar ile olan ilişkiler, aile bireylerinin hastalığı, eşlerden birinin hakimiyet kurma isteği, taşınma*” olarak sıralanabilir.

### 2.5.2.2. Örgütsel Stres Kaynakları

Örgütsel stres, iş hayatındaki bir olguyu, gerginlik durumunu ve stres kaynaklarını ifade etmektedir. Örgütten kaynaklanan stres, bireylerin işle veya örgüt ile ilgili herhangi bir beklentide olmaları halinde kişisel enerjinin harekete geçmesidir. Diğer bir ifadeyle örgütsel stres, işle ilgili sosyo-psikolojik durumlarla işin özelliklerinin çalışanlar üzerindeki potansiyel zararlı etkileridir (Haşit, Yaşar, 2015: 4).

Örgütsel stres, “*kişinin çevreyle ilişkisi olarak ifade edilen, psikolojik süreçlerden ve bireysel farklılıklardan etkilenen, bireye fazla fiziksel ya da psikolojik istekler yükleyen, dış çevre durum ya da olayın sonucu olan bir tepki*”dir. Örgütsel stres, birey ve iş ilişkilerinden kaynaklanan ve insanı normal işlevlerini yapmaktan geri bırakan değişiklikleri ortaya çıkaran bir durumdur. İnsanlar zamanlarının çok büyük bir

kısmını sürekli gelişen ve değişen, karmaşıklaşan ve çeşitlenen iş hayatında geçirdikleri için örgütsel stres çok önemlidir (Selvi vd., 2014: 57).

Günümüzde, stresin en çok yaşandığı alan çalışma yaşamıdır. Birçok kişi için içinde yer alınan kurum ve çalışma hayatı çok önemli bir stres faktörüdür. Çalışma hayatında stres, kişilerin aşırı talepleri karşısında kaynaklarının yetersiz kaldığı durumda yaşanmaktadır. Örgütsel stres, *“iş ile ilgili talebin çalışanın yeteneklerini aştığı durumlarda, iş koşulları ile çalışan arasında yaşanan etkileşim”* olarak ifade edilmektedir (Yamuç, Türker, 2015: 393).

Örgütsel stres kaynakları birçok araştırmacı tarafından farklı şekillerde gruplandırılmıştır. Örgütsel stres kaynakları ile ilgili bu çalışmaların bulguları, temelde iki kavramsal kategori etrafında toplanmaktadır (Aydın, 2004b: 55):

- Görevin içeriğiyle ilgili özellikler: monotonluk, basitlik, çeşitlilik, karmaşıklık, işteki fiziksel şartlar vb.
- Rolün sahip olduğu özellikler: Yöneticiler ile çalışma arkadaşlarının ilişkileri, görevin anlaşılabilir olması, görev çatışması, aşırı iş yükü vb.

Örgütsel stres kaynakları, *“işin yapısından kaynaklanan unsurlar, kariyer gelişimi, örgütteki roller, örgütsel yapı ve iklim, iş içerisindeki bireyler arası ilişkiler,”* olarak da sıralanabilir (Kılıç vd., 2013: 73).

Örgütsel stress kaynaklarından biri de işin tehlike düzeyidir. Tehlike düzeyi yüksek işler, iş kazası ve iş güvenliği açısından çalışan hayatını tehdit ettiği için önemli düzeyde strese neden olmaktadır (Sharma vd., 2012: 44).

Bir örgütte işgörenleri etkileyen farklı birçok stres kaynağı bulunabilir. Bu kaynaklardan bazıları aşağıda yer almıştır (Aydın, 2008: 21):

- Aşırı iş yükü
- Zamanın darlığı
- Sıkı denetim ortamı
- Yetki ve sorumluluk dengesizliği
- Politik havadaki güvensizlik
- Rol çatışması ve rol belirsizliği
- Bireyin ve örgüt değerleri arasındaki uyumsuzluk
- Engellenme
- Sorumlulukların ortaya çıkardığı endişe k.

- Çalışma koşulları
- İnsanlar arası ilişkiler
- Yabancılaşma

Çalışma yaşamını etkileyen çok sayıda faktörün stres kaynağı olarak değerlendirilmesi mümkündür. Bu nedenle de örgütsel stres kaynakğı olarak çok geniş kapsamlı tasnifler yapılmaktadır (Gökdeniz, 2005: 177). Örgütsel stres kaynakları ile ilgili geniş bir sınıflandırma aşağıdaki şekil 2.7’de yer almaktadır.

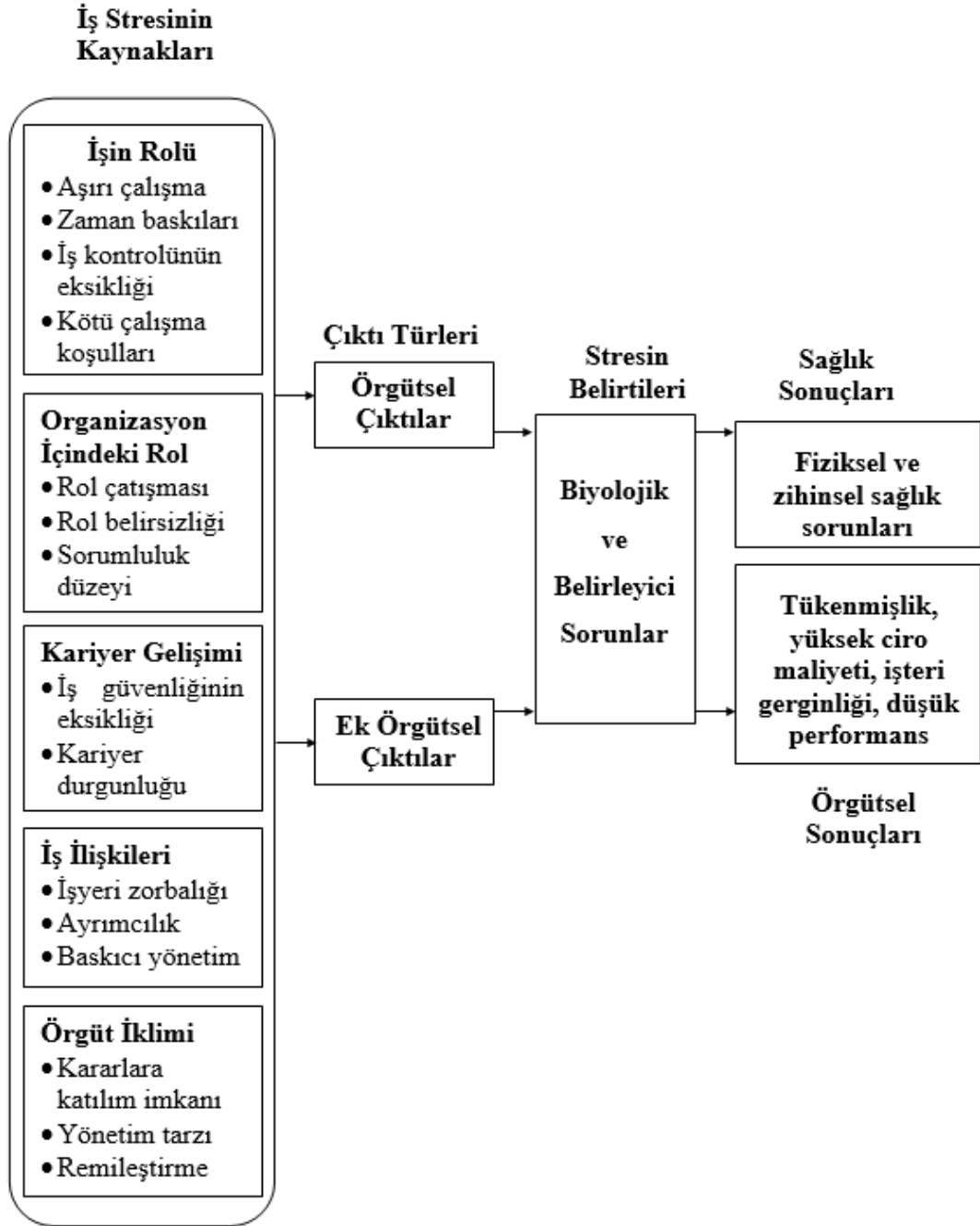
<b>1. Görev Yapısı ile İlgili Stres Kaynakları:</b> Aşırı iş yükü, ücret yetersizliği, işin sıkıcı olması, yükselme imkanı, çalışma saatlerinin uzunluğu, çalışma koşulları	<b>7. Kültürel Yapı ile İlgili Stres Kaynakları:</b> Statü düşüklüğü, iş ortamındaki görüş farklılıkları, iş çevresindeki ortak değer ve normlara uyum
<b>2. Yetki Yapısı ile İlgili Stres Kaynakları:</b> Karar verme ve karara katılma, çok fazla sorumluluk, yetkilerin yetersizliği, yöneticilerin teşvik etmemsi, değerlendirmede adaletsizlikler	<b>9. İşin Gereklere ile İlgili Stres Kaynakları:</b> Bıkkınlık, kötü çalışma koşulları, zaman kısıtlaması, aşırı iş yükü, aşırı bilgi yükü, iş tasarımı ve teknik sorunlar
<b>3. Üretim Yapısı ile İlgili Stres Kaynakları:</b> Zaman baskısı, araç-gereç yetersizliği, yeteneklerin işin gereklerine uygun olmaması, çalışmaların karşılığını alamamak	<b>10. Örgütsel Rollerle İlgili Stres Kaynakları:</b> Rol çatışması, rol belirsizliği, insanlardan sorumlu olma, örgüt alanı
<b>4. Kümeleşme Yapısı ile İlgili Stres Kaynakları / Örgütsel Yapı ve İklimle İlgili Stres Kaynakları:</b> İş yerinde huzursuzluk, ast-üst ve iş arkadaşlarıyla anlaşmazlık, toplumsal destek düzeyi, işyerinde dedikodu yapılması	<b>11. Mesleki Gelişim ile İlgili Stres Kaynakları:</b> Yeterince ilerleyememe, aşırı ilerleme, iş güvenliğinin eksikliği, engellenmiş hırslar, başarı
<b>5. Toplumsal Çevre ile İlgili Stres Kaynakları</b>	<b>12. İşteki İlişkilerle İlgili Stres Kaynakları:</b> Astlarla ilişkiler, üstlerle ilişkiler, meslektaşlarla ilişkiler
<b>6. Rol Yapısı ile İlgili Stres Kaynakları:</b> Rol çatışması, rol belirsizliği, iş gerekleri ile kişilik uyumsuzluğu	<b>13. Örgüt Yapısı ve İklimi ile İlgili Stres Kaynakları:</b> Katılmanın olmayışı, Bürokratik sorunlar, Uyum baskısı

**Şekil 2.7: Örgütsel Stres Kaynakları**

**Kaynak:** “İsmail Gökdeniz, “Üretim Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları ve Mobilyacılık Sektöründe Bir Uygulama”, S.Ü. S.B.E. Dergisi, Sayı: 13, 2005, s. 178.”

İşyerinde stresin zorluklarının büyüklüğü, stres literatürlerinde belirgin olmakla birlikte, temel stres kaynağı olarak görülen önemli kaynaklar, işin içeriği ile ilgili olan boyutlardır. İşin içeriğinden kaynaklanan stres deneyimleri, genellikle, aşağıdaki Şekil

2.8’de gösterildiği gibi, iş rolüne özgü faktörlerle ilişkilidir. Çalışan genellikle, talepler ile bireylerin bu tür taleplerle başa çıkabilme yetenekleri arasında yapısal bir uyumsuzluğa neden olan iş özellikleriyle mücadele etmektedir (Babatunde, 2013: 75).



**Şekil 2.8: İşle İlişkili Stres ve Sonuçları ile İlişkili Faktörlerin Şematik Bir Çerçevesi**

**Kaynak:** “Akanji Babatunde, “Occupational Stress: A Review on Conceptualisations, Causes and Cure”, *Economic Insights – Trends and Challenges*, Vol. II (LXV), No. 3, 2013, p. 76.”



### 2.5.2.3. Örgüt Dışı Stres Kaynakları

Gündelik yaşamda karşılaşılan kişilerin ve olayların her biri başlı başına bir stres potansiyeli taşımaktadır. Evde, sokakta, otobüste, işyerinde, toplantıda veya hiç beklenilmeyen bir anda stres potansiyeli taşıyan bir durum karşımıza çıkıverir. Genellikle de bu stres kaynaklarının ne zaman, nasıl ve nerede ortaya çıkacağı önceden kestirilememektedir. Stresin doğal yapısındaki bu bilinmezlik, belirsizlik ve değişkenlik stres tehdidin boyutunu genişletmektedir. Günlük hayattaki sürekli hareket, acelecilik, kalabalıklar ve hızlı kentleşme potansiyel birer stres kaynağıdır. Her ikisi de çalışan çiftler, iş yerindeki stresleri birbirlerine geçirebilmektedirler. Hatta kişilerin başka bir kente taşınarak hayatına devam etmesi dahi strese neden olabilmektedir. Ekonomik sıkıntılar nedeniyle ikinci bir işte çalışan veya eşlerin her ikisinin de çalışma hayatı içinde yer alan kişilerin sayısı oldukça fazladır. Bahsedilen bu durum aileye, dinlenmeye ve eğlenceye ayrılacak süreyi kısaltmakta ve önemli bir stres kaynağı olmaktadır. Özellikle de iş yaşamında yer alan evli kadınlar, iş yerinde ve evde farklı roller üstlenmek zorunda kaldıkları için bu durum sonucunda da strese neden olan rol çatışması yaşayabilmektedir (Durna, 2004: 192).

Örgüt dışı stres kaynakları, örgütsel stres kaynaklarını etkileyerek, kimi durumlarda örgütsel stresin kişiler üzerindeki etkisini nispeten azaltmakta ve genellikle de kurumlarda örgütsel stresi önemli derecede artırmaktadır. Bir örgütte stres, kişisel olumsuz sonuçlarla birlikte örgütsel sonuçları ortaya çıkarmaktadır (Karahan vd., 2007: 32).

Çalışma yaşamında çevresel stres kaynakları, “*ekonomi, teknoloji, siyasi ve politik, sosyal, kültürel*” olarak sıralanabilir. Özellikle teknolojiye yaşanan hızlı değişim ve belirsizlikler kişilerde strese sebep olan çok önemli bir etkidir. Gelişen teknolojiye uyum sağlayamayan işletmeler faaliyetlerine son verme tehlikesiyle karşı karşıya kaldığı için bu olumsuz durum hem çalışanları hem de yatırımcıları olumsuz yönde etkileyerek önemli bir stres kaynağı haline gelmektedir (Haşit, Yaşar, 2015: 11).

Stres yaratan genel çevresel faktörler, kişiler üzerinde belirsizlikler yaratarak onları olumsuz yönde etkilemektedir. Strese neden olan genel çevre faktörleri şu şekilde sıralanabilir: “(1) *ülke ve küresel ekonominin gidişi, (2) siyasi yaşamın belirsizlikleri, (3) işyerinin bulunduğu yerin ulaşım ve çevre sorunları, (4) teknolojik değişimin hayat tarzını ve alışkanlıkları değiştirmesi, (5) kültürel ve sosyal değişmelerin hızlanması nedeniyle kuşaklar arasındaki farklılıkların artması*” (Göksel, Tomruk, 2016: 321-322).

## 2.6. STRESİN BELİRTİLERİ VE SONUÇLARI

Stresin fiziksel, duygusal, zihinsel ve sosyal belirtileri vardır. Bu bölümde bu belirtiler üzerinde durulacaktır.

### 2.6.1. Stresin Belirtileri

Stresin belirtileri; fiziksel, zihinsel, sosyal ve duygusal olmak üzere 4 başlıkta incelenebilir (Güçlü, 2001: 95):

- **Stresin Fiziksel Belirtileri:** Stresin fiziksel belirtileri, *“düzensiz uyku, yüksek tansiyon, baş ve sırt ağrıları, kas ağrıları, çene kasılması ya da diş gıcırdatma, ishal ve kolit, kabızlık, döküntü, hazımsızlık ve ülser, kazalarda artış, kalp krizi, iştahta değişiklik, aşırı terleme, yorgunluk, enerji kaybı”* olarak sıralanabilir.
- **Stresin Duygusal Belirtileri:** Stresin emel duygusal belirtileri, *“ruhsal durumun sürekli ve hızlı değişmesi, öfke patlamaları, endişe ve kaygı, aşırı hassasiyet, depresyon, çabuk gerginlik, ağlama, asabılık, özgüven kaybı, güvensizlik hissi, düşmanlık, saldırganlık, kolay kırılabilirlik, duygusal tükenmişlik hissi”* dir.
- **Stresin Zihinsel Belirtileri:** Stresin zihinsel belirtileri, *“unutkanlık, zihin karışıklığı, karar vermede güçlük, mizah anlayışı kaybı, konsantrasyon, hafızada zayıflık, aşırı hayalcilik, tek bir fikir ya da düşünce ile meşgul olma, iş kalitesinde ve verimlilikte düşüş, muhakemede zayıflama, hatalarda artış,”* olarak sıralanabilir.
- **Stresin Sosyal Belirtileri:** Stresin sosyal belirtileri ise, *“insanlarda hata bulmaya çalışmak, başkalarını suçlamak, haddinden fazla savunmacı tutum, insanlara karşı güvensizlik, randevulara gitmemek ya da çok kısa süre kala iptal etmek, sözle rencide etmek, konuşmamak, çok fazla kişiye birden küs olmak,”* olarak sıralanabilir.

### 2.6.2. Stresin Sonuçları

Stresin kişiler ve örgütlerde önemli sonuçlar doğrabilmektedir. Stresin bireysel sonuçları genellikle kişinin fiziksel ve ruhsal açıdan zarar görmesi şeklinde oraya çıkarken, stresin örgütsel sonuçları ise örgütsel performans verimlikte kendini göstermektedir.

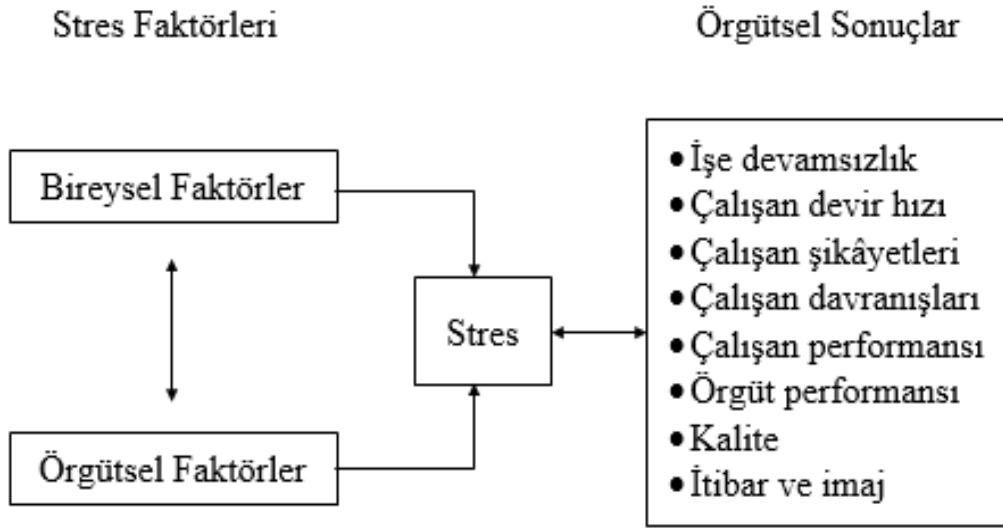
Stres kişilerin duyguları, davranışları ve biyolojik yapılarında olumsuz sonuçlar ortaya çıkardığı için, iş hayatında strese bağlı hastalıklar da sürekli artmaktadır (Aytaç, 2015: 6).

Stresin bireysel sonuçları, kişilerde farklılık göstermektedir. Stres, her kişide farklı düşünsel, duygusal, fiziksel ve davranışsal sonuçlar ortaya çıkarmaktadır. Stresin bireysel sonuçları şu şekilde özetlenebilir (Aşık, 2005: 5):

- **Fizyolojik Sonuçlar:** Stresin kişiler üzerinde ortaya çıkardığı fizyolojik sonuçlar, “*sindirim sistemi, dolaşım sistemi, üreme sistemi, sinir sistemi, iskelet ve sistemi kas hastalıkları*”nın ortaya çıkmasında önemli bir faktör olmasıdır.
- **Psikolojik Sonuçlar:** Stresin kişiler üzerinde ortaya çıkardığı psikolojik sonuçlar, “*uzun süreli strese maruz kalan kişilerde depresyon, anksiyete, tükenme belirtisi ve diğer psikiyatrik hastalıklarla birlikte endişe, huzursuzluk, karamsarlık ve korku*” olarak sıralanabilir.
- **Davranışsal Sonuçlar:** Stresin kişiler üzerinde ortaya çıkardığı davranışsal sonuçlar, “*stres altında bulunan kişilerde dikkat azalması, sigara, alkol ve diğer keyif verici maddeleri aşırı tüketme eğiliminin artması, saldırganlık duygusu ve çok sık kaza yapma*” olarak sıralanabilir.

Stresin iş yerinde verim düşüklüğü, personel devir hızındaki artış ve işe devamsızlık oranlarının yükselmesi gibi olumsuz sonuçlar ortaya çıkarması stresin işyerleri ve çalışanlar açısından oldukça önemli olduğunu göstermektedir (Aytaç, 2015: 6).

Bireysel ve örgütsel stres faktörlerinin örgütsel sonuçları aşağıdaki şekil 2.9’da verilmiştir.



**Şekil 2.9: Stresin Örgütsel Sonuçları**

**Kaynak:** “Abdullah Karakaya, Saadet Gürel, “Kardemir A.Ş. Çalışanlarının Stres Faktörleri Algularına Yönelik Bir Araştırma”, *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 5, Sayı: 1, 2015, s. 20.”

Stresin ortaya çıkardığı örgütsel sonuçlar, “sağlık giderlerinin çoğalması, iş kazalarının artması, ödenen tazminatlar, çalışan devir hızının yükselmesi, kalifiye eleman kayıpları, işe geç gitme, işe devamsızlık, yabancılaşma, yorgunluk, tükenmişlik ve çatışma” olarak özetlenebilir (Örücü vd., 2011: 6).

## 2.7. STRES - PERFORMANS İLİŞKİSİ

Birçok araştırmacının, stresin etkisinden bahsetmesine rağmen bu bunların çoğu, sadece stresin, işin belirli bir boyutu üzerindeki etkisinden bahsetmektedir. Bu nedenle, iş performansını neyin oluşturduğunu veya stresten etkilenmesi muhtemel olan işin farklı görünümünün neler olduğunu anlamak önemlidir (Ratnawat, 2014: 2).

Belirli bir sürede üretilen mal ya da hizmet miktarı olarak tanımlanan performans kavramı, literatürde işlevine göre “etkinlik, verimlik, çıktı” kavramları ile ifade edilmekle birlikte, kişilerin motivasyonu ve yeteneği arasındaki etkileşimin bir sonucu olarak da ifade edilmektedir. Örgütsel davranışa göre performans, çalışanın örgüt amaçları gerçekleştirmek için göreviyle ilgili işlemlerinin ve eylemlerinin sonucunda elde ettiği ürünü (mal, hizmet veya düşünce) ifade eder. Performans, “görev çerçevesinde önceden belirlenmiş ölçütleri karşılayacak şekilde, amacın gerçekleştirilmesi ve görevin yerine getirilmesi yönünde ortaya konan hizmet, mal veya

*düşüncedir*” (Helvacı, 2002: 156). İş performansı ise bireyin, kendisine verilen görevi başarılı bir şekilde yerine getirebildiği, mevcut kaynakların makul kullanımının normal kısıtlamalarına tabi olduğu bir etkinlik olarak ifade edilebilir (Dar vd., 2011: 1).

Genelde performans kavramı, yedi performans boyutuyla incelenmektedir. Bu performans boyutları, “*verim ve girdilerden yararlanma, etkinlik, kalite, kârlılık, bütçeye uygunluk yenilik, verimlilik, çalışma hayatının kalitesi,*” olarak sıralanabilir (Karaman, 2009: 414).

İş hayatında artan rekabet ve kişilerin fazla çalışmaları stres faktörlerinin açık bir şekilde ortaya çıkmasına neden olmuştur. Günümüz kurumlarında stres, çalışanları tehdit eden çok önemli bir sorun haline gelmiştir (Günday, Keleş, 2017: 682). Günümüzde hem sosyal hayatta hem de iş hayatında yaşanan hızlı değişim ve gelişim, çalışanların stres yaşamalarına neden olabilmektedir. Diğer yandan, günümüz işletmelerinin amaçlarına ulaşmaları, ancak yüksek verimlilik düzeyi ile mümkün olabilmektedir. Bu nedenle, çalışanların verimliliklerini olumsuz yönde etkileyen, ruhsal ve fiziksel sorun yaratan yüksek stresin ortadan kaldırılması gerekir (Akova, Işık, 2008: 40).

Diğer birçok nedenle birlikte, stres işletmelerde verimliliği doğrudan etkileyen en önemli unsurlardan biridir. Stresin işletmeleri etkileyen en tehlikeli tarafı, bir virüs gibi bir çalışandan diğerine bulaşmasıdır. Çalışanların herhangi birindeki stres, iş yerindeki diğer çalışanları da etkileyerek, ortadan kaldırılmadığında önemli verimlilik kayıplarına neden olabilmektedir (İştar, 2012: 16).

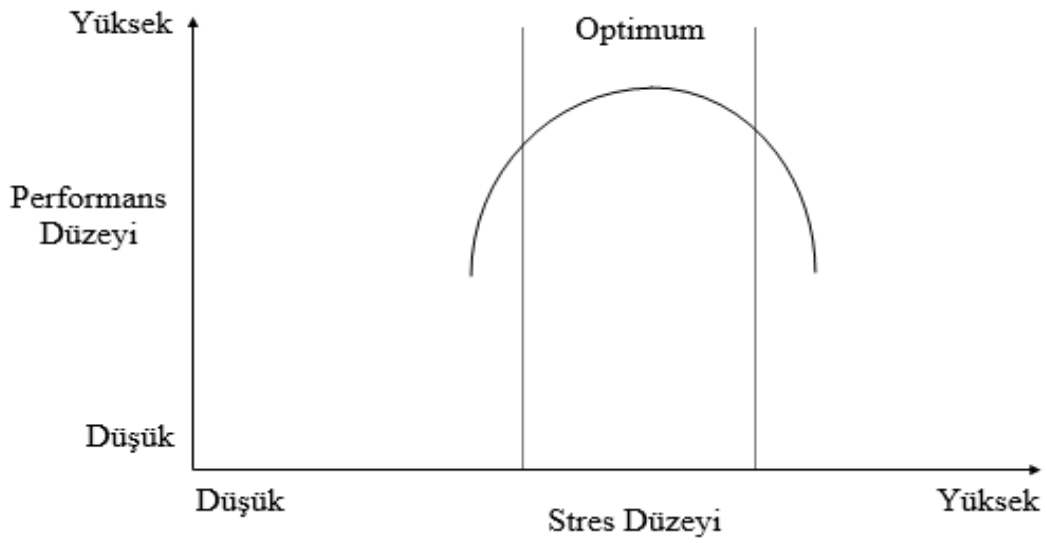
Uzun süreli ve aşırı stresin en önemli etkisi, performansta yaşanan düşüşte görülmektedir. Aşırı stres düzeyi, bir yandan farklı şekillerde maliyetlerin artmasına, diğer yandan da iş tatminindeki azalma ile birlikte birim zamanda üretilen mal ve hizmet miktarının düşmesine ve dolayısıyla da bir bütün örgütsel performansın düşmesine neden olmaktadır (Kayhan vd., 2015: 377-378).

Performans ile stres arasındaki ilişkinin tespit edilmesine yönelik birçok çalışma yapılmıştır. Yapılan çalışmalara göre performans ile stres arasında kavramsal düzeyde; pozitif ilişki modeli, negatif ilişki modeli, ilişki bulunmaması modeli ve ters U tipi ilişki modeli olmak üzere dört farklı ilişki tipi bulunmaktadır (Armağan, Kubak, 2013: 38).

Stres, çalışan performansı üzerinde yapıcı ve yıkıcı stres etkisi ortaya çıkarır. Yapıcı stres, örgüt ve kişi için olumlu bir eylemdir. Orta düzeyde stres, kişilerin yaratıcılığını uyarır, daha özenli çalışmasını teşvik eden, enerji veren ve çabalarını

artıran bir etkiye sahiptir. Yapıcı stres, kişinin çevresiyle dengeli ilişki kurmasına da katkı sağlamaktadır. Yapıcı stres başladığında kişilerin performansları artmaya başlayacak, bu durum kişilerin yeni fırsatların avantajlarından yararlanmasına imkan verecek ve potansiyel sorunlarla mücadele edebilecek enerjiyi sağlayacaktır (Örücü, 2011: 9).

Aşağıdaki şekil 2.10’da performans düzeyi ile stres düzeyi arasındaki ilişki verilmiştir.



**Şekil 2.10: Stres-Performans İlişkisi**

**Kaynak:** “Edip Örücü vd., “Çalışma Yaşamında Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri: Eğitim ve Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma”, **Akademik Bakış Dergisi**, Sayı: 26, Eylül – Ekim 2011, s. 9.”

İş verimliliği ve stres arasındaki ilişki, stresin düzeyine bağlıdır. Çalışma yaşamında stresin olmaması halinde, rekabet olmayacağı için kişilerin performansı düşecektir. Yapıcı stres düzeyi arttığında, kişilerin performansı da artacaktır. Yapıcı ve normal seviyedeki stres, kişileri mücadele etmeye özendiren sağlıklı bir uyarıdır. Fakat stres düzeyi aşırı boyutlara ulaştığında ve yıkıcı strese dönüştüğünde çalışma performansı düşmekte, kişiler karar verme sürecinde güçlük yaşamaya başlamakta ve davranışlarda tutarsızlıklar ortaya çıkmaktadır. Yıkıcı düzeydeki aşırı stres, çalışanın verimliliğini tamamen ortadan kaldırmakta, çalışanların sınırları bozulmakta ve bu durum, kişilerin işten ayrılması ile sonuçlanabilmektedir (Eren Gümüştekin, Öztemiz,

2005: 280). Yıkıcı stres, çalışma hayatında kişiler üzerindeki baskıyı artırıcı etki ortaya çıkararak çalışanların işten soğumasına ve onların çalışma performansının düşmesine neden olmaktadır (Eren Gümüştekin, Gültekin, 2009: 147).

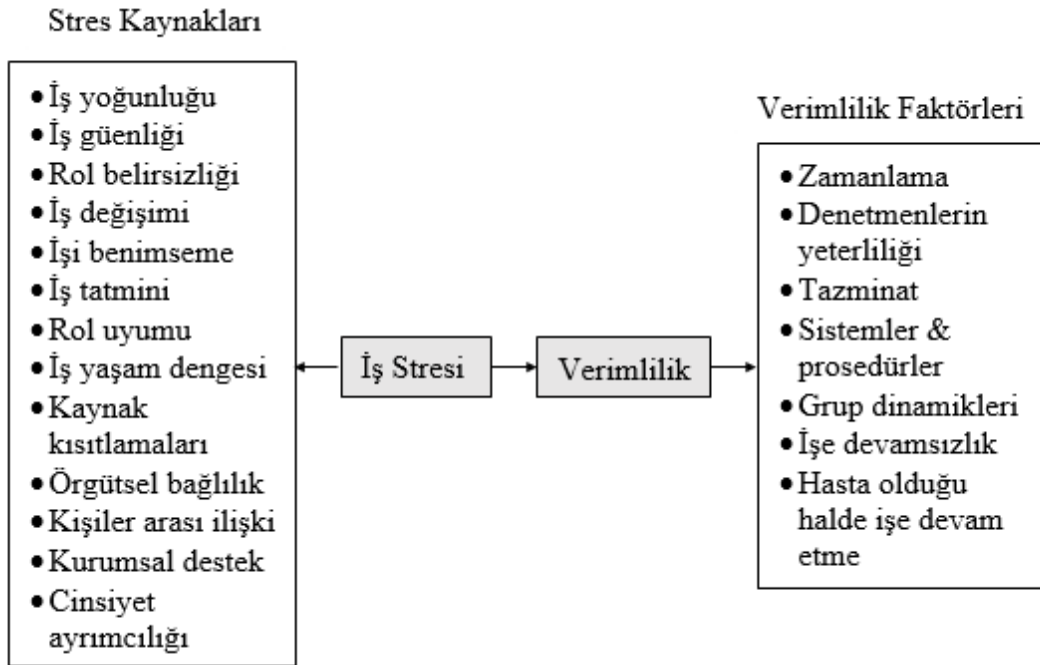
Bir örgütün çalışanlarının iyi bir performansı, iyi bir organizasyonel performansa yönelir ve sonuçta bir organizasyonun daha başarılı ve etkili olmasını sağlar. Ancak çalışanlarının kötü performansı tersi sonuçları ortaya çıkarır (Ahmed, Ramazan, 2013: 65).

Yapıcı ve yıkıcı stresin çalışan performansına etkileri aşağıdaki şekilde özetlenebilir (Arıcan, 2011: 71-72):

- **Yapıcı Stresin Performansa Etkisi:** Uygun orandaki stresin çalışma performansını artırmaktadır. Son dönemlerde yapılan bir araştırma, *“yeni bir yöneticinin gelmesi ya da istemeyerek başka bir işe geçmenin, işe ilişkin daha fazla bilgiye sahip olmak için daha çok araştırma yapmayı gerektirdiği”*ni ortaya koymuştur. Belirli bir seviyedeki stres, çalışanların işlerini daha da iyi yapmaları için daha iyi ve yeni yollar bulmalarına imkan sağlamaktadır. Yapıcı stres, kişi ve örgütler için yapıcı bir hareket yoludur. *“Eustress”* adı verilen yapıcı stres, kişinin çevresiyle dengeli bir ilişki kurmasına da katkı sağlamaktadır. Bu açıdan değerlendirildiğinde yapıcı stres, *“insan davranışını, istenilen doğrultuya yönlendiren, belli bir amaç için harekete geçiren güç”* olarak tanımlanabilecek güdüleme kavramının eş anlamlısı olarak ele alınabilir. Güdüleme ile işgörenlerin yaratıcı güçlerini kullanmaları, örgütte kalmaları, işyerindeki başarılarının yükselmesi amaçlanmaktadır. Örgütsel açıdan güdüleme, *“örgütte yer alan kişilerin çalışmaya başlamalarını, kişilerin çalışmayı devam ettirmelerini ve verilen görevleri coşku ve istekle gerçekleştirmelerini sağlayan düzenlemelerin bütünü anlamını”* taşımaktadır.
- **Yıkıcı Stresin Performansa Etkisi:** Yapıcı stresin aksine yıkıcı stres, örgütlerin ve çalışanların işlevini gerektiği gibi yerine getirmesine engel olmaktadır. Belirli bir seviyedeki stres verimliliği artırmaktadır. Ancak aşırı stres düzeyi, çalışanların zihinsel ve fiziksel sistemini bozarak aşırı yüklenmesine sebep olmaktadır. Yoğun strese maruz kalan kişiler, işe devamsızlık, performans düşüklüğü, personel devrinde artış, iş kazaları, hata yapma, iş tatminsizliği gibi olumsuz davranışlarda bulunmaktadır. Yıkıcı stresin performansa etkileri, *“örgütten ayrılma, işbirliği sağlayamama, işe gitmekte isteksizlik, işte hata*

yapma, işten uzaklaşma isteği, yetersizlik duygusu, nitelik ve nicelik düşmesi, isabetsiz kararlar verme” şeklinde sıralanabilir.

İşle ilgili stres ve iş memnuniyeti, bir çalışma grubunun verimliliğini olumsuz yönde etkileyebilir ve sonuç olarak bir örgütün giderlerine ek maliyet getirebilir. Uluslararası düzeyde mevcut durumun analizi, işyerinde iş güvenliği ve sağlığı ile birlikte stresin ortadan kaldırılmasının iş kalitesini ve verimliliğini artırmak için gerekliliğini ortaya koymuştur (Hoboubi, 2017: 68). Stress kaynakları ve verimlilik faktörleri arasındaki ilişki aşağıdaki şekil 2.11’deki gibi ifade edilebilir.



**Şekil 2.11: İş Stresi ve Verimlilik İçin Önerilen Çerçeve**

**Kaynak:** “T. Bharathi, K. S. Gupta, “*Job Stress and Productivity: A Conceptual Framework*”, *International Journal of Emerging Research in Management & Technology*, Volume: 6, Issue: 8, August 2017, p. 396.”

İşle ilgili stresin en önemli sonuçlarından biri de çalışanların yaşadığı tükenmişlik sendromudur. İş yerindeki uzun süre devam eden stresin tükenmişlik sendromuna sebep olduğu genel kabul gören bir durumdur (Önen Sertöz vd., 2008: 319). Tükenmişlik, uzun süreli kronik stresin sonucunda fiziksel, duygusal ve bazen de zihinsel yorgunluk durumu olarak tanımlanabilir (Gürbüz, Karapınar, 2014: 269).



Tükenmişlik kavramı literatürde farklı şekillerde kavramsallaştırılmış olsa da bu tanımların ortak noktası, işyerindeki stres sebebiyle organizmanın tükenmesidir (Plieger vd., 2015: 20).

Konu ile ilgili çalışmalar yapan kimi yazarlar tükenmişlik sendromunu, stresle etkin olarak mücadele edememenin bir yansıması olduğunu ifade etmektedirler (Kızıldere, Kalay, 2015: 33).

Tükenmişlik ve stres kavramları birbirlerinin yerine kullanılsa da iki kavram arasında önemli farklılık olduğunu da vurgulanmaktadır. Tükenmişlik kavramı yerine, “aşırı çalışma sendromu, bıkkınlık, iş ortamında yaratıcılığın yok olması, iş stresi, düşük moral, hoşnutsuzluk, yılgınlık ve monotonluk” kavramları da kullanılmaktadır (Işıkhani, 2004: 373).

Çalışmaların stres kaynaklarının yanlış değerlendirmesi, stresle başa çıkmada yanlış stratejilerini uygulaması ve stresle başa çıkmada yetersiz kalınması kişileri tükenmişliğe itebilmektedir. İşten kaynaklı stres ve tükenmişlik özellikle, insanlarla fazla iletişim gereken mesleklerde görülen, mesleğin doğasından kaynaklanan stresi yönetememe sonucunda duygusal ve fizyolojik alanlarda hissedilen tükenme hissiyle ortaya çıkan bir durumdur (Arslan, Yıkılmaz, 2016: 123).

Çalışma yaşamında stress, “*mobbing uygulanmasının en genel sonucu ve tükenmişlik sendromunun da en önemli tetikleyicisi*”dir (Özbucak Albar, Ofluoğlu, 2017: 546).

## 2.8. STRES YÖNETİMİ

Günümüzde en önemli hastalıklarından biri haline gelene stres, kişileri fiziksel ve ruhsal açıdan önemli düzeyde etkilemektedir. Bu nedenle de kişiler, strese yol açan etmenlerden kurtulmak ve bu strese neden olan unsurları kontrol edebilmek için büyük çabalar sarf etmekte, önemli maliyetlere katlanmaktadır (Akgemici, 2001: 304).

Genel olarak stres yönetimi, “yaşam kalitesini artırmak ve stresle başa çıkmak için, durumu veya duruma verilen tepkileri değiştirme” olarak tanımlanmaktadır (Özer, 2012: 47). Stres yönetimi, “stres faktörlerinin meydana getirdiği duygusal gerilimi azaltmak, ortadan kaldırmak veya bu gerilime katlanabilmek için gösterilen davranış ya da duygusal tepkileri güçlendirmeyi” içermektedir. Diğer bir ifadeyle stresle yönetimi, stres düzeyini çalışanlar için yararlı olabilecek seviyede tutmaktır (Aksoy, Kutluca, 2005: 464).

İşyerinde stress yönetimi (stresle başa çıkma), bir kişi ya da örgütün, o kişiye ve o kişinin iş yerindeki durumuna ya da bir bütün olarak örgüte zarar verebilecek kritik olayların yönetilmesi ve üstesinden gelinmesi için harcanan çabalardır (Reuter, Schwarzer, 499).

Çalışanlar ve yöneticiler stres yönetiminde genellikle, duygu odaklı ya da sorun odaklı stres yönetimi yaklaşımından birini tercih etmektedirler. Stress yönetiminde daha etkin bir yaklaşım olarak kabul edilen sorun odaklı stres yönetimi yaklaşımı, stresin kaynakları üzerinde odaklanmayı salık vermektedir. Sorun odaklı stres yönetimi yaklaşımını izleyenlerin “*daha iyimser ve stresle başa çıkmada daha başarılı oldukları*” kabul edilmektedir. Duygu odaklı stres yönetimi yaklaşımı ise genellikle, stresin kaynaklarından çok, “*olayın iyi yönleri üzerinde odaklanmayı salık veren bir yaklaşım*”dır (Sosyal, 2009: 32).

Aşağıdaki şekil 2.12’de stress yönetim yaklaşımlarının kişiler ve örgütler sorun odaklı ve duygusal odaklı dağılımlarına yer verilmiştir.

Sorun Odaklı Yaklaşımlar		Duygusal Odaklı Yaklaşımlar	
Kişiler İçin	Örgütler İçin	Kişiler İçin	Örgütler İçin
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zaman yönetimi</li> <li>• Bir uzmandan yardım alma</li> <li>• Rol müzakere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Görevleri yeniden düzenleme</li> <li>• Motivasyon</li> <li>• Kesinliği azaltma</li> <li>• İş güvenliği</li> <li>• İşletme günleri</li> <li>• Esnek çalışma programları ve iş bölümü</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Egzersiz</li> <li>• Meditasyon</li> <li>• Sosyal destek</li> <li>• Klinik danışmanlık</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Egzersiz imkânları</li> <li>• Personel günleri ve ücretli izin</li> <li>• Örgütsel destek</li> <li>• Çalışanlara yardım programları</li> </ul>

**Şekil 2.12: Stres Yönetimi Yaklaşımları**

**Kaynak:** “Gülten Eren Gümüştekin, Ali Bircan Öztemiz, “*Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama*”, Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Sayı: 23, Temmuz-Aralık 2004, s. 68.”

Stresle başa çıkmada uygulanacak bireysel ve örgütsel stratejiler çalışmanın izleyen kısımlarında incelenmiştir.

### 2.8.1. Stresle Başa Çıkmada Bireysel Stratejiler

Kişilerin stresle başa çıkmada etkin bir tutum göstermesi, iş hayatına olumlu katkıları nedeniyle iş hayatında stresle başa çıkma stratejileri, üzerinde durulması gereken önemli konulardan biri haline gelmiştir (Arslan, 2007: 67).

Bireysel stresle başa çıkma stratejileri, stresle yönetiminde çok önemli ve gerekli bir yer tutmaktadır. Bireysel stresle başa çıkma stratejilerinin ortak yönü, neredeyse tamamının kişisel alışkanlıklarla psikolojik, davranışsal ve fiziksel yapıların kontrol altına alınmasına yönelik olmasıdır. Bu stratejilerle, kişinin bedeninde başlayan ve ona zarar veren stresin karşı önlemlerle etkisiz kılınmasına çalışılmaktadır (Özer, 2012: 47).

Stresle başa çıkmada uygulanacak bireysel yöntemlerden bazıları, “sosyal destek, gevşeme teknikleri, egzersiz, zaman yönetimi” olarak sıralanabilir (Örücü, Demir, 1999: 62–63). Stresle başa çıkmada uygulanacak diğer bireysel yöntemler şunlardır (Ayдын, 2004b: 58; Özer, 2012: 52-56):

- **Gevşeme:** Kişilerin yapacağı gevşeme egzersizleri, gerginlik halinde kişilere çok yardımcı olmaktadır. Gevşeme kişinin vücudunda, stresin ortaya çıkardığı etkinin tam karşıtı etki yapmaktadır.
- **Düzenli fiziksel egzersizler:** Yapılan araştırmalar, yüzme, koşu, bisiklete binme, tenis oynama gibi egzersizlerin stresi önlemede önemli rol oynadığını ortaya koymuştur.
- **Dengeli ve sağlıklı beslenme:** Yapılan araştırmalar, bazı yiyeceklerin stresi başlattığı, stresi artırdığı ve bireyleri strese karşı daha duyarlı noktaya getirdiğini ortaya ortaya koymuştur. Buna rağmen dengeli ve sağlıklı beslenmenin stresi azalttığı bilinmektedir.
- **Sosyal ve sportif etkinliklere katılma:** Kişilerin zevk aldığı kültürel ve sportif etkinliklere katılması stresi azaltmaktadır.
- **Zaman yönetimi:** Zaman yönetimi, stresi kontrol altına alma araçlarından en önemlilerinden biri olarak bilinmektedir. Zaman yönetimi bireylere daha dengeli ve daha zengin bir yaşam sürme imkanı vermektedir. Bu da stresi azaltıcı etki ortaya çıkarmaktadır.
- **Masaj:** Masaj, stresi azaltmanın ve rahatlamanın etkili bir yoludur. Masaj kişilerin kendisini iyi hissetmelerini ve rahatlamalarını sağlamaktadır.

Stresle başa çıkmada uygulanacak bireysel stratejilerin ortak yönü, bu stratejilerin neredeyse tamamının “*kişisel alışkanlıklarla psikolojik, davranışsal ve fiziksel yapıların kontrol edilmesini öngörmeleridir. Bu şekilde vücutta başlayan ve zararlı olan stres tepkisine karşı önlemler alınarak stresin neden olduğu olumsuzluklar ortadan kaldırılmaya çalışılmaktadır*” (Göksel, Tomruk, 2016: 323).

Stresle başa çıkmada kişilerin kullandığı üç temel strateji bulunmaktadır (Tavlı, Ünsal, 2016: 10):

- **Problem odaklı başa çıkma:** Bu yaklaşımda kişiler, yeni beceriler edinmek, öneriler almak, plan yapmak, çok uyuma veya başka bir yere gitme yoluyla problemlerden uzaklaşmaya çalışmaktadır.
- **Duygu odaklı yaklaşım:** Bu yaklaşımda kişiler, “*duygularını erteleyerek, duygularını ağlayarak, içerek, yiyerek boşalma eğilimindedirler ve endişelenmemeye çalışırlar*”.
- **Düşünce odaklı yaklaşım:** Bu yaklaşımda kişiler, “*sorunlarını analiz eder, yeniden açıklar, olası çıkış yollarını irdelerler, sorunu düşünmemeye çalışır, olumsuz duygularını yadsır veya unutmaya yönelik davranışlar gösterirler*”.

### 2.8.2. Stresle Başa Çıkmada Örgütsel Stratejiler

Kaçınılmaz nitelikte ve oldukça yüksek maliyetli olan stresin önlenmesi için örgütlerde farklı yöntemler geliştirilmektedir. Stres, kişilerin çevreleri ile ilişkileri sonucunda ortaya çıktığından, stresin olumsuz etkilerinin önlenmesi, bir bakıma çevrenin kontrol altına alınması demektir. Bu açıdan stresin yönetilmesi, çevresel değişimlerin izlenerek bu değişimlerin denetlenmesini içermektedir. Stres yönetiminde üç amaç bulunmaktadır (Göksel, Tomruk, 2016: 323):

- Stresin nedenlerini ortadan kaldırmak ya da bunları kontrol altına almak
- Stresin ortaya çıkardığı etkileri yok etmek
- Kişileri strese karşı daha güçlü kılmak ve dirençlerini artırmak.

Örgütsel stresle başa çıkma yöntemlerinden bazıları, “*fiziksel çalışma koşullarının düzenlenmesi, katılımcı yönetim anlayışı ve destekleyici örgüt iklimi, eğitim seminerleri, rol belirsizlikleri ve rol çatışmalarının önlenmesi ve insan kaynakları yönetimi konusunda yapılan düzenlemeler*” sayılabilir (Erdem, 2016: 2). Ayrıca örgütlerde, “*görev tanımları, işgören seçimi ve işgören terfisi, ücretleme politikası, işgören eğitimi, başarı değerlendirilmesi, kariyer planlaması ve yönetimi*” stresle başa çıkma yöntemleri olarak uygulanabilmektedir (Örücü, Demir, 1999: 62–63).

Örgütsel açıdan stres yönetiminde kullanılabilecek yaklaşımlardan bazıları aşağıda ele alınmıştır.

- **Çalışma Ortamının İyileştirilmesi:** Çalışma ortamının iyileştirilmesi ve düzenli hale getirilmesi, çalışanların moral ve motivasyon değerlerini olumlu

yönde etkileyerek, iş kazalarının meydana gelme ihtimalini ve sıklığını düşürür (Sosyal, 2009: 33).

- **Zaman Yönetimi:** Zamanın uygun şekilde kullanılmasına imkan veren zaman yönetimi teknikleri ile örgütte ortaya çıkabilecek endişe ve gerginlikleri önleyeceği için, örgütsel stresi de önlemiş olacaktır. Çalışma saatlerinin düzenlenerek çalışanlara daha fazla boş zaman kazandıran uygulamalar, çalışanların moralini, hevesini ve kuruma bağlılığını artıracaktır (Aydın, 2004b: 60).
- **İş ve Görevleri Yeniden Düzenlenme:** Kurumlarda iş ve görevlerin yeniden düzenlenmesiyle kişilere daha fazla sorumluluk, daha fazla özerklik, kararlara daha fazla katılım, daha fazla geri bildirim ve daha anlamlı işler verilerek örgütsel stresin düzeyinin olumsuz etkileri azaltılabilir (Sosyal, 2009: 33).
- **İşin Zenginleştirilmesi:** Örgütlerde iş zenginleştirme, hem işin içerdiği başarı fırsatı, tanınma, sorumluluk gibi unsurların hem de farklı beceriler, görevin anlamlılığı, kimliği, özerklik gibi işe ilişkin niteliklerin geliştirilmesini içermektedir. İş yerinde zenginleştirilmiş görevler, yapılandırılmış ve daha rutin işlere göre stres düzeyinin azaltılmasını sağlayacaktır (Güçlü, 2001: 103).
- **Rol Çatışması ve Belirsizliklerin Azaltılması:** Belirsizlikler ve rol çatışması, kişilerin stres kaynaklarının başında gelmektedir (Levinson, 2004: 250). Kurum yöneticileri, örgütsel rollerdeki belirsizliği ve çatışmalarını ortadan kaldırarak bu olumsuz durumun neden olduğu stres düzeyini azaltabilirler. Kurumda çatışmayı önleyici politikalar, işin yapısına, çalışanların ve yöneticilerin beklentilerine uygun olmalıdır (Güçlü, 2001: 103).
- **Personeli güçlendirme:** Güçlendirme, *“yardımlaşma, yetiştirme, paylaşma ve ekip çalışması yoluyla çalışanların karar verme haklarını (yetkilerini) arttırma ve işgörenleri geliştirme süreci”*dir. Çalışanların yaptığı işlerin uzmanı olması, kişinin kendini yaptığı işin sahibi gibi görmesine ve işle ilgili fırsatları görüp karar vermesine imkan tanıyacaktır. Bu durum kişilerin, kariyer planlamasını daha gerçekçi yapmasını, etkin karar alabilme gücünü elinde bulundurabilmesini, yaptığı işte kendine daha fazla güvenmesini, daha bağımsız çalışabilmesini sağlayacaktır. Bahsedilen bu kazanımlar, kişilerde stresi engelleyen güçlü duygusal yönelimlerdir (Sosyal, 2009: 34).

- **Olumlu Örgüt İklimi:** Birçok kurumda, resmi ve bürokratik bir yapıyla birlikte kişisel olmayan ve katı bir örgüt iklimi bulunmaktadır. Bu katı örgüt iklimi, kişiler için çok önemli bir stres kaynağıdır. Bu nedenle kurumda daha az merkezîyetçi, kararlara katılıma imkan veren ve yukarıya doğru iletişimin olduğu bir yönetim anlayışının olması stres yönetiminde önemli bir yaklaşımdır (Sosyal, 2009: 35).
- **İşyerinde Neşeli Bir Ortam Oluşturmak:** Belirli bir büyüklüğün üzerindeki örgütlerin birçoğu, kurumda neşeli bir ortam oluşturmanın önemini kavradığından, bu kurumlarda çalışanlar arasında şaka ve mizahı teşvik etmektedir. Örgütlerde insanları güldüren etkinliklerin ve mizahın artırılması, kurumlarda stres kaynaklarını azaltarak kişilerin verimliliklerini arttırmaktadır (Özer, 2012: 60).

## 2.9. MOBBING STRES İLİŞKİSİ

Çalışmanın ilk bölümünde de vurgulandığı gibi mobbing kişilerde, “aşırı sinirlilik, psikolojik kaynaklı bedensel rahatsızlıklar, sürekli endişe, depresyon, takıntılar ve travma sonrası stres bozukluğu” gibi birçok olumsuz sonucun ortaya çıkmasına neden olmaktadır.

İşyerinden ve işin niteliğinden kaynaklanan stres, kişiler arasındaki ilişkilerde gerginliklerin ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Bu gerginlik ortamında işlerini aksatan kişiler, diğer çalışanların tepkilerine maruz kalabilmekte veya kendisine olumsuz tavır alınabilmesine neden olmaktadır (Mimaroğlu, Özgen, 2008: 210).

Daha ağır ve daha az rastlanan olgularda, mobbinge maruz kalan kişilerde bir tür “travma sonrası stres bozukluğu” (TSSB) ortaya çıkabilmektedir. TSSB, “ağır bir hastalık, yangın, tecavüz, savaş, trafik kazası gibi herkes için korkutucu olan ve kişilerin fiziksel bütünlüğünü tehdit eden veya ölüm tehlikesine neden olan bir olaydan sonra gelişen birtakım belirtiler”dir. Uzun süre devam eden duygusal saldırılarından sonra birçok mobbingin kurbanın TSSB geliştirmesi olasıdır. Bu durum, tecavüz ve işkence kurbanlarının, savaşan askerlerin veya büyük felaketlerden sonra kişilerin yaşadıklarına benzemektedir. Bununla birlikte çok sayıda araştırma mobbingin, bütün stres kaynaklarından daha yıkıcı ve yoğun bir etki yaptığını ortaya koymuştur (Göktürk, Bulut, 2012: 58-59).

Mobbingin kişiler üzerindeki olumsuz etkileri, uygulanan psikolojik şiddetin büyüklüğüne göre farklılık gösterebilmektedir. Mobbing karşısında bireylerde olumsuz psikolojik ve fiziksel belirtiler ortaya çıkmakta, kişilerin performansı düşmekte ve performansı düşen kişi, sosyal ve psikolojik bakımdan büyük bir çöküş yaşamaktadır. Mobbing sürecinde kişiler, işe geç kalmaya ve hastalık izni kullanmaya başlamaktadır. Dahası, mobbingin daha yoğun olarak yaşandığı durumlarda mobbing mağdurlarında intihar eğilimi ortaya çıkabilmektedir (Göktürk, Bulut, 2012: 59).

Günümüzde mobbingin, *“yoğun stresle işyerinde gerilimin oluşmasına sebep olan, işgörenlerin performansını ve iş tatminini olumsuz yönde etkileyen, sürekli olması durumunda da işgörenlerin işe karşı kayıtsızlık, yılgınlık, bıkkınlık, verimlilik düşüşü ve işten ayrılma eğilimi davranışı belirtileriyle iş tükenmişliğinin ortaya çıkmasında etkili”* bir faktör olduğu bililmektedir (Özbucak Albar, Ofluoğlu, 2017: 540).

Mobbing ve stres arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik birçok araştırma yapılmıştır. Bu araştırmalar ve elde edilen sonuçlardan bazıları şu şekilde özetlenebilir (Yılmaz vd., 2008: 340):

- Neumann (2000): Stres ve mobbing arasındaki ilişkiyi incelemiş ve *“mobbing sonucunda oluşan stresin çalışanların performanslarını düşürdüğü sonucuna”* ulaşmıştır.
- Westhues (2002): Yaptığı teorik çalışmada, *“mobbingin tüm stres yapıcıların üzerinde bir stres nedeni olarak anlaşılması gereken ve sosyal etkileşim içeren bir kavram olduğunu, aylar süren uzun bir dönem içerisinde hemen her gün kendisine yöneltilen baskı ve saldırılar sonucunda çalışanın işten uzaklaşma riski ile karşı karşıya kaldığını”* belirtmektedir.
- Diğer araştırmalar (Leymann, 1996; Ellis, 1999): Mobbingin tetiklenmiş ve artmış ekstra sosyal stres olduğu, *“sonuçları itibariyle kişileri derinden etkilediği ve yaşanan aşırı stres sonrası kişilerin hastalandığı, birtakım ağır semptomlarla karşılaştıkları ve bu durumu dengelemekte zorlandıkları”* saptanmıştır.
- Quine (2003): İngiltere’de uzmanlık eğitimi gören tıp öğrencileri üzerinde yaptığı araştırmada, *“psikolojik şiddete maruz kaldığı bildirilen doktorların diğerlerine nazaran ciddi oranda daha düşük iş memnuniyeti ve daha yüksek psikolojik bunalım yaşadıkları”* tespit edilmiştir.

- Jelic ve arkadaşları (2005): Yapılan çalışmada, “*psikolojik yıldırma davranışlarının sağlık personelinin iş performanslarını ve sosyal ilişkilerini, psikolojik sağlıklarını olumsuz yönde etkilediği*” belirlenmiştir. 2008 yılında Amerika’da 1580 sağlık çalışanının katılımı ile gerçekleştirilen bir araştırmada çalışanların “% 38’i işyerlerinde ki çalışma şartları değişmeden önce en az bir kez psikolojik şiddete maruz kalmış ve bunun sonucunda işyerindeki tacizler ciddi psikolojik strese ve iş tatmininin azalmasına neden olduğu” tespit edilmiştir.
- Güney Afrika’da 2008 yılında yine sağlık sektöründe yapılan bir araştırmaya göre ise “*işyerinde yaşanan şiddetten kurbanlar genel bir mutsuzluk duygusu yaşamakta psikolojik şiddet gerilime ve hastalara daha az bakım göstermeye sebep olduğu*” belirlenmiştir.
- Einersan ve arkadaşları (2008): Norveç’te 745 asistan hemşire ile yapılan çalışmasında “*hemşirelerin yüzde 8,4’nün daha önceden psikolojik şiddet eylemlerine maruz kaldıkları yüzde 4,8’nin ise şu anda maruz kaldıkları sonucu ortaya çıkmıştır. Psikolojik şiddet davranışlarına maruz kalan asistan hemşireler psikolojik şiddet eylemlerine maruz kalmayan hemşireler ile karşılaştırıldıklarında mağdur olan hemşirelerin, düşük iş tatmini, oldukça yüksek seviyede tükenmişlik ve ruhsal sağlık problemleri yaşadıkları*” görülmüştür.
- Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ)’nün Global Kurmay/Yönetim Konsülü’nün 2000 yılında yapılan yıllık toplantısının bildirgesinde de belirtildiği gibi “*işyerinde maruz kalınan psikolojik şiddet davranışları pek çok olumsuz etkisinin yanı sıra iş tatminini de doğrudan etkilemektedir. Psikolojik şiddet işgörenin performansını düşürdüğü gibi demoralizasyon da yaratmaktadır.*” (Karcıoğlu, Akbaş, 2010: 148).



### 3. GEREÇ VE YÖNTEM

#### 3.1. Araştırmanın Amaç ve Önemi

Sağlık sektörü stresin en yoğun yaşandığı sektörlerin başında gelmektedir. Son yıllarda yapılan çalışmalara bakıldığında sağlık sektöründe mobbing olaylarının büyük artış gösterdiği söylenebilir. Ortamın iyice stresli olduğu sağlık kurumlarında bir de mobbing olduğunda sağlık çalışanlarının üzerindeki stres durumu baş edilemeyecek noktalara gelebilmektedir. Bu durumdaki sağlık çalışanı, teşhis/tedavi ve bakım süreçlerinde hatalar yapabilmektedir. Bu nedenle sağlık kurumlarında mobbing ve stres olaylarına dikkat çekmek amacı ile bu çalışma yapılmıştır.

Çalışmada, bir kamu hastanesinde çalışanların mobbingine maruz kalma durumları ile stresle başa çıkma davranışları arasındaki ilişki düzeyi tespit edilmeye çalışılmıştır. Çalışma, sağlık çalışanlarının sorunlarının ortaya konulması ve çözüm üretilmesine katkı sağlayacak olması bakımından önemli katkılar sağlayabilecektir.

#### 3.2. Araştırma Yöntemi

Araştırma, nitel araştırma yöntemi ile gerçekleştirilmiştir. Verilerin elde edilmesinde, veri toplama tekniklerinden anket yöntemi kullanılmıştır.

Çalışmanın araştırma kısmında çalışma yapılan dönemde oldukça stresli ve gergin bir dönemde Doğu Anadolu Bölgesi'nde yer alan bir kamu hastanesi sağlık çalışanlarının mobbinge maruz kalma durumları ve stresle başa çıkma yollarına ilişkin anket sonuçlarının analizine yer verilmiştir. Araştırma, Doğu Anadolu Bölgesi'nde yer alan bir kamu hastanesi sağlık çalışanlarına yönelik 2016 yılında yapılan anket çalışmalarını kapsamaktadır. Çalışma kapsamında 96 sağlık çalışanı ankete katılmıştır.

Araştırmada kullanılan anket formlarına ait 3. Bölümde yer alan bağımlı değişkenlerin “güvenilirlik düzeyinin belirlenmesi için güvenilirlik analizi yapılmış ve Chronbach Alfa katsayısı elde edilmiştir.”

“Cronbach's Alfa katsayısının değerlendirilmesinde uyulan değerlendirme ölçütü;”

- “ $\leq \alpha < 0.40$  ise ölçek güvenilir değildir.”
- “ $0.40 \leq \alpha < 0.60$  ise ölçek düşük güvenilirliktedir.”
- “ $0.60 \leq \alpha < 0.80$  ise ölçek oldukça güvenilirdir.”
- “ $0.80 \leq \alpha < 1.00$  ise ölçek yüksek derecede güvenilirdir.”

“Aşağıda verilen Tablo3-1’de elde edilen Chronbach Alfa katsayıları verilmiştir.”

**Tablo 3-1: “Güvenilirlik Analizi”**

	Chronbach Alfa
<b>Mobbing (Olumsuz Davranış)</b>	<b>0,878</b>
“Kişisel Tehdit ve İzolasyon”	0,782
“Mesleğe Yönelik Tehdit”	0,756
“Destabilizasyon”	0,901
“Aşırı İş Yükü”	0,839
<b>İş Stresi</b>	<b>0,916</b>
<b>Stresle Başa Çıkma</b>	<b>0,863</b>
“Kendine Güvenli Yaklaşım”	0,823
“İyimser Yaklaşım”	0,869
“Çaresiz Yaklaşım”	0,769
“Boyun Eğici Yaklaşım”	0,782
“Sosyal Destek Arama”	0,882

Yukarıdaki Tablo 3-1’de de görüldüğü üzere elde edilen Cronbach’s Alfa katsayısının ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğu espit edilmiştir.

Anket çalışmasına katılan kişilerin demografik bilgilerinin dağılımının analizinde frekans analizi kullanılmıştır. Mobbing (olumsuz davranışlar ölçeği), iş stresi ve stresle başa çıkma yöntemlerine ilişkin ölçeklerin genel ve “alt boyutlarına” ilişkin skorlarına ait “tanımlayıcı istatistikler” verilmiştir. Elde edilen skora ve ölçeklerin normal dağılıma uygunluk “gösterip göstermediği, Kolmogrov Smirnov ve Shapiro Wilks testi ile analiz edilmiş” ve analiz sonucunda verilerin “normal dağılıma” uygunluk gösterdiği görülmüştür. Karşılaştırmalarda parametrik testler kullanılmıştır.

Çalışmada olumsuz davranışlar ölçeği, “iş stresi ve stresle başa çıkma yöntemleri ölçekleri ve alt boyutlarının cinsiyet, medeni durum gibi iki kategorili değişkenlerin grupları arasında anlamlı farklılık gösterip göstermediği bağımsız gruplarda t testi, yaş, eğitim durumu, görev, çalışma süresi, haftalık çalışma saati gibi ikiden fazla kategorili değişkenlerin grupları arasında anlamlı farklılık gösterip göstermediği ise tek yönlü varyans analizi ile incelenmiştir.” “Tek yönlü varyans analizi” sonucunda “gruplar arasında anlamlı farklılık çıkması halinde farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla TUKEY testi yapılmıştır.”

TUKEY testi, farklılıkların kaynağını belirlemek için farklılık yaratan grup veya grupları belirlemek amacıyla çoklu karşılaştırma yapılmasında kullanılan testtir.

Bu bölümde; farklı istatistik teknikleri uygulanmış olan anketlere ait örneklem özellikleri ve SPSS 21 ile yapılmış olan istatistiksel analiz sonuçlarına yer verilmiştir.

### 3.3. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma 2016 yılında Doğu Anadolu Bölgesi'nde yer alan bir kamu hastanesinde 96 sağlık çalışanını kapsamaktadır. Bahsedilen dönemde fiilen çalışanlar dışında yer alan sonradan kuruma katılanlar çalışma kapsamının dışında tutulmuştur.

### 3.4. Araştırmanın Hipotezleri ve Soruları

Çalışma kapsamında belirlenen ve test edilecek hipotezler ve araştırma soruları şu şekildedir:

H<sub>1</sub>

- H<sub>0</sub>: “Mobbinge maruz kalma ile stres arasında ilişki yoktur.”
- H<sub>1</sub>: “Mobbinge maruz kalma ile stres arasında ilişki vardır.”

H<sub>2</sub>:

- H<sub>0</sub>: “Mobbinge maruz kalma ile stres ile başa çıkma arasında ilişki yoktur.”
- H<sub>1</sub>: “Mobbinge maruz kalma ile stres ile başa çıkma arasında ilişki vardır.”

H<sub>3</sub>:

- H<sub>0</sub>: “Mobbinge maruz kalma ile sosyodemografik özellikler arasında ilişki yoktur.”
- H<sub>1</sub>: “Mobbinge maruz kalma ile sosyodemografik özellikler arasında ilişki vardır.”

H<sub>4</sub>:

- H<sub>0</sub>: “Sosyodemografik özellikler ile stres arasında ilişki yoktur.”
- H<sub>1</sub>: “Sosyodemografik özellikler ile stres arasında ilişki vardır.”

Çalışmada bu dört ana hipotez doğrultusunda aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır.

- Sağlık çalışanlarının sosyodemografik özellikleri nelerdir?

- “Sağlık çalışanlarının mobbinge” maruz kalmaları ile “stres arasında ilişki var mıdır?”
- “Sağlık çalışanlarının mobbinge maruz kalma ile stres ile başa çıkma arasında ilişki var mıdır?”
- “Sağlık çalışanlarının mobbinge” maruz kalmaları ile sosyodemografik özellikler arasında ilişki var mıdır?
- “Sağlık çalışanlarının sosyodemografik özellikler” ile stres arasında ilişki var mıdır?

### 3.5. Evren ve Örneklem

Çalışmamız Karakoçan ilçesinde bir kamu hastanesinde yapılmıştır. Çalışma yapılan dönemde kurumdaki çalışan sayısı 120 kişidir. Örneklem seçimine gidilmeden tüm çalışanlara anket dağıtılmış ve 96 anket tam ve eksiksiz geri dönmüştür.

### 3.6. Veri Toplama Aracı

Daha önce de ifade edildiği gibi veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Çalışanlara dağıtılan anketin içeriği şu şekildedir:

- Anketlerde 8’i demografik ve araştırma değişkenlerini ölçmek için de 16’sı olumsuz değişken ölçeğine, 21’i iş stresi envanterine ve 30’u stresle başa çıkma davranışına ilişkin olmak üzere toplam 75 soru yöneltilmiştir.
- Araştırma değişkenleri “ile ilgili soruların cevaplandırılmasında 5’li Likert ölçeği (1-tamamen katılıyorum, 5-tamamen katılmıyorum) ve “sizi ne kadar tanımlıyor/size ne kadar uygun (%0-%100)” sorular kullanılmıştır.”
- Araştırma verilerinin analizinde SPSS 21 istatistik paket programı kullanılmıştır. Araştırma değişkenlerinin kendi içinde gruplandırılmasında çalışmanın izleyen kısımlarında yer verilen çeşitli istatistik teknikleri kullanılmıştır.

## 4. BULGULAR

### MOBBİNGİN ÇALIŞAN PERFORMANSINA ETKİSİNE YÖNELİK ARAŞTIRMA

#### 4.1. “Demografik Bilgilerin Dağılımı”

“Çalışma kapsamında değerlendirilen katılımcılara ait demografik bilgilerin istatistiksel analizi yapılmış ve sonuçlarına yer verilmiştir.”

**Tablo 4-1: Cinsiyet Dağılımı**

		n	%
Cinsiyet	Kadın	41	42,7
	Erkek	55	57,3
	Toplam	96	100,0

Katılımcıların cinsiyete göre dağılımı Tablo 4-1’de görülmektedir. Katılımcıların arasında kadınlarının oranı %42,7(n=41), erkeklerin oranı %57,3’tür (n=55).

**Tablo 4-2: Katılımcıların Yaş Durumu Dağılımı**

		n	%
Yaş	18-24	3	3,1
	25-34	61	63,5
	35-44	29	30,2
	45-üstü	3	3,1
	Toplam	96	100,0

“Katılımcıların cinsiyete göre dağılımı” Tablo 4-2’de görülmektedir. “Katılımcıların arasında 18-24 yaş grubu kişilerin oranı” %3,1 (n=3), “25-34 yaş grubu kişilerin oranı” %63,5 (n=61), “35-44 yaş grubu kişilerin oranı” %30,2 (n=29) iken 45 üzeri yaş grubu kişilerin oranı %3,1’dir (n=3).

**Tablo 4-3: “Medeni Hal Dağılımı”**

		<b>n</b>	<b>%</b>
“Medeni Durum”	“Evli”	63	65,6
	“Bekâr”	33	34,4
	“Toplam”	96	100,0

Tablo 4-3’te görüldüğü gibi katılımcıların “medeni hallerine ilişkin dağılıma” bakıldığında evli olanların oranı % 65,6 (n=63), bekar olanların oranı % 34,4’tür (n=33).

**Tablo 4-4: Katılımcıların Eğitim Durumu Dağılımı**

		<b>n</b>	<b>%</b>
Eğitim seviyesi	Lise	22	22,9
	Üniversite	67	69,8
	Yüksek lisans	7	7,3
	Toplam	96	100,0

“Katılımcıların eğitim düzeylerine göre dağılımı” Tablo 4-4’te görülmektedir. Katılımcıların eğitim düzeylerinin dağılımı incelendiğinde; lise öğrenimi almış mezunların oranı %22,9 (n=22), üniversite öğrenimi almış mezunları oranı %69,8 (n=67), yüksek lisans mezunu olanların oranı ise %7,3’tür (n=7).

**Tablo 4-5: Katılımcıların Görev Dağılımı**

		<b>n</b>	<b>%</b>
Göreviniz	Hemşire /ebe	39	40,6
	Doktor	7	7,3
	Hizmetli	6	6,3
	Teknisyen	14	14,6
	Şoför	6	6,3
	Sekreter	15	15,6
	Memur	9	9,4
	Toplam	96	100,0

Tablo 4-5'te görüldüğü gibi katılımcıların görev dağılımı incelendiğinde; hemşire/ebe oranı %40,6 (n=39), doktorların oranı %7,3 (n=7), hizmetlilerin oranı ise %6,3(n=6), teknisyenlerin oranı %14,6 (n=14), şöförlerin oranı %6,3 (n=6), sekreterlerin oranı %15,6 (n=15), memurların oranı ise %9,4'tür (n=9).

**Tablo 4-6: Katılımcıların Meslekte Çalışma Süresi Dağılımı**

	n	%	
"Meslekte çalışma süresi"	"1-5 yıl"	33	34,4
	6-10yıl	40	41,7
	11-20yıl	23	24,0
	Toplam	96	100,0

Tablo 4-6'da katılımcıların meslekte çalışma süresi incelendiğinde ise "1-5 yıl süre ile çalışanların oranı" %33,4 (n=33), "6-10 yıl süre ile çalışanların oranı" %41,7 (n=40), "11-20 yıl süre ile kurumda çalışanların oranı" ise %24,0'tür (n=23).

**Tablo 4-7: "Katılımcıların Kurumda Çalışma Süresi Dağılımı"**

	n	%	
"Kurumda çalışma süresi"	"1-5 yıl"	56	58,3
	"6 -10 yıl"	30	31,3
	"11-20 yıl"	10	10,4
	Toplam	96	100,0

Tablo 4-7'de katılımcıların kurumda çalışma süresi incelendiğinde ise 1-5 yıl süre ile "çalışanların oranı" %58,3 (n=56), 6-10 yıl süre ile "çalışanların oranı" %31,3 (n=30), 11-20 yıl süre ile kurumda "çalışanların oranı" ise %10,4'tür (n=10).

**Tablo 4-8: Katılımcıların Haftalık Çalışma Süresi Dağılımı**

	n	%	
"Haftalık çalışma saati"	"40 saatten az"	60	62,5
	"40-59 saat"	34	35,4
	"60-80 saat"	2	2,1
	Toplam	96	100,0

Tablo 4-8’de katılımcıların haftalık çalışma saati dağılımı incelendiğinde; 40 saatten az süre ile çalışanların oranı %62,5 (n=60), 40-59 saat süre ile çalışanların oranı %35,4 (n=34), 60-80 saat süre ile çalışanların oranı ise %2,1’dir (n=2).

#### 4.2. “Olumsuz Davranışlar Ölçeği, İş Stresi ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeklerinin” Tanımlayıcı İstatistikleri

Olumsuz davranışlar ölçeği, iş stresi ve stresle başa çıkma yöntemleri ölçeklerinin ortalama değerleri ve standart sapma değerleri gibi tanımlayıcı istatistikleri aşağıda verilmiştir.

**Tablo 4-9: “Olumsuz Davranışlar Ölçeği” ve “Stresle Başa Çıkma” İstatistikleri**

	n	Minimum	Maximum	Ortalama	Std. Sapma
“Kişisel Tehdit ve İzolasyon”	96	1,00	3,30	1,44	0,47
“Mesleğe Yönelik Tehdit”	96	1,00	3,40	1,47	0,47
“Destabilizasyon”	96	1,00	5,00	1,57	0,78
“Aşırı İş Yükü”	96	1,00	3,00	1,46	0,49

Tablo 4-9’da “olumsuz davranışlar ölçeği, iş stresi ve stresle başa çıkma yöntemleri ölçeklerinin” incelenmesi neticesinde; 1-5 aralığında değişen “olumsuz davranışlar ölçeği alt boyutları için kişisel tehdit ve izolasyon alt boyutu ortalaması”  $1,44 \pm 0,47$ , mesleğe yönelik tehdit alt boyutu ortalaması  $1,47 \pm 0,47$ , destabilizasyon ortalaması  $1,57 \pm 0,78$  olup, “aşırı iş yükü ortalaması  $1,46 \pm 0,49$  olarak tespit edilmiştir.”

**Tablo 4-10: İş Stresi Ölçeği İstatistikleri**

	n	Minimum	Maximum	Ortalama	Std. Sapma
İş Stresi	96	1,30	3,70	2,71	0,66

Tablo 4-10’da görüldüğü gibi katılımcıların 1-5 aralığında değişen iş stresi ölçeği ortalaması ise  $2,71 \pm 0,66$  olarak tespit edilmiştir.



**Tablo 4-11: “Stresle Başa Çıkma Ölçeği İstatistikleri”**

	n	“Minimum”	Maximum	Ortalama	Std. Sapma
“Kendine Güvenli Yaklaşım”	96	1,10	3,70	2,50	0,73
“İyimser Yaklaşım”	96	1,00	3,00	1,82	0,48
“Çaresiz Yaklaşım”	96	1,30	3,90	2,74	0,76
“Boyun Eğici Yaklaşım”	96	1,20	3,50	2,38	0,66
“Sosyal Destek Arama”	96	1,00	3,80	2,48	0,71

Tablo 4-11’e göre katılımcıların “stresle başa çıkma tarzları ölçeği alt boyutları ortalamaları incelendiğinde; kendine güvenli yaklaşım ortalaması  $2,5\pm 0,73$ , iyimser yaklaşım ortalaması  $1,82\pm 0,48$ , çaresiz yaklaşım ortalaması  $2,74\pm 0,76$ , boyun eğici yaklaşım ortalaması  $2,38\pm 0,66$  olup sosyal destek arama alt boyutu ortalaması  $2,48\pm 0,71$  olarak tespit edilmiştir.”

#### 4.3. Olumsuz Davranışlar Ölçeği, “İş Stresi ve Stresle Başa Çıkma” Yöntemleri Ölçeklerinin Cinsiyete Göre Değişimi

Olumsuz davranışlar ölçeği, “iş stresi ve stresle başa çıkma yöntemleri ölçeklerinin cinsiyete göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan bağımsız gruplarda t testi sonuçları verilmiştir.”

**Tablo 4-12: Bağımsız Gruplarda T Testi Sonuçları**

	Cinsiyet	n	Ortalama	Std. Sapma	t	p
“Kişisel Tehdit ve İzolasyon”	Kadın	41	1,45	0,41	0,028	0,978
	Erkek	55	1,44	0,51		
“Mesleğe Yönelik Tehdit”	Kadın	41	1,48	0,46	0,166	0,868
	Erkek	55	1,46	0,48		
“Destabilizasyon”	Kadın	41	1,50	0,52	-0,750	0,455
	Erkek	55	1,62	0,93		
“Aşırı İş Yükü”	Kadın	41	1,44	0,50	-0,423	0,673
	Erkek	55	1,48	0,48		

Tablo 4-12’deki “bağımsız gruplarda T testi sonuçlarına göre”; “olumsuz davranışlar ölçeğinin alt boyutları” cinsiyet farklılığına göre “anlamlı bir farklılık göstermemektedir ( $p>0,05$ ).” “Diğer bir ifade ile kadın ve erkeklerin olumsuz davranışlar ölçeği alt boyutları aynı düzeydedir.”

**Tablo 4-13: İş Stresi Ölçeğinin Cinsiyet Durumuna Göre Değişimi**

		n	Ortalama	Std. Sapma	t	p
İş Stresi	Kadın	41	2,57	0,69	-1,794	0,076
	Erkek	55	2,81	0,62		

Tablo 4-13'te "iş stresi ölçeğinin cinsiyete göre değişimi incelendiğinde; iş stresi ölçeğinin cinsiyet durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermediği görülmektedir( $p>0,05$ ).” Diğer bir ifade ile kadın ve erkeklerin iş stresi düzeyleri aynı seviyededir denilebilir.”

**Tablo 4-14: “Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeğinin” Cinsiyete Göre Değişimi**

	Cinsiyet	n	Ortalama	Std. Sapma	t	p
“Kendine Güvenli Yaklaşım”	Kadın	41	2,33	0,74	-1,926	0,057
	Erkek	55	2,62	0,71		
“İyimser Yaklaşım”	Kadın	41	1,76	0,51	-1,179	0,241
	Erkek	55	1,87	0,46		
“Çaresiz Yaklaşım”	Kadın	41	2,53	0,78	-2,378	0,019*
	Erkek	55	2,90	0,72		
“Boyun Eğici Yaklaşım”	Kadın	41	2,25	0,66	-1,611	0,110
	Erkek	55	2,47	0,65		
“Sosyal Destek Arama”	Kadın	41	2,30	0,69	-2,112	0,037*
	Erkek	55	2,61	0,70		

\* $p<0,05$

Tablo 4-14'deki “stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin cinsiyete göre değişimi incelendiğinde; gerek çaresiz yaklaşım gerek sosyal destek arama alt boyutlarının cinsiyet durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterdiği görülürken ( $p<0,05$ ), diğer alt boyutların cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermediği görülmektedir. Anlamlı farklılık gösteren çaresiz yaklaşım ve sosyal destek arama alt boyutlarının erkeklerin için olan ortalama değerinin kadınlardan anlamlı derecede daha yüksek olduğu görülmektedir. Diğer bir ifade ile erkeklerin çaresiz yaklaşım ve sosyal destek arama düzeyleri kadınlara göre anlamlı derecede daha fazladır.”

#### 4.4. Olumsuz Davranışlar Ölçeği, İş Stresi ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeklerinin Yaş Gruplarına Göre Değişimi

Olumsuz davranışlar ölçeği, iş stresi ve stresle başa çıkma yöntemleri ölçeklerinin katılımcılara ait yaş gruplarına göre ortalama değerleri ve bu ortalama değerlerinin arasındaki değişimin “istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığına” dair tespit için gerçekleştirilen “tek yönlü varyans analizi” sonuçlarına yer verilmiştir.

**Tablo 4-15: Olumsuz Davranışlar Ölçeğinin Yaş Gruplarına Göre Değişimi**

		n	Ortalama	Std. Sapma	F	p
“Kişisel Tehdit ve İzolasyon”	18-24	3	1,13	0,12	1,108	0,350
	25-34	61	1,50	0,45		
	35-44	29	1,36	0,52		
	45-üstü	3	1,40	0,36		
	Toplam	96	1,44	0,47		
“Mesleğe Yönelik Tehdit”	18-24	3	1,87	0,12	1,928	0,130
	25-34	61	1,52	0,51		
	35-44	29	1,33	0,39		
	45-üstü	3	1,33	0,31		
	Toplam	96	1,47	0,47		
“Destabilizasyon”	18-24	3	2,00	0,89	0,605	0,613
	25-34	61	1,60	0,82		
	35-44	29	1,47	0,71		
	45-üstü	3	1,33	0,35		
	Toplam	96	1,57	0,78		
“Aşırı İş Yükü”	18-24	3	1,17	0,29	1,002	0,396
	25-34	61	1,51	0,51		
	35-44	29	1,38	0,44		
	45-üstü	3	1,67	0,58		
	Toplam	96	1,46	0,49		

Tablo 4-15’deki olumsuz davranışlar ölçeğinin yaş gruplarına göre değişimi incelendiğinde; “alt boyutların yaş gruplarına göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği görülmektedir ( $p>0,05$ ).” Diğer bir ifade ile farklı yaş gruplarının “olumsuz davranışlar ölçeği alt boyutları” aynı düzeydedir denilebilir.

**Tablo 4-16:İş Stresinin “Yaş Gruplarına Göre Değişimi”**

		<b>n</b>	<b>Ortalama</b>	<b>Std. Sapma</b>	<b>F</b>	<b>p</b>
İş Stresi	18-24	3	2,23	0,64	1,205	0,313
	25-34	61	2,75	0,68		
	35-44	29	2,72	0,62		
	45-üstü	3	2,20	0,53		
	Toplam	96	2,71	0,66		

Talo 4-16'daki “iş stresinin yaş gruplarına göre değişimi incelendiğinde; iş stresi ölçeğinin yaş gruplarına göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ( $p>0,05$ ).” Diğer bir ifade ile farklı yaş gruplarında olan kişilerin iş stresi düzeyleri aynı seviyededir denilebilir.

**Tablo 4-17: “Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeğinin” Yaş Gruplarına Göre Değişimi**

		n	Ortalama	Std. Sapma	F	p
“Kendine Güvenli Yaklaşım”	18-24	3	2,20	0,82	1,038	0,380
	25-34	61	2,56	0,75		
	35-44	29	2,45	0,71		
	45-üstü	3	1,90	0,00		
	Toplam	96	2,50	0,73		
“İyimser Yaklaşım”	18-24	3	1,47	0,42	2,612	0,056
	25-34	61	1,90	0,48		
	35-44	29	1,74	0,46		
	45-üstü	3	1,33	0,23		
	Toplam	96	1,82	0,48		
“Çaresiz Yaklaşım”	18-24	3	2,67	1,21	0,671	0,572
	25-34	61	2,76	0,79		
	35-44	29	2,78	0,68		
	45-üstü	3	2,13	0,57		
	Toplam	96	2,74	0,76		
“Boyun Eğici Yaklaşım”	18-24	3	1,77	0,46	1,887	0,137
	25-34	61	2,45	0,66		
	35-44	29	2,33	0,67		
	45-üstü	3	1,83	0,15		
	Toplam	96	2,38	0,66		
“Sosyal Destek Arama”	18-24	3	2,80	1,32	1,208	0,312
	25-34	61	2,55	0,69		
	35-44	29	2,34	0,67		
	45-üstü	3	2,03	0,64		
	Toplam	96	2,48	0,71		

Tablo 4-17’deki “stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin yaş gruplarına göre değişimi incelendiğinde; stresle başa çıkma tarzları ölçeği alt boyutlarının yaş gruplarına göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ( $p>0,05$ )”. Diğer bir ifade ile farklı yaş gruplarında olan kişilerin stresle başa çıkma tarzları düzeyleri aynı seviyededir denilebilir.

#### 4.5. “Olumsuz Davranışlar Ölçeği, İş Stresi ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeklerinin” Medeni Duruma Göre Değişimi

“Olumsuz davranışlar ölçeği, iş stresi ve stresle başa çıkma yöntemleri ölçeklerinin” medeni hal durumlarına göre ortalama değeri ve bu ortalamalar arasındaki

“farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan bağımsız gruplarda T testi” sonuçları verilmiştir.

**Tablo 4-18: “Olumsuz Davranışlar Ölçeği Alt Boyutlarının” Medeni Duruma Göre Değişimi**

		n	Ortalama	Std. Sapma	t	p
“Kişisel Tehdit ve İzolasyon”	Evli	63	1,42	0,41	-0,838	0,404
	Bekâr	33	1,50	0,56		
“Mesleğe Yönelik Tehdit”	Evli	63	1,42	0,43	-1,435	0,154
	Bekâr	33	1,56	0,54		
“Destabilizasyon”	Evli	63	1,53	0,73	-0,550	0,583
	Bekâr	33	1,63	0,87		
“Aşırı İş Yükü”	Evli	63	1,46	0,50	-0,089	0,929
	Bekâr	33	1,47	0,47		

Tablo 4-18’deki “olumsuz davranışlar ölçeği alt boyutlarının medeni duruma göre değişimi incelendiğinde ölçek alt boyutlarının medeni hal durumuna göre anlamlı farklılık göstermediği görülmektedir ( $p>0,05$ ).” Özetle evli ve bekarların olumsuz davranışlar ölçeği alt boyutları aynı seviyededir denilebilir.

**Tablo 4-19: “İş Stresi Ölçeğinin Medeni Duruma” Göre Değişimi**

		n	Ortalama	Std. Sapma	t	p
İş Stresi	Evli	63	2,78	0,62	1,581	0,117
	Bekar	33	2,56	0,71		

Tablo 4-19’deki “iş stresi ölçeğinin medeni duruma göre değişimi incelendiğinde; iş stresi düzeyinin medeni duruma göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği görülmektedir ( $p>0,05$ ).” Diğer bir ifade ile evli ve bekarların iş stresi düzeyleri aynı seviyededir denilebilir.

**Tablo 4-20: “Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeğinin” Medeni Duruma Göre Değişimi**

		n	Ortalama	Std. Sapma	t	p																																									
“Kendine Güvenli Yaklaşım”	Evli	63	2,55	0,73	0,988	0,326																																									
	Bekâr	33	2,39	0,74			“İyimser Yaklaşım”	Evli	63	1,83	0,44	0,159	0,874	Bekâr	33	1,81	0,56	“Çaresiz Yaklaşım”	Evli	63	2,80	0,70	1,082	0,282	Bekâr	33	2,63	0,87	“Boyun Eğici Yaklaşım”	Evli	63	2,45	0,64	1,509	0,135	Bekâr	33	2,24	0,68	“Sosyal Destek Arama”	Evli	63	2,54	0,63	1,151	0,253	Bekâr
“İyimser Yaklaşım”	Evli	63	1,83	0,44	0,159	0,874																																									
	Bekâr	33	1,81	0,56			“Çaresiz Yaklaşım”	Evli	63	2,80	0,70	1,082	0,282	Bekâr	33	2,63	0,87	“Boyun Eğici Yaklaşım”	Evli	63	2,45	0,64	1,509	0,135	Bekâr	33	2,24	0,68	“Sosyal Destek Arama”	Evli	63	2,54	0,63	1,151	0,253	Bekâr	33	2,36	0,83								
“Çaresiz Yaklaşım”	Evli	63	2,80	0,70	1,082	0,282																																									
	Bekâr	33	2,63	0,87			“Boyun Eğici Yaklaşım”	Evli	63	2,45	0,64	1,509	0,135	Bekâr	33	2,24	0,68	“Sosyal Destek Arama”	Evli	63	2,54	0,63	1,151	0,253	Bekâr	33	2,36	0,83																			
“Boyun Eğici Yaklaşım”	Evli	63	2,45	0,64	1,509	0,135																																									
	Bekâr	33	2,24	0,68			“Sosyal Destek Arama”	Evli	63	2,54	0,63	1,151	0,253	Bekâr	33	2,36	0,83																														
“Sosyal Destek Arama”	Evli	63	2,54	0,63	1,151	0,253																																									
	Bekâr	33	2,36	0,83																																											

Tablo 4-120’deki “stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin medeni duruma göre değişimi incelendiğinde; stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin alt boyutlarının medeni hal duruma göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ( $p>0,05$ ).” Özetle evli ve bekarların stresle başa çıkma tarzları düzeyleri aynı seviyededir denilebilir.

#### **4.6. Olumsuz Davranışlar Ölçeği, İş Stresi ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeklerinin Eğitim Durumuna Göre Değişimi**

“Olumsuz davranışlar ölçeği, iş stresi ve stresle başa çıkma yöntemleri ölçeklerinin” eğitim seviyelerinin durumuna göre ortalama değerleri ve bu ortalama değerleri arasındaki “farklılığın anlamlı olup olmadığının tespit edilebilmesi için yapılan tek yönlü varyans analiz” sonuçlarına yer verilmiştir.

**Tablo 4-21: “Olumsuz Davranışlar Ölçeğinin Eğitim Durumuna Göre Değişimi”**

		<b>n</b>	<b>Ortalama</b>	<b>Std. Sapma</b>	<b>F</b>	<b>p</b>
“Kişisel Tehdit ve İzolasyon”	Lise	22	1,47	0,39	0,707	0,496
	Üniversite	67	1,46	0,50		
	Yüksek lisans	7	1,24	0,31		
	Toplam	96	1,44	0,47		
“Mesleğe Yönelik Tehdit”	Lise	22	1,45	0,41	1,947	0,148
	Üniversite	67	1,51	0,50		
	“Yüksek lisans”	7	1,14	0,15		
	Toplam	96	1,47	0,47		
“Destabilizasyon”	Lise	22	1,58	0,49	2,077	0,131
	Üniversite	67	1,62	0,87		
	“Yüksek lisans”	7	1,00	0,00		
	Toplam	96	1,57	0,78		
“Aşırı İş Yükü”	Lise	22	1,43	0,47	0,625	0,538
	Üniversite	67	1,49	0,50		
	Yüksek lisans	7	1,29	0,39		
	Toplam	96	1,46	0,49		

Tablo 4-21’deki “olumsuz davranışlar ölçeğinin eğitim seviyelerinin durumuna göre değişimi incelendiğinde; alt boyutların eğitim seviyelerinin durumuna göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği görülmektedir ( $p>0,05$ ).” Diğer bir ifade ile farklı eğitim seviyelerinin düzeyine sahip kişilerin “olumsuz davranışlar ölçeği alt boyutları benzer düzeydedir” denilebilir.

**Tablo 4-22: “İş Stresi Ölçeğinin Eğitim Durumuna Göre Değişimi”**

		<b>n</b>	<b>Ortalama</b>	<b>Std. Sapma</b>	<b>F</b>	<b>p</b>
“İş Stresi”	Lise	22	2,47	0,64	4,482	0,014
	Üniversite	67	2,72	0,65		
	Yüksek lisans	7	3,29	0,37		
	Toplam	96	2,71	0,66		

Tablo 4-22’deki “iş stresi ölçeğinin eğitim durumuna göre değişimi incelendiğinde; iş stresi düzeyinin eğitim seviyelerinin durumuna göre anlamlı düzeyde ayrımlılık gösterdiği görülmektedir ( $p<0,05$ ).” “Farklılığın hangi grupta kaynaklandığını tespit etmek amacıyla yapılan TUKEY testi sonuçlarına” bakılırsa; yüksek lisans



mezunlarının iş stresi düzeyinin lise ve üniversite mezunlarının iş stresi düzeyinden anlamlı derecede yüksek olduğu gözlemlenmektedir.

**Tablo 4-23: “Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeğinin Eğitim Durumuna Göre Değişimi”**

		n	Ortalama	Std. Sapma	F	p
“Kendine Güvenli Yaklaşım”	Lise	22	2,27	0,72	2,773	0,068
	Üniversite	67	2,52	0,74		
	Yüksek lisans	7	2,99	0,36		
	Toplam	96	2,50	0,73		
“İyimser Yaklaşım”	Lise	22	1,72	0,47	0,685	0,507
	Üniversite	67	1,86	0,50		
	Yüksek lisans	7	1,83	0,18		
	Toplam	96	1,82	0,48		
“Çaresiz Yaklaşım”	Lise	22	2,50	0,73	2,892	0,060
	Üniversite	67	2,77	0,78		
	Yüksek lisans	7	3,27	0,42		
	Toplam	96	2,74	0,76		
“Boyun Eğici Yaklaşım”	Lise	22	2,21	0,70	1,833	0,166
	Üniversite	67	2,39	0,66		
	Yüksek lisans	7	2,74	0,36		
	Toplam	96	2,38	0,66		
“Sosyal Destek Arama”	Lise	22	2,39	0,71	0,328	0,721
	Üniversite	67	2,49	0,72		
	Yüksek lisans	7	2,61	0,58		
	Toplam	96	2,48	0,71		

Tablo 4-23’deki “stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin eğitim durumuna göre değişimi incelendiğinde; ölçek alt boyutlarının eğitim seviyelerinin durumuna göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği görülmektedir ( $p>0,05$ ).” Diğer bir ifade ile farklı eğitim seviyelerinin düzeyine sahip katılımcıların stresle başa çıkma tarzları düzeyi aynı seviyededir denilebilir.

#### 4.7. “Olumsuz Davranışlar Ölçeği, İş Stresi ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeklerinin Göreve Göre Değişimi”

“Olumsuz davranışlar ölçeği, iş stresi ve stresle başa çıkma yöntemleri ölçeklerinin” yaptıkları göreve göre ortalama değerleri ve bu “ortalama değerlerinin arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının” tespit edilebilmesi amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 4-24: “Olumsuz Davranışlar Ölçeğinin Göreve Göre Değişimi”

		n	Ortalama	Std. Sapma	F	p
“Kişisel Tehdit ve İzolasyon”	Hemşire /ebe	39	1,46	0,55	0,477	0,824
	Doktor	7	1,27	0,35		
	Hizmetli	6	1,65	0,27		
	Teknisyen	14	1,48	0,44		
	Şoför	6	1,42	0,42		
	Sekreter	15	1,35	0,38		
	Memur	9	1,50	0,52		
	Toplam	96	1,44	0,47		
	“Mesleğe Yönelik Tehdit”	Hemşire /ebe	39	1,46		
Doktor		7	1,26	0,36		
Hizmetli		6	1,57	0,43		
Teknisyen		14	1,57	0,36		
Şoför		6	1,40	0,42		
Sekreter		15	1,39	0,38		
Memur		9	1,62	0,77		
Toplam		96	1,47	0,47		
“Destabilizasyon”		Hemşire /ebe	39	1,46	0,67	1,531
	Doktor	7	1,00	0,00		
	Hizmetli	6	1,73	0,39		
	Teknisyen	14	1,90	1,31		
	Şoför	6	1,33	0,52		
	Sekreter	15	1,76	0,76		
	Memur	9	1,67	0,59		
	Toplam	96	1,57	0,78		
	“Aşırı İş Yüğü”	Hemşire /ebe	39	1,49	0,52	
Doktor		7	1,43	0,61		
Hizmetli		6	1,50	0,45		
Teknisyen		14	1,57	0,43		
Şoför		6	1,33	0,52		
Sekreter		15	1,37	0,44		
Memur		9	1,44	0,53		
Toplam		96	1,46	0,49		

Tablo 4-24’deki “olumsuz davranışlar ölçeğinin katılımcıların yürütmekte oldukları göreve ilişkin değişimi incelendiğinde; alt boyutların göreve göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği görülmektedir ( $p>0,05$ ).” Özetle çeşitli görevde olan katılımcıların olumsuz davranışlar ölçeği alt boyutları aynı düzeydedir denilebilir.

**Tablo 4-25: “İş Stresi Ölçeğinin Göreve Göre Değişimi”**

	<b>n</b>	<b>Ortalama</b>	<b>Std. Sapma</b>	<b>F</b>	<b>p</b>	
“İş Stresi”	Hemşire /ebe	39	2,78	0,66	1,547	0,172
	Doktor	7	3,11	0,70		
	Hizmetli	6	2,35	0,57		
	Teknisyen	14	2,51	0,74		
	Şoför	6	2,45	0,72		
	Sekreter	15	2,59	0,52		
	Memur	9	2,97	0,57		
	Toplam	96	2,71	0,66		

Tablo 4-25’deki “iş stresi ölçeğinin göreve göre değişimi incelendiğinde; iş stresinin göreve göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği görülmektedir ( $p>0,05$ ).” Farklı bir ifade ile çeşitli görevde olan katılımcıların iş stresi seviyeleri aynı düzeydedir denilebilir.

Tablo 4-26: “Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeğinin Göreve Göre Değişimi”

		n	Ortalama	Std. Sapma	F	p
“Kendine Güvenli Yaklaşım”	Hemşire /ebe	39	2,69	0,71	1,883	0,092
	Doktor	7	2,87	0,55		
	Hizmetli	6	2,23	0,52		
	Teknisyen	14	2,26	0,87		
	Şoför	6	2,20	0,93		
	Sekreter	15	2,19	0,63		
	Memur	9	2,59	0,63		
	Toplam	96	2,50	0,73		
“İyimser Yaklaşım”	Hemşire /ebe	39	1,90	0,49	0,521	0,791
	Doktor	7	1,83	0,18		
	Hizmetli	6	1,77	0,23		
	Teknisyen	14	1,79	0,59		
	Şoför	6	1,63	0,57		
	Sekreter	15	1,71	0,48		
	Memur	9	1,91	0,50		
	Toplam	96	1,82	0,48		
“Çaresiz Yaklaşım”	Hemşire /ebe	39	2,96	0,69	2,026	0,070
	Doktor	7	3,03	0,83		
	Hizmetli	6	2,57	0,66		
	Teknisyen	14	2,46	0,97		
	Şoför	6	2,27	0,92		
	Sekreter	15	2,46	0,67		
	Memur	9	2,92	0,39		
	Toplam	96	2,74	0,76		
“Boyun Eğici Yaklaşım”	Hemşire /ebe	39	2,49	0,70	1,384	0,230
	Doktor	7	2,70	0,43		
	Hizmetli	6	2,07	0,50		
	Teknisyen	14	2,29	0,73		
	Şoför	6	2,17	0,80		
	Sekreter	15	2,11	0,56		
	Memur	9	2,54	0,58		
	Toplam	96	2,38	0,66		
“Sosyal Destek Arama”	Hemşire /ebe	39	2,65	0,68	1,146	0,342
	Doktor	7	2,33	0,68		
	Hizmetli	6	2,62	0,70		
	Teknisyen	14	2,24	0,83		
	Şoför	6	2,22	0,90		
	Sekreter	15	2,28	0,68		
	Memur	9	2,62	0,47		
	Toplam	96	2,48	0,71		

Tablo 4-26'daki "stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin katılımcıların yürütmekte oldukları göreve ilişkin değişimi incelendiğinde; alt boyutların göreve göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği görülmektedir ( $p>0,05$ ).” Farklı bir ifade ile çeşitli görevde olan kişilerin stresle başa çıkma tarzları seviyeleri aynı düzeydedir denilebilir.

#### 4.8. Olumsuz Davranışlar Ölçeği, İş Stresi ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeklerinin Meslekte Çalışma Süresine Göre Değişimi

“Olumsuz davranışlar ölçeği, iş stresi ve stresle başa çıkma yöntemleri ölçeklerinin” meslekte “çalışma süresine göre ortalamaları” ve bu ortalamalar “arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti” için yapılan “tek yönlü varyans analizi” sonuçları verilmiştir.

**Tablo 4-27: Olumsuz Davranışlar Ölçeğinin Meslekte Çalışma Süresine Göre Değişimi**

		n	Ortalama	Std. Sapma	F	p
“Kişisel Tehdit ve İzolasyon”	“1-5 yıl	33	1,45	0,55	0,012	0,988
	6-10 yıl	40	1,44	0,40		
	11-20 yıl	23	1,46	0,47		
	Toplam”	96	1,44	0,47		
“Mesleğe Yönelik Tehdit”	“1-5 yıl	33	1,56	0,58	1,085	0,342
	6-10 yıl	40	1,45	0,41		
	11-20yıl	23	1,37	0,39		
	Toplam”	96	1,47	0,47		
“Destabilizasyon	“1-5 yıl	33	1,58	0,84	0,150	0,861
	6-10 yıl	40	1,60	0,75		
	11-20 yıl	23	1,49	0,76		
	Toplam”	96	1,57	0,78		
“Aşırı İş Yükü”	“1-5 yıl	33	1,47	0,54	0,121	0,886
	6-10 yıl	40	1,44	0,43		
	11-20 yıl	23	1,50	0,52		
	Toplam”	96	1,46	0,49		

Tablo 4-27'deki “olumsuz davranışlar ölçeğinin meslekte çalışma süresine bakarak değişimin incelenmesi neticesinde; alt boyutların meslekte çalışma süresine göre anlamlı düzeyde farklılık oluşturmadığı görülmektedir ( $p>0,05$ ).” Diğer bir ifade ile farklı sürelerde meslekte çalışan kişilerin olumsuz davranışlar ölçeği alt boyutları aynı düzeydedir denilebilir.

**Tablo 4-28: İş Stresinin Meslekte “Çalışma Süresine” Göre Değişimi**

		<b>n</b>	<b>Ortalama</b>	<b>Std. Sapma</b>	<b>F</b>	<b>p</b>
İş Stresi	1-5 yıl	33	2,37	0,63	8,969	0,000*
	6-10yıl	40	2,97	0,57		
	11-20yıl	23	2,73	0,64		
	Toplam	96	2,71	0,66		

\*p&lt;0,05

Tablo 4-28’deki “iş stresinin meslekte çalışma zamanının süresine bakılıp değişimi incelendiğinde; iş stresinin meslekte çalışma zamanının süresine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği görülmektedir (p<0,05).” “Değişikliğin hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek için uygulanan TUKEY testi sonuçlarına” göre; 6-10 yıl ve 11-20 yıl süre ile meslekte çalışan kişilerin iş stresi düzeyinin 1-5 yıl zaman süreyle mesleklerinde çalışanların iş stresinden anlamlı derecede daha yüksek olduğu görülmektedir. 6-10 yıl ve 11-20 yıl süre ile görev alıp çalışanların ortalamaları arasında anlamlı farklılık bulunmamaktadır.

**Tablo 4-29: “Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeğinin Meslekte Çalışma Süresine Göre Değişimi”**

		n	Ortalama	Std. Sapma	F	p
“Kendine Güvenli Yaklaşım”	1-5 yıl	33	2,20	0,68	6,181	0,003*
	6-10yıl	40	2,77	0,72		
	11-20yıl	23	2,44	0,67		
	Toplam	96	2,50	0,73		
“İyimser Yaklaşım”	1-5 yıl	33	1,68	0,46	2,227	0,114
	6-10yıl	40	1,92	0,47		
	11-20yıl	23	1,86	0,50		
	Toplam	96	1,82	0,48		
“Çaresiz Yaklaşım”	1-5 yıl	33	2,49	0,70	5,159	0,008*
	6-10yıl	40	3,02	0,74		
	11-20yıl	23	2,62	0,77		
	Toplam	96	2,74	0,76		
“Boyun Eğici Yaklaşım”	1-5 yıl	33	2,17	0,64	3,544	0,033*
	6-10yıl	40	2,57	0,67		
	11-20yıl	23	2,34	0,59		
	Toplam	96	2,38	0,66		
“Sosyal Destek Arama”	1-5 yıl	33	2,26	0,77	3,450	0,036*
	6-10yıl	40	2,68	0,66		
	11-20yıl	23	2,43	0,62		
	Toplam	96	2,48	0,71		

\*p<0,05

Tablo 4-29’deki “stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin meslekte çalışma süresine göre değişimi incelendiğinde; kendine güvenli yaklaşım, çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve sosyal destek arama alt boyutlarının meslekte çalışma süresine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği görülürken (p<0,05),” iyimser yaklaşım alt boyutunun meslekte çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermediği görülmektedir. “Anlamlı farklılık gösteren alt boyutlar için farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla yapılan TUKEY testi sonuçlarına göre;”

Kendine güvenli yaklaşım alt boyutu için; “6-10 yıl süre ile meslekte görev alan katılımcıların ortalaması” 1-5 yıl süre ile “çalışanlardan anlamlı derecede daha yüksek” olduğu tespit edilmiştir. Diğer gruplar arasında anlamlı farklılık bulunmamaktadır.

Çaresiz yaklaşım alt boyutu için meslekte 6-10 yıl zaman süreyle çalışanların ortalamasının meslekte 1-5 yıl ve 11-20 yıl zaman süreyle çalışanların ortalamasından “anlamli derecede daha yüksek olduğu görülmektedir.”

Boyun eğici yaklaşım için; 6-10 yıl süreyle meslekte çalışan katılımcıların ortalamasının değeri 1-5 yıl süreyle çalışanlardan anlamli derecede daha yüksektir. “Diğer gruplar arasında anlamli bir farklılık bulunmamaktadır.”

Sosyal destek arama alt boyutu için; 6-10 yıl süreyle meslekte çalışan katılımcıların ortalamasının 1-5 yıl süre ile çalışanlardan anlamli derecede daha yüksektir. “Diğer gruplar arasında anlamli bir farklılık bulunmamaktadır.”

#### 4.9. “Olumsuz Davranışlar Ölçeği, İş Stresi ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeklerinin” Kurumda Çalışma Süresine Göre Değişimi

Olumsuz davranışlar ölçeği, “iş stresi ve stresle başa çıkma yöntemleri ölçeklerinin kurumda çalışma süresine göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamli olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi” sonuçları verilmiştir.

**Tablo 4-30: Olumsuz Davranışlar Ölçeğinin Kurumda Çalışma Süresine Göre Değişimi**

		n	Ortalama	Std. Sapma	F	p
“Kişisel Tehdit ve İzolasyon”	1-5 yıl	56	1,40	0,47	0,761	0,470
	6 -10 yıl	30	1,50	0,44		
	11-20 yıl	10	1,55	0,51		
	Toplam	96	1,44	0,47		
“Mesleğe Yönelik Tehdit”	1-5 yıl	56	1,47	0,47	0,074	0,929
	6 -10 yıl	30	1,45	0,44		
	11-20 yıl	10	1,52	0,60		
	Toplam	96	1,47	0,47		
“Destabilizasyon”	1-5 yıl	56	1,56	0,80	0,264	0,768
	6 -10 yıl	30	1,52	0,78		
	11-20 yıl	10	1,73	0,66		
	Toplam	96	1,57	0,78		
“Aşırı İş Yükü”	1-5 yıl	56	1,42	0,46	0,697	0,501
	6 -10 yıl	30	1,50	0,47		
	11-20 yıl	10	1,60	0,70		
	Toplam	96	1,46	0,49		

Tablo 4-30’daki “olumsuz davranışlar ölçeğinin kurumda çalışma süresine göre değişimi incelendiğinde; alt boyutların kurumda çalışma süresine göre anlamli düzeyde



farklılık oluşmadığı görülmektedir ( $p>0,05$ ).” Diğer bir ifade ile farklı sürelerde kurumda çalışan katılımcıların olumsuz davranışlar ölçeği alt boyutları eş düzeydedir denilebilir.

**Tablo 4-31: “İş Stresi Ölçeğinin Meslekte Çalışma Süresine Göre Anlamli Farklılık Gösterip Göstermediği”**

		n	Ortalama	Std. Sapma	F	p
İş Stresi	1-5 yıl	56	2,63	0,69	0,976	0,381
	6 -10 yıl	30	2,84	0,56		
	11-20 yıl	10	2,72	0,78		
	Toplam	96	2,71	0,66		

Tablo 4-31’deki “iş stresi ölçeğinin meslekte çalışma süresine göre anlamli farklılık gösterip göstermediğinin incelendiğinde; iş stresi düzeyinin kurumda çalışma süresine göre anlamli düzeyde farklılık göstermediği görülmüştür ( $p>0,05$ ).” Özetle farklı sürelerde kurumda çalışan personelin iş stresi düzeyleri aynıdır denilebilir.

**Tablo 4-32: Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeğinin Kurumda Çalışma Süresine Göre Değişimi**

		n	Ortalama	Std. Sapma	F	p
“Kendine Güvenli Yaklaşım”	1-5 yıl	56	2,40	0,78	1,449	0,240
	6 -10 yıl	30	2,68	0,63		
	11-20 yıl	10	2,48	0,73		
	Toplam	96	2,50	0,73		
“İyimser Yaklaşım”	1-5 yıl	56	1,75	0,51	1,758	0,178
	6 -10 yıl	30	1,92	0,41		
	11-20 yıl	10	1,96	0,46		
	Toplam	96	1,82	0,48		
“Çaresiz Yaklaşım”	1-5 yıl	56	2,70	0,81	0,211	0,810
	6 -10 yıl	30	2,78	0,71		
	11-20 yıl	10	2,85	0,71		
	Toplam	96	2,74	0,76		
“Boyun Eğici Yaklaşım”	1-5 yıl	56	2,31	0,72	0,775	0,464
	6 -10 yıl	30	2,48	0,54		
	11-20 yıl	10	2,45	0,67		
	Toplam	96	2,38	0,66		
“Sosyal Destek Arama”	1-5 yıl	56	2,38	0,76	1,772	0,176
	6 -10 yıl	30	2,55	0,64		
	11-20 yıl	10	2,80	0,52		
	Toplam	96	2,48	0,71		

Tablo 4-32'deki "stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin kurumda çalışma süresine göre değişimi incelendiğinde; alt boyutların kurumda çalışma süresine göre anlamlı düzeyde farklılık oluşturmadığı görülmektedir ( $p>0,05$ ).” Özetle farklı sürelerde kurumda çalışan katılımcıların olumsuz stresle başa çıkma tarzları alt boyutları aynı düzeydedir denilebilir.

#### 4.10. “Olumsuz Davranışlar Ölçeği, İş Stresi ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeklerinin Haftalık Çalışma Süresine Göre Değişimi”

Olumsuz davranışlar ölçeği, iş stresi ve stresle başa çıkma yöntemleri ölçeklerinin haftalık “çalışma süresine göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları verilmiştir.”

**Tablo 4-33: Olumsuz Davranışlar Ölçeğinin Haftalık Çalışma Süresine Göre Değişimi**

		n	Ortalama	Std. Sapma	F	p
“Kişisel Tehdit ve İzolasyon”	40 saatten az	60	1,43	0,40	0,835	0,437
	40-59 saat	34	1,50	0,57		
	60-80 saat	2	1,10	0,14		
	Toplam	96	1,44	0,47		
“Mesleğe Yönelik Tehdit”	40 saatten az	60	1,47	0,45	0,005	0,995
	40-59 saat	34	1,47	0,51		
	60-80 saat	2	1,50	0,71		
	Toplam	96	1,47	0,47		
“Destabilizasyon”	40 saatten az	60	1,61	0,83	0,421	0,658
	40-59 saat	34	1,48	0,67		
	60-80 saat	2	1,85	1,20		
	Toplam	96	1,57	0,78		
“Aşırı İş Yükü”	40 saatten az	60	1,43	0,46	0,611	0,545
	40-59 saat	34	1,53	0,54		
	60-80 saat	2	1,25	0,35		
	Toplam	96	1,46	0,49		

Tablo 4-33'deki “olumsuz davranışlar ölçeğinin haftalık çalışma süresine göre değişimi incelendiğinde; alt boyutların kurumda çalışma süresine göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği görülmektedir ( $p>0,05$ ).” Diğer bir ifade ile haftalık farklı sürelerde çalışan kişilerin olumsuz davranışlar ölçeği alt boyutları aynı düzeydedir denilebilir.

**Tablo 4-34: İş Stresi Ölçeğinin Haftalık Çalışma Süresine Göre Anlamlı Düzeyde Farklılık Gösterip Göstermediği**

		<b>n</b>	<b>Ortalama</b>	<b>Std. Sapma</b>	<b>F</b>	<b>p</b>
İş Stresi	40 saatten az	60	2,58	0,65	3,084	0,049
	40-59 saat	34	2,92	0,64		
	60-80 saat	2	2,85	0,49		
	Toplam	96	2,71	0,66		

\*p<0,05

Tablo 4-34'deki iş stresi ölçeğinin haftalık çalışma süresine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterip göstermediği incelendiğinde, iş stresinin haftalık çalışma süresine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği görülmüştür.” “Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek için uygulanan TUKEY testi sonuçlarına göre”; haftalık 40-59 ve 60-80 saat süre ile çalışanların iş stresi düzeyi haftalık 40 saatten az süre ile çalışan kişilerin iş stresinden anlamlı derecede daha yüksektir. Haftalık 40-59 saat ve 60-80 saat çalışan kişilerin iş stresi düzeyleri arasında anlamlı farklılık bulunmamaktadır.

**Tablo 4-35: “Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeğinin” Haftalık Çalışma Süresine Göre Değişimi**

		n	Ortalama	Std. Sapma	F	p
“Kendine Güvenli Yaklaşım”	40 saatten az	60	2,30	0,71	6,644	0,002*
	40-59 saat	34	2,83	0,66		
	60-80 saat	2	2,80	0,14		
	Toplam	96	2,50	0,73		
“İyimser Yaklaşım”	40 saatten az	60	1,74	0,47	2,888	0,061
	40-59 saat	34	1,98	0,47		
	60-80 saat	2	1,60	0,00		
	Toplam	96	1,82	0,48		
“Çaresiz Yaklaşım”	40 saatten az	60	2,53	0,78	7,202	0,001*
	40-59 saat	34	3,07	0,61		
	60-80 saat	2	3,50	0,14		
	Toplam	96	2,74	0,76		
“Boyun Eğici Yaklaşım”	40 saatten az	60	2,23	0,64	4,913	0,009*
	40-59 saat	34	2,65	0,62		
	60-80 saat	2	2,15	0,92		
	Toplam	96	2,38	0,66		
“Sosyal Destek Arama”	40 saatten az	60	2,32	0,73	5,162	0,007*
	40-59 saat	34	2,71	0,58		
	60-80 saat	2	3,30	0,71		
	Toplam	96	2,48	0,71		

\*p<0,05

Tablo 4-35’deki “stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin haftalık çalışma süresine göre değişimi incelendiğinde; kendine güvenli yaklaşım, çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve sosyal destek arama alt boyutlarının haftalık çalışma süresine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği görülürken ( $p<0,05$ ),” “iyimser yaklaşım alt boyutunun haftalık çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermediği görülmüştür ( $p>0,05$ ).” “Anlamlı düzeyde farklılık göstermiş olan alt boyutlar için farklılığın hangi gruptan dolayı oluştuğunu tespit edebilmek amacıyla uygulanan TUKEY testi sonuçlarına” göre;

Kendine güvenli yaklaşım için; 40-59 saat süre ile çalışanların kendine güvenli yaklaşım düzeyi 40 saatten az süre ile çalışanlardan anlamlı derecede daha yüksektir. Diğer gruplar arasında anlamlı farklılık bulunmamaktadır.

Çaresiz yaklaşım için; 40-59 saat süre ile çalışanların kendine güvenli yaklaşım düzeyi 40 saatten az süre ile çalışanlardan “anamlı derecede daha yüksektir.” Diğer “gruplar arasında anlamlı farklılık bulunmamaktadır.”

Boyun eğici yaklaşım için; 40-59 saat süre ile çalışanların kendine güvenli yaklaşım düzeyi 40 saatten az süre ile çalışanlardan “anamlı derecede daha yüksektir.” “Diğer gruplar arasında anlamlı farklılık bulunmamaktadır.”

Sosyal destek arama alt boyutu için; 40-59 saat ve 60-80 saat süre ile çalışanların sosyal destek arama düzeyi 40 saatten az süre ile çalışanların sosyal destek arama düzeyinden anlamlı derecede daha yüksektir. 40-59 ve 60-80 saat süre ile çalışanların sosyal destek arama düzeyleri arasında ise anlamlı farklılık bulunmamaktadır.

Araştırma modelindeki hipotezler detaylı olarak incelendiğinde;

***Hipotez 1:***

- $H_0$ : “Mobbinge maruz kalma ile stres arasında ilişki yoktur.”
- $H_1$ : “Mobbinge maruz kalma ile stres arasında ilişki vardır.”

“Mobbinge maruz kalma ile stres arasında istatistiksel açıdan düzeyinde pozitif yönde orta düzeyde bir ilişki tespit edilmiş, bu durumda  $H_0$  hipotezi reddedilmiştir ( $p>0,05$ ).”

“Mobbing ölçeğinin cinsiyete, yaş gruplarına, medeni duruma, eğitim durumuna, göreve, meslekte çalışma süresine, kurumda çalışma süresine, haftalık çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $p>0,05$ )”

***Hipotez 2:***

- $H_0$ : “Mobbinge maruz kalma ile stres ile başa çıkma arasında ilişki yoktur.”
- $H_1$ : “Mobbinge maruz kalma ile stres ile başa çıkma arasında ilişki vardır.”

“Mobbinge maruz kalma ile stres ile başa çıkma arasında istatistiksel açıdan  $p>0,05$  düzeyinde pozitif yönde orta düzeyde bir ilişki tespit edilmiş, bu durumda  $H_0$  hipotezi reddedilmiştir.”

“İş stresi ölçeğinin cinsiyete, yaş gruplarına, medeni duruma, göreve, kurumda çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $p>0,05$ ).” Ancak iş stresi ölçeğinin eğitim durumuna, meslekte çalışma süresine ve haftalık çalışma süresine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği görülmüştür.

“Stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin yaş gruplarına, medeni duruma, eğitim durumuna, göreve, kurumda çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $p>0,05$ ).” Ancak Stresle başa çıkma tarzları cinsiyete, meslekte çalışma süresine ve haftalık çalışma süresine göre “anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği” görülmüştür.

**Hipotez 3:**

- $H_0$ : “Mobbinge maruz kalma ile sosyodemografik özellikler arasında ilişki yoktur.”
- $H_1$ : “Mobbinge maruz kalma ile sosyodemografik özellikler arasında ilişki vardır.”

“Mobbing ölçeği ile iş stresi arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla korelasyon analizi yapılmış ve pearson korelasyon katsayısı elde edilmiştir.”

**Tablo 4-36: Olumsuz Davranış Ölçeği İle İş Stresi Arasındaki İlişki**

		İş Stresi
Kişisel Tehdit ve İzolasyon	r	-0,050
	p	0,631
Mesleğe Yönelik Tehdit	r	-0,134
	p	0,194
Destabilizasyon	r	0,016
	p	0,877
Aşırı İş Yükü	r	-0,081
	p	0,432

Buna göre olumsuz davranışlar ölçeği alt boyutunun hiç birisinin stres ile “arasında anlamlı düzeyde bir ilişki bulunmamaktadır ( $p>0,05$ ).” Bu durumda  $H_0$  hipotezi reddedilmiştir.

**Hipotez 4:**

- $H_0$ : “Sosyodemografik özellikler ile stres arasında ilişki yoktur.”
- $H_1$ : “Sosyodemografik özellikler ile stres arasında ilişki vardır.”

**Tablo 4-37: “Stresle başa çıkma tarzları ile olumsuz davranışlar ölçeği” alt boyutlarının arasındaki ilişki**

		Kişisel Tehdit ve İzolasyon	Mesleğe Yönelik Tehdit	Destabilizasyon	Aşırı İş Yükü
“Kendine Güvenli Yaklaşım”	r	0,216*	0,152	0,032	0,196
	p	0,035	0,138	0,759	0,056
“İyimser Yaklaşım”	r	0,647**	0,408**	0,456**	0,453**
	p	0,000	0,000	0,000	0,000
“Çaresiz Yaklaşım”	r	0,089	0,035	0,042	-0,004
	p	0,390	0,736	0,687	0,968
“Boyun Eğici Yaklaşım”	r	0,217*	0,190	0,090	0,231*
	p	0,034	0,064	0,384	0,024
“Sosyal Destek Arama”	r	0,194	0,173	0,269**	0,176
	p	0,058	0,092	0,008	0,086

“Stresle başa çıkma tarzları ile olumsuz davranışlar ölçeği alt boyutlarının arasındaki ilişki korelasyon analiz ile incelendiğinde; stresle başa çıkma tarzlarından kendine güvenli yaklaşım alt boyutunun olumsuz davranışlar ölçeği alt boyutlarından kişisel tehdit ve izolasyon ile arasında %21,6 düzeyinde pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.” “Bu durumda  $H_0$  hipotezi reddedilmiştir.”

## 5. TARTIŞMA

Bu bölümde Sağlık Çalışanlarının Mobbinge Maruz Kalma Durumları İle Stres Arasındaki İlişki Ve Stresle Başa Çıkma Yolları amacıyla yapılan anket çalışmalarına ait tespitlere yer verilmektedir.

Sağlık sektöründe, uygun olmayan çalışma şartları ile birlikte iş gerilimi ve diğer olumsuz etkenler sağlık çalışanları üzerinde birçok olumsuz etkiye neden olmaktadır. Bahsedilen bu olumsuzluklara bir de mobbing eklendiğinde, çalışanların sorunları daha da büyük boyutlara ulaşmaktadır.

Yapılan çalışmalar, sağlık çalışanlarının mobbinge maruz kalmalarının diğer hizmet sektöründe çalışanlardan çok yüksek düzeyde olduğunu ortaya koymaktadır. Bu nedenle de bu sektörde sorunun farkındalığı artırılarak, gerekli tedbirlerin alınması gerekmektedir.

İşyerinde kişiler; yıldırma, kurum hizmetlerinden mahrum bırakma, dışlama, aşağılama, görev yerinin zorla değiştirilmesi gibi birçok olumsuz davranışla karşılaşabilmektedir. Bu mobbing davranışları çalışanların stres, depresyon, iş tatminsizliği ve sonuçta işten ayrılmaya kadar varacak olumsuzluklarla karşı karşıya kalmasına neden olmaktadır.

Bu çalışma, bir kamu hastanesinde sağlık çalışanlarının “mobbinge maruz kalma” durumları ve stresle başa çıkma davranışlarını belirlemek ve konuya dikkat çekmek amacıyla yapılmıştır.

Çalışmada elde edilen sonuçlara neticesinde:

- “İş stresi ölçeğinin” cinsiyete, yaş gruplarına, medeni duruma, kurumda çalışma süresine ve göreve göre anlamlı farklılık göstermediği görülmüştür. Fakat iş stresi ölçeğinin eğitim durumuna, haftalık çalışma süresine ve meslekte çalışma süresine bakılarak anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği görülmüştür.
- “Stresle başa çıkma” tarzları ölçeğinin cinsiyete göre değişiminin, “çaresiz yaklaşım ve sosyal destek arama alt boyutlarının” cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterdiği görülmüştür. Fakat stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin yaş gruplarına, medeni hal duruma, eğitim durumuna ve göreve anlamlı düzeyde farklılık göstermediği tespit edilmiştir.



- Olumsuz davranışlar ölçeğinin yaş gruplarına, cinsiyete, medeni duruma, eğitim durumuna, göreve, meslekte, kurumda ve haftalık çalışma süresine göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği belirlenmiştir.

Çalışmada ele alınan konuların her biri, çeşitli araştırmacılar tarafından farklı zamanlarda ayrı olarak ele alınıp incelenmiş ve sonuçlar çeşitli açılardan değerlendirilmiştir. Bahsedilen bu çalışmalardan bazılarında, çalışmamızın ilgili yerlerinde değinilmiştir. Ancak, yaptığımız çalışmalara göre literatürde, çalışmamızla aynı konuları bir bütün olarak kapsayan çalışma bulunmamaktadır. Bu durum, elde ettiğimiz sonuçların diğer çalışmalarla karşılaştırılmasını engellemektedir.

Araştırma sonuçlarının incelenmesi neticesinde çalışmaya 96 katılmıştır. Katılımcıların dağılımı incelendiğinde erkeklerin (%57,3; n=55) iken kadınların (%42,7; n=41) olan grubu temsil ettikleri olduğu görülmektedir. Aksoy (2008) tarafından yapılan çalışmada katılımcıların %60,7 kadın ve %39,3 erkek olduğu tespit edilmiştir. Çalışmalar arasındaki farklılığın araştırmalardaki örneklem gruplarının farklılığından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Yaş gruplarına göre dağılım incelendiğinde; en büyük çoğunluğun 25-34 yaş grubu kişiler (%63,5; n=61) olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca diğer yaş gruplarındaki dağılım değerleri ise 18-24 yaş grubu (%3,1; n=3), 35-44 yaş grubu (%30,2; n=29) ve 45 üzeri yaş grubu (%3,1; n=3) olduğu görülmektedir. Yılmaz (2013) tarafından yapılan çalışmada katılımcıların %41,7 30-39 yaş aralığına sahip olduğu görülmektedir. Çalışma bulgumuz ile Yılmaz'ın çalışması ile uyumlu olduğu görülmektedir. Ayrıca Karcioğlu ve Akbaş'ın araştırmaları ile çalışmamızın uyumlu olduğu görülmektedir.

Medeni duruma göre dağılım incelendiğinde; en büyük orana sahip grubun evliler (%65,6; n=63) ve bekarların (% 34,4; n=33) olduğu görülmektedir. Gün (2016) tarafından yapılan çalışmada %48,5 evli ve %51,5 bekar olduğu tespit edilmiştir. Çalışmalar arasındaki farklılığın araştırmalardaki örneklem gruplarının farklılığından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Eğitim durumuna göre dağılım incelendiğinde; en büyük orana sahip grubun üniversite mezunları (%69,8; n=67) olduğu görülmektedir. Ayrıca lise mezunları (%22,9; n=22), yüksek lisans mezunu olanların (%7,3; n=7) olduğu görülmektedir. Yılmaz (2013) tarafından yapılan çalışmada %10,4 lise geri kalan üniversite eğitimini almış ve akademik olarak öğrenim görmüş katılımcılardan olduğu görülmektedir. Çalışma bulgumuz ile Gün'ün çalışması ile uyumlu olduğu görülmektedir.

Katılımcıların görev dağılımı incelendiğinde; en büyük orana sahip grubun hemşire/ebe (%40,6; n=39) olduğu görülmektedir. Ayrıca doktorların (%7,3; n=7), hizmetlilerin (%6,3; n=6), teknisyenlerin (%14,6; n=14), şoförlerin (%6,3; n=6), sekreterlerin (%15,6; n=15) memurların (%9,4; n=9) olduğu görülmektedir. Aksoy (2008) tarafından yapılan çalışmada katılımcıların büyük çoğunluğunun %33,3 hemşire olduğu görülmektedir. Çalışma bulgumuz ile Aksoy'un çalışması ile uyumlu olduğu görülmektedir.

Meslekte çalışma süresi incelendiğinde; en büyük orana sahip grubun 6-10 yıl süre ile çalışanların (%41,7;n=30) olduğu görülmektedir. Ayrıca 1-5 yıl süre ile çalışanların temsil ettiği (%58,3; n=56) ve 11-20 yıl süre ile çalışanların (%24; n=23) olduğu görülmektedir. Gün (2016) tarafından yapılan çalışmada mesleki deneyimlerinin 6-10 yıl arasında çalışan katılımcıların %29,3 olduğunu tespit etmiştir. Çalışmalar arasındaki farklılığın araştırmalardaki örneklem gruplarının farklılığından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Kurumda çalışma süresi incelendiğinde ise en büyük orana sahip grubun 1-5 yıl süre ile çalışanların (%58,3; n=56) oluşturduğu görülmektedir. Ayrıca 6-10 yıl süre ile çalışanların (%31,3; n=30) ve 11-20 yıl süre ile kurumda çalışanların (%10,4; n=10) olduğu görülmektedir. Gün (2016) tarafından yapılan çalışmada katılımcıların %65,7'inin 0-5 yıl arasında kurumda çalışmakta olduğu görülmektedir. Çalışma bulgumuz ile Gün'ün çalışması ile uyumlu olduğu görülmektedir.

Haftalık çalışma saati dağılımı incelendiğinde; en büyük orana sahip grubun 40 saatten az süre ile çalışanların (%62,5;n=60) olduğu görülmektedir. Ayrıca 40-59 saat süre ile çalışanların (%35,4; n=34) ve 60-80 saat süre ile çalışanların (%2,1; n=2) olduğu görülmektedir.

Olumsuz davranışlar ölçeği, iş stresi ve stresle başa çıkma yöntemleri ölçeklerinin tanımlayıcı istatistiklerine dair inceleme sonuçlarının incelenmesi neticesinde aşağıda yer alan sonuçlara ulaşılmıştır.

Olumsuz davranışlar ölçeği alt boyutları değerlendirilmesi neticesinde en yüksek ortalama destabilizasyon ortalaması 1,57, kişisel tehdit ve izolasyon alt boyutu ortalaması 1,44, mesleğe yönelik tehdit alt boyutu ortalaması 1,47 ve aşırı iş yükü ortalaması 1,46 olduğu görülmektedir.

İş stresi ölçeği ortalamasınının 2,71 (n=96) olduğu görülmektedir.

Katılımcıların “stresle başa çıkma tarzları ölçeği alt boyutları ortalamaları incelendiğinde;” en yüksek ortalama 2,74’lük değeri ile çaresiz yaklaşım olduğu görülmektedir. Ayrıca “kendine güvenli yaklaşım” ortalaması 2,5, “iyimser yaklaşım ortalaması” 1,82, “boyun eğici” yaklaşım ortalaması 2,38 olup sosyal destek arama alt boyutu ortalaması 2,48 olduğu görülmektedir.

“Olumsuz davranışlar ölçeği”, “iş stresi ve stresle başa çıkma yöntemleri ölçeklerinin cinsiyete göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan bağımsız gruplarda T testi sonuçlarına ait veriler incelendiğinde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.”

Olumsuz davranışlar ölçeği alt boyutları cinsiyete “göre anlamlı farklılık göstermediği görülmektedir ( $p>0,05$ ).” Kadın ve erkeklerin olumsuz davranışlar ölçeği alt boyutları aynı düzeyde olduğu görülmektedir.

İş stresi ölçeğinin cinsiyete göre değişimi incelendiğinde; iş stresi ölçeğinin cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermediği görülmektedir. Bunun neticesinde kadın ve erkeklerin iş stresi düzeyleri aynı seviyede olduğu görülmektedir.

“Stresle başa çıkma” tarzları ölçeğinin cinsiyete göre değişimi incelendiğinde; “çaresiz yaklaşım ve sosyal destek arama alt boyutlarını cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterdiği görülmektedir ( $p<0,05$ ).” “Kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım ve boyun eğici yaklaşım boyutların ise cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermediği görülmektedir.” “Anlamlı farklılık gösteren çaresiz yaklaşım ve sosyal destek arama alt boyutları için erkeklerin ortalaması kadınlardan anlamlı derecede daha yüksek olduğu görülmektedir.” Bunun neticesinde erkeklerin çaresiz yaklaşım ve sosyal destek arama düzeyleri kadınlardan anlamlı derecede daha fazla olduğu görülmektedir.

Baysal (2011) çalışmasında cinsiyetin stres faktörü olarak önemli olmadığını tespit etmiştir. Çalışma bulgumuz ile Baysal’ın çalışması ile uyumlu olduğu görülmektedir.

ILO (2011), “işyerinde şiddet olgusunun (violence at workplace) toplumsal cinsiyet eşitliği perspektifinden hareketle bütüncül bir yaklaşımla ele alınması gerektiğini” ifade etmektedir. Çalışma bulgumuz ile ILO’nun yayınlamış olduğu açıklama ile uyumlu olduğu görülmektedir.

Olumsuz davranışlar ölçeği, iş stresi ve stresle başa çıkma yöntemleri “ölçeklerinin yaş gruplarına göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın

anlamli olup olmadiginin tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına ait veriler incelendiğinde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.”

“Olumsuz davranışlar ölçeğinin yaş gruplarına göre değişimi incelendiğinde; kişisel tehdit ve izolasyon, mesleğe yönelik tehdit, destabilizasyon ve aşırı iş yükünün yaş gruplarına göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği tespit edilmiştir ( $p>0,05$ ).”

“İş stresinin yaş gruplarına göre değişimi incelendiğinde; iş stresi ölçeğinin yaş gruplarına göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği tespit edilmiştir ( $p>0,05$ ).” Ayrıca farklı yaş gruplarında olan kişilerin iş stresi düzeyleri aynı seviyede bulunduğu gözlemlenmektedir.

“Stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin yaş gruplarına göre değişimi incelendiğinde; stresle başa çıkma tarzları ölçeği alt boyutları olan kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım, çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve sosyal destek aramanın yaş gruplarına göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği tespit edilmiştir ( $p>0,05$ ).” Ayrıca farklı yaş gruplarında olan kişilerin stresle başa çıkma tarzları düzeyleri aynı seviyede olduğu görülmektedir.

Kopuz (2013) tarafından yapılan çalışmada stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin yaş gruplarına bakılarak değişimi incelendiğinde; stresle başa çıkma tarzları ölçeği alt boyutları ile yaş grupları arasında anlamlı düzeyde bir farklılık bulunmadığını tespit etmiştir. Çalışma bulgumuz ile Kopuz’un çalışması ile uyumlu olduğu görülmektedir.

Aktaş (2001) çalışmasında yaş ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki tespit etmemiştir. Çalışma bulgumuz ile Aktaş’ın çalışması ile uyumlu olduğu görülmektedir.

Olumsuz davranışlar ölçeği, iş stresi ve stresle başa çıkma yöntemleri ölçeklerinin medeni hal duruma göre ortalama değerleri ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan bağımsız gruplarda T testi sonuçlarına ait veriler incelendiğinde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

“Olumsuz davranışlar ölçeği alt boyutlarının medeni hal duruma istinaden değişimi incelendiğinde ölçek alt boyutları olan kişisel tehdit ve izolasyon, mesleğe yönelik tehdit, destabilizasyon ve aşırı iş yükünün medeni hal duruma göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ( $p>0,05$ ).” Bunun neticesinde evli ve bekarların olumsuz davranışlar ölçeği alt boyutlarının aynı seviyede olduğu görülmektedir.

“İş stresi ölçeğinin medeni duruma göre değişimi incelendiğinde; iş stresi düzeyinin medeni hal duruma göre anlamlı düzeyde değişiklik göstermediği tespit

edilmiştir ( $p>0,05$ ).” Bunun neticesinde evli ve bekarların iş stresi düzeyleri aynı seviyede olduğu görülmektedir.

“Stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin medeni duruma göre değişimi incelendiğinde; stresle başa çıkma tarzları ölçeği alt boyutları olan kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım, çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve sosyal destek aramanın medeni hal duruma göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği tespit edilmiştir ( $p>0,05$ ).” Bunun neticesinde evli ve bekarların stresle başa çıkma tarzları düzeyleri aynı seviyede oldukları görülmektedir.

Al-Omar (2003) çalışmasında medeni hal durumunun sağlık çalışanlarının iş stresine maruz kalma durumlarını etkilemediğini saptamıştır. Çalışma bulgumuz ile Al-Omar’ın çalışması ile uyumlu olduğu görülmektedir.

Olumsuz davranışlar ölçeği, iş stresi ve stresle başa çıkma yöntemleri ölçeklerinin eğitim seviyelerinin durumuna istinaden ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki değişikliğin anlamlı olup olmadığının tespit edilebilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına ait veriler incelendiğinde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

“Olumsuz davranışlar ölçeğinin eğitim seviyelerinin durumuna istinaden değişimi incelendiğinde; alt boyutları olan kişisel tehdit ve izolasyon, mesleğe yönelik tehdit, destabilizasyon ve aşırı iş yükünün eğitim durumuna istinaden anlamlı düzeyde farklılık göstermediği tespit edilmiştir ( $p>0,05$ ).” Bunun neticesinde farklı eğitim düzeyine sahip kişilerin olumsuz davranışlar ölçeği alt boyutları aynı düzeyde olduğu görülmektedir.

“İş stresi ölçeğinin eğitim durumuna göre değişimi incelendiğinde; iş stresi düzeyinin eğitim durumuna göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ).” TUKEY testi uygulanarak farklılığın hangi gruptan kaynaklandığı tespit edilmesi hedeflenmiştir. Bunun neticesinde, yüksek lisans mezunlarının iş stresi düzeyinin lise ve üniversite mezunlarının “iş stresi düzeyinden anlamlı derecede” yüksek olduğu tespit edilmiştir.

“Stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin eğitim seviyelerinin durumuna istinaden değişimi incelendiğinde; ölçek alt boyutları olan kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım, çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve sosyal destek arama eğitim durumuna istinaden anlamlı düzeyde farklılık göstermediği tespit edilmiştir ( $p>0,05$ ).” Bunun neticesinde farklı eğitim düzeyine sahip kişilerin stresle başa çıkma tarzları düzeyi aynı seviyede olduğu tespit edilmiştir

“Olumsuz davranışlar ölçeği, iş stresi ve stresle başa çıkma yöntemleri ölçeklerinin” göreve istinaden ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan “tek yönlü varyans analizi sonuçlarına” ait veriler incelendiğinde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

“Olumsuz davranışlar ölçeğinin göreve göre değişimi incelendiğinde; alt boyutları olan kişisel tehdit ve izolasyon, mesleğe yönelik tehdit, destabilizasyon ve aşırı iş yükünün göreve göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği tespit edilmiştir ( $p>0,05$ ). “Bunun neticesinde farklı görevde olan kişilerin olumsuz davranışlar ölçeği alt boyutları aynı düzeyde olduğu görülmektedir.

“İş stresi ölçeğinin göreve göre değişimi incelendiğinde; iş stresinin göreve istinaden anlamlı düzeyde farklılık göstermediği tespit edilmiştir ( $p>0,05$ ).” Bunun neticesinde farklı görevde olan kişilerin iş stresi seviyeleri aynı düzeyde olduğu tespit edilmiştir

“Stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin göreve göre değişimi incelendiğinde; alt boyutları olan kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım, çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve sosyal destek aramanın göreve göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği tespit edilmiştir ( $p>0,05$ ).” Bunun neticesinde farklı görevde olan kişilerin stresle başa çıkma tarzları seviyeleri aynı düzeyde olduğu tespit edilmiştir

“Olumsuz davranışlar ölçeği, iş stresi ve stresle başa çıkma yöntemleri ölçeklerinin” meslekte çalışma süresine ait ortalama değerleri ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan “tek yönlü varyans analizi sonuçlarına” ait veriler incelendiğinde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

“Olumsuz davranışlar ölçeğinin meslekte çalışma süresine göre değişimi incelendiğinde; alt boyutları olan kişisel tehdit ve izolasyon, mesleğe yönelik tehdit, destabilizasyon ve aşırı iş yükünün meslekte çalışma süresine göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği tespit edilmiştir ( $p>0,05$ ).” Bunun neticesinde farklı sürelerde meslekte çalışan kişilerin olumsuz davranışlar ölçeği alt boyutları aynı düzeyde olduğu tespit edilmiştir

“İş stresinin meslekte çalışma süresine göre değişimi incelendiğinde; iş stresinin meslekte çalışma süresine dair anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ).” “TUKEY testi uygulanarak farklılığın” hangi gruptan kaynaklandığı tespit edilmesi hedeflenmiştir. TUKEY testi sonuçlarına göre; 6-10 yıl ve 11-20 yıl süre ile meslekte çalışan kişilerin iş stresi düzeyinin 1-5 yıl süre ile meslekte çalışanların iş

stresinden anlamlı seviyede daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca 6-10 yıl ve 11-20 yıl süre ile çalışanların ortalamaları arasında anlamlı farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir

“Stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin meslekte çalışma süresine göre değişimi incelendiğinde; kendine güvenli yaklaşım, çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve sosyal destek arama alt boyutlarının meslekte çalışma süresine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ),” iyimser yaklaşım alt boyutunun meslekte çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir. “Anlamlı farklılık gösteren alt boyutlar için TUKEY testi uygulanarak farklılığın hangi gruptan kaynaklandığı tespit edilmesi hedeflenmiştir. TUKEY testi sonuçlarına göre;”

“Kendine güvenli yaklaşım alt boyutu için; 6-10 yıl zaman süresince meslekte çalışanların ortalaması 1-5 yıl zaman süresince çalışanlardan anlamlı derecede daha yüksektir. Diğer gruplar arasında anlamlı farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir.”

Çaresiz yaklaşım alt boyutu için meslekte 6-10 yıl zaman süresince çalışanların ortalamasının meslekte 1-5 yıl ve 11-20 yıl zaman süresince “çalışanların ortalamasından anlamlı derecede daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.”

“Boyun eğici yaklaşım için; 6-10 yıl zaman süresince meslekte çalışanların ortalaması 1-5 yıl zaman süresince çalışanlardan anlamlı derecede daha yüksektir. Diğer gruplar arasında anlamlı farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir.”

Sosyal destek arama alt boyutu için; 6-10 yıl zaman süresince meslekte çalışanların ortalaması 1-5 yıl “zaman süresince çalışanlardan anlamlı derecede daha yüksektir. Diğer gruplar arasında anlamlı farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir.”

Olumsuz davranışlar ölçeği, iş stresi ve stresle başa çıkma yöntemleri ölçeklerinin kurumda çalışma süresine dair ortalama değerleri ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına ait veriler incelendiğinde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

“Olumsuz davranışlar ölçeğinin kurumda çalışma süresine göre değişimi incelendiğinde; alt boyutları olan kişisel tehdit ve izolasyon, mesleğe yönelik tehdit, destabilizasyon ve aşırı iş yükünün kurumda çalışma süresine göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği tespit edilmiştir ( $p>0,05$ ).” Bunun neticesinde farklı sürelerde kurumda çalışan kişilerin olumsuz davranışlar ölçeği alt boyutları aynı düzeyde olduğu görülmektedir.

“İş stresi ölçeğinin meslekte çalışma süresine dair anlamlı farklılık gösterip göstermediği incelendiğinde; iş stresi düzeyinin kurumda çalışma süresine dair anlamlı düzeyde farklılık göstermediği tespit edilmiştir ( $p>0,05$ ).” Bunun neticesinde farklı sürelerde kurumda çalışan personelin iş stresi düzeyleri aynı olduğu görülmektedir.

“Stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin kurumda çalışma süresine göre değişimi incelendiğinde; alt boyutları olan kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım, çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve sosyal destek aramanın kurumda çalışma süresine göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği tespit edilmiştir ( $p>0,05$ ).” Farklı sürelerde kurumda çalışan kişilerin olumsuz stresle başa çıkma tarzları alt boyutları aynı düzeyde olduğu görülmektedir.

Olumsuz davranışlar ölçeği, iş stresi ve stresle başa çıkma yöntemleri ölçeklerinin haftalık çalışma süresine dair ortalama değerleri ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına ait veriler incelendiğinde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

“Olumsuz davranışlar ölçeğinin haftalık çalışma süresine göre değişimi incelendiğinde; alt boyutları olan kişisel tehdit ve izolasyon, mesleğe yönelik tehdit, destabilizasyon ve aşırı iş yükünün kurumda çalışma süresine göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği tespit edilmiştir ( $p>0,05$ ).” Bunun neticesinde haftalık farklı sürelerde çalışan kişilerin olumsuz davranışlar ölçeği alt boyutları aynı düzeyde olduğu görülmektedir.

“İş stresi ölçeğinin haftalık çalışma süresine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterip göstermediği incelendiğinde”, iş stresinin haftalık çalışma süresine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla yapılan “TUKEY testi sonuçlarına göre”; haftalık 40-59 ve 60-80 saat süre ile çalışanların iş stresi düzeyi haftalık 40 saatten az süre ile çalışan kişilerin iş stresinden anlamlı derecede daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Haftalık 40-59 saat ve 60-80 saat çalışan kişilerin iş stresi düzeyleri arasında anlamlı farklılık bulunmadığı görülmektedir.

“Stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin haftalık çalışma süresine göre değişimi incelendiğinde; kendine güvenli yaklaşım, çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve sosyal destek arama alt boyutlarının haftalık çalışma süresine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ( $p<0,05$ )”, “iyimser yaklaşım alt boyutunun haftalık çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ( $p>0,05$ ).” Anlamlı



farklılık gösteren alt boyutlar için “TUKEY testi uygulanarak farklılığın hangi gruptan kaynaklandığı tespit edilmesi hedeflenmiştir.” TUKEY testi sonuçlarına göre;

Kendine güvenli yaklaşım için; 40-59 saat süre ile çalışanların kendine güvenli yaklaşım düzeyi 40 saatten az süre ile çalışanlardan anlamlı derecede daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Diğer gruplar arasında anlamlı farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir.

Çaresiz yaklaşım için; 40-59 saat süre ile çalışanların kendine güvenli yaklaşım düzeyi 40 saatten az süre ile çalışanlardan “anlamlı derecede daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Diğer gruplar arasında anlamlı farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir.”

Boyun eğici yaklaşım için; 40-59 saat süre ile çalışanların kendine güvenli yaklaşım düzeyi 40 saatten az süre ile çalışanlardan “anlamlı derecede daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Diğer gruplar arasında anlamlı farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir.”

Sosyal destek arama alt boyutu için; 40-59 saat ve 60-80 saat süre ile çalışanların sosyal destek arama düzeyi 40 saatten az süre ile çalışanların sosyal destek arama “düzeyinden anlamlı derecede daha yüksek olduğu tespit edilmiştir”. 40-59 ve 60-80 saat süre ile çalışanların sosyal destek arama düzeyleri arasında ise “anlamlı farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir.”

Işık (2007) çalışmasında haftalık 60 saat ve üzeri zaman süresinde çalışanların daha fazla strese maruz kalmış olduklarını tespit etmiştir. Çalışma bulgumuz ile Işık'ın çalışması ile uyumlu olduğu görülmektedir.

Birleşik Krallıkta, Mesleki Gelisim Enstitüsü (The Institute of Professional Development) tarafından yapılan çalışmada iş stresinin yıllık 7 milyon sterlin olduğu tespit edilmiştir. koymuştur (Quigg, 2005).

Hickling (2003) yapmış olduğu çalışmada mobbing ile psikolojik sağlık arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu ve mobbing mağdurlarının depresyon, stress vb. yaşadıkları tespit edilmiştir.

Gardner ve Johnson (2001) Amerika’da yapmış oldukları çalışmada işgörenlerin arasında kendilerini mobbing mağduru olarak algılayanların % 50’si işi bırakmayı düşündüklerini, % 12’sinin ise işlerini bıraktıklarını ifade etmektedirler.

Einarsen (2000), Vartia (1996) ve Zapf, Knorz, Kulla (1996) ait çalışmalarda işyerinde mobbingin oluşmasında en önemli sebebin çalışma ortamının özelliği ve

örgütsel faktörlerin olduğunu belirtilmektedir. Bu tespitlerin çalışma bulgumuz ile uyumlu olduğu görülmektedir.

McPhaul, Lipscomb (2004) yapmış oldukları çalışmada sağlık çalışanlarının diğer hizmet sektör çalışanlarından 16 kat daha fazla işyerinde mobbing davranışlarına maruz kalma kaldıklarını tespit etmektedirler.

Kinnon, Cross (2008), Yıldırım, Yıldırım (2007), Jankowiak, Kowalczyk, Krajewska-Kuşak, Sierakowska, Lewko, Klimaszewska (2007), O'Connell, Young, Brooks, Hutchings, Lofthouse (2000), Erickson, Williams-Evans (2000) ve yapmış oldukları araştırmalar neticesinde çalışanların çoğunluğunun mobbing davranışlarıyla karşılaştıklarını tespit etmişlerdir.

Mobbing kavramının tam olarak anlaşılabilmesi neticesinde günlük iş çatışması, yıldırma veya bezdirme gibi kavramlarla karıştığı görülmektedir. Bu nedenle olayın bir psikolojik boyutu olduğu kadar korunma ihtiyacı ve önlemlerinin alınması gibi faaliyetlerinde göz önünde bulundurulması gerekmektedir. Mobbing ile ilgili olarak hem kişisel, kurumsal olarak gerekli önlemler alınarak mücadele edilmesi gerekmektedir. Bu mücadele yollarının yetersiz kalması durumunda yasal yollara başvuru yapılması gerekmektedir.

Mobbingin bireyler, aileler, kurumlar ve toplum üzerinde psikolojik ve ekonomik maliyetlerinin olduğu göz ardı edilmemelidir. Kurumlarda yaşanabilecek mobbing olaylarının önlenmesi, bireyin haklarının korunabilmesi ve yasal düzenlemeler açısından gerçekleştirilmesi gereken bazı hususlar bulunmaktadır. Bunlar;

- Mobbing olgusu ile ilgili farkındalık yaratılmalı ve kurumlara yol gösterici bir döküman hazırlanmalıdır.
- İşe alım süreçleri objektif kriterlere göre yapılarak oluşacak hatalı personel seçimlerinin engellenmesi gerekmektedir.
- Hizmet içi eğitimlerle çalışanlara mobbing ile ilgili bilgi verilmelidir.
- Kurumların mobbing ile mücadele kurulları oluşturarak konuyla ilgili koruyucu ve önleyici düzenlemeleri yaparak çalışanlarına bildirmesi gerekmektedir.
- Mobbing konusunda alanında uzmanlar yetiştirmeleri gerekmektedir.
- Eğitim öğretim müfredatlarında mobbing hakkında eğitici ve öğretici faaliyetler eklenmesi gerekmektedir.

- Sağlık hizmet sunucularının mobbinge maruz kalmış bireylere özel olarak destek hizmeti sunacak klinikler oluşturulmalıdır.
- Yasal mevzuatta mobbing kavramına yer verecek dzenlemelerin yapılması gerekmektedir.
- Kurumların kamu ve özel sektör olmasına ilişkin olarak özel önlemlerin yasal mevzuatta ilişkilendirilerek alınması gerekmektedir.



## KAYNAKLAR

### KİTAPLAR

- AYDIN, İnyet, **İş Yaşamında Stres**, 3. Baskı, Pagem Akademi, Ankara, 2008.
- ÇOBANOĞLU, Şaban, **Mobbing: İşyerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri**, Timaş Yayınları, İstanbul, 2005.
- ÇUKUR, Cengiz, **Türk Hukuku ve Karşılaştırmalı Hukukta İşyerinde Psikolojik Taciz**, TBMM Araştırma Merkezi Yayınları, Yayın No: 9, Ankara, Mart 2016, s. 9.
- DAVENPORT, Noa vd., **Mobbing İşyerinde Duygusal Taciz**, (Çeviren: O. Cem Öneroy), Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2003.
- EINARSEN Ståle vd., **Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice**, First Published, Taylor & Francis, London, 2003.
- GEORGE, Jennifer M., Gareth R. JONES, **Understanding and Managing Organizational Behavior**, Sixth Edition, Prentice Hall, New Jersey, 2012.
- KARATUNA, Işıl, Pınar TİTİZ, **İşyerinde Psikolojik Taciz – Sağlık Sektöründe Kesitsel Bir Araştırma**, TÜRK-İŞ Yayınları, Ankara, 2010.
- KARSLIOĞLU YENİ, Güldane, **Mobbing İşyerinde Psikolojik Taciz**, 1. Baskı, Türk Metal Sendikası Yayınları, Ankara, Ağustos 2013.
- KÖKNEL, Özcan, **Zorlanan İnsan - Kaygı Çağında Stres**, Altın Kitaplar Yayınevi, İstanbul, 1987.
- TINAZ, Pınar, **İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)**, 3. Baskı, Beta Basım Yayım, İstanbul 2011.

## MAKALELER

- AHMED, Ashfaq, Muhammad RAMAZAN, “*Effects of Job Stress on Employees Job Performance A Study on Banking Sector of Pakistan*”, **IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)**, Volume: 11, Issue: 6, Jul. - Aug. 2013, pp. 61-68.
- AKBIYIK, İsmail, “*İşyerlerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) ile Bireysel ve Kurumsal Mücadele İçin Öneriler*”, **ÇSGB Çalışma Dünyası Dergisi**, Cilt: 1, Sayı: 2, Ekim-Aralık 2013, ss. 33-38.
- AKÇAKAYA, Rabia Önem, Selime ÇELİK ERDEN, “*Stres ve Stresle Baş Etmede Psikiyatrik Yaklaşım*”, **The Journal of Turkish Family Physician**, Cilt: 5, Sayı: 2, 2014, ss. 18-25.
- AKGEMİCİ, Tahir, “*Örgütlerde Stres ve Yönetimi*”, **İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt: 15, Sayı: 1-2, Mart 2001, ss. 301-309.
- AKGEYİK, Tekin vd., “*İşyerinde Psikolojik Taciz Fenomeni: Uluslararası Deneyimler ve Perspektifler*”, **Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi**, Sayı: 54, 2007, ss. 231-274.
- AKGEYİK, Tekin vd., “*İşyerinde Psikolojik Taciz Olgusu: Niteliği, Yaygınlığı ve Mücadele Stratejisi*”, **Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi**, Cilt: 56, Sayı: 1, 2009, ss. 90-150.
- AKKOCA, Ayşe Neslin, Vedat AKKOCA, Seçil GÜNHİR ARICA, “*Üniversite Öğrencilerinin Mobbinge Maruz Kalma Düzeyi ve Depresyon: Çalışma Hayatındaki Öğrenciler Üzerine Yapılmış Kesitsel Bir Çalışma*”, **Smyrna Tıp Dergisi**, Sayı: 1, 2016, ss. 1-4.
- AKOVA, Orhan, Kerim IŞIK, “*Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul’ daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*”, **Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt: 15, Sayı: 1, 2008, ss. 17-44.
- AKSOY, Ali, Fahrettin KUTLUCA, “*Çalışma Hayatında Stres Kaynakları, Stres Belirtileri ve Stres Sonuçlarının İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma*”, **Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi**, Sayı: 49, 2005, ss. 457-486.
- AKTAŞ, M.A., Bir Kamu Kuruluşunun Üst Düzey Yöneticilerinin İş Stresi Ve Kişilik Özellikleri. Ankara Üniversitesi SSF Dergisi. 2001;56(4): 27-30.

- ALTUN, Murat vd., “Yargı Kararları, Kamu Görevlileri Etik Kurulu Kararları ve İlgili Mevzuat Perspektifinde İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)”, **TBB Dergisi**, Sayı: 128, 2017, ss. 511-544.
- ALTUNAY, Esen, “Eğitim Kurumlarında Mobbing Uygulamalarına İlişkin Nitel Bir Araştırma”, **Sakarya University Journal of Education**, Vol. 4, No. 1, April 2014, ss. 62-80.
- AL-OMAR, A., “Sources of work-stress among hospital-staff at the Saudi moh”, **Department of Public Administration College of Administrative Sciences King Saud University**, Riyadh, Saudi Arabia. 2003;17(1):3-16.
- ARICAN, Kemal, “Örgütsel Stres Kaynakları: Kavramsal Bir Çözümleme”, **Eğitim ve İnsani Bilimler Dergisi: Teori ve Uygulama**, Cilt: 2, Sayı: 4, Güz 2011, ss. 55-76.
- ARMAĞAN, Ece, Sibel Kubak, “Satış Elemanlarının Stres Düzeylerinin Performanslarına Etkisi Üzerine Bir Uygulama”, **Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi**, Cilt: 5, Sayı: 2, 2013, ss. 34-50.
- ARSLAN, Coşkun, Mehmet YIKILMAZ, “Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik ve Yaşam Doyumunun, Stresle Baş Etme Tarzları Açısından İncelenmesi”, **The Journal of Academic Social Science Studies**, Number: 47, Summer 2016, pp. 121-136.
- ARSLAN, Şebnem, “Örgütsel Ortamda Bireysel Stresle Başa Çıkma Tutumlarının Araştırılması”, **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı: 18, 2007, ss. 67-84.
- ASUNAKUTLU, Tuncer, Barış SAFRAN, “Örgütlerde Yıldırma Uygulamaları (Mobbing) ve Çatışma Arasındaki İlişki”, **SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, Cilt: 6, Sayı: 11, 2006, ss. 111-129.
- AŞIK, Nuran, “Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Örgütsel Stres Kaynakları ve Stresin Bireysel Sonuçlarına İlişkin Bir Araştırma”, **Mevzuat Dergisi**, Yıl: 8, Sayı: 91, Temmuz 2005, ss. 1-14.
- ATAMAN, Ümit, “İşyerinde Psikolojik Terör: Mobbing”, **Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi**, Sayı: 3, 2012, ss. 157-174.
- AVCI, Umut, Ufuk KAYA, “Yıldırma Algısı ve Etkileri: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma”, **Ankara Üniversitesi SBF Dergisi**, Cilt: 68, Sayı: 2, 2013, ss. 1-25.

- AYDIN, Şule, “*Otel İşletmelerinde Örgütsel Stres Faktörleri: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Uygulaması*”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt: 6, Sayı: 4, 2004a, ss. 1-21.
- AYDIN, Şule, “*Örgütsel Stres Yönetimi*”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt: 6, Sayı: 3, 2004b, ss. 49-74.
- AYKUT, Gülnihal vd., “*Türkiye’deki Anesteziyoloji Uzmanlık Eğitimi Öğrencilerinin Meslekte Mobbinge Maruziyeti*”, **Turk J Anaesthesiol Reanim**, Sayı: 44, 2016, ss. 177-189.
- AYTAÇ, Serpil, “*Stres Kaynakları ve Stresin Psikolojik Semptomlarının Öfke Kontrolü ile İlişkisi: Polis Memurları Üzerine Bir Araştırma*”, **Sosyal Siyaset Konferansları**, Sayı: 69, 2015/2, ss. 1-27.
- BABATUNDE, Akanji, “*Occupational Stress: A Review on Conceptualisations, Causes and Cure*”, **Economic Insights – Trends and Challenges**, Vol. II (LXV), No. 3, 2013, p. 73-80.
- BAYRAK KÖK, Sebahat vd., “*Psikolojik Şiddetin Bireysel ve Örgütsel Yansıması: Yıldırma*”, **Pamukkale Journal of Eurasian Socioeconomic Studies**, Vol. 1, No. 1, 2014, ss. 44-62.
- BAYRAK KÖK, Sebahat, “*İş Yaşamında Psiko-Şiddet Sarmalı Olarak Yıldırma Olgusu ve Nedenleri*”, **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı: 16, 2006, ss. 433-448.
- BHARATHI, T., K. S. GUPTA, “*Job Stress and Productivity: A Conceptual Framework*”, **International Journal of Emerging Research in Management & Technology**, Volume: 6, Issue: 8, August 2017, pp. 393-399.
- BİLGE, Selahattin Samet, “*Mobbing Terimi ve Türk Hukuk Düzeninde İncelenmesi*”, **Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, Cilt: 65, Sayı: 4, 2016, ss. 1245-1290.
- ÇALIŞ DUMAN, Meral, Bünyamin AKDEMİR, “*Mobbing ve Çalışan Performansı Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*”, **Akademik Yaklaşımlar Dergisi**, Cilt: 7, Sayı: 2, Kış 2016, ss. 29-52.
- ÇİFTÇİ, Gamze Ebru, “*Çalışanlarda Psikolojik Yıldırma ve Endişe Düzeyi*”, “**İŞ, GÜÇ**” **Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**, Cilt: 15, Sayı: 02, Nisan 2013, ss. 65-81.

- ÇUKUR, Cengiz, “İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)”, **Çimento İşverenleri Sendikası Dergisi**, Mart 2012, ss. 34-48.
- DAR, Laiba vd., “*Impact of Stress on Employees Job Performance in Business Sector of Pakistan*”, **Global Journal of Management and Business Research**, Volume: 11, Issue: 6, Version: 1.0, May 2011, pp. 1-4.
- DIVINCOVÁ, Alexandra, Bernadeta SIVÁKOVÁ, “*Mobbing At Workplace and Its Impact Oon Employee Performance*”, **Human Resources Management & Ergonomics**, Volume: VIII, Issue: 2, 2014, pp. 20-34.
- DURNA, Ufuk, “*Stres, A ve B Tipi Kişilik Yapısı ve Bunlar Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma*”, **Yönetim ve Ekonomi**, Cilt: 11, Sayı : 1, 2004, ss. 191-206.
- DURSun, Salih, “*İşyeri Şiddetinin Çalışanların Tükenmişlik Düzeyi Üzerine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama*”, **Çalışma İlişkileri Dergisi**, Cilt: 3, Sayı: 1, Ocak 2012, ss. 103-113.
- EINARSEN, Stale, “*Harassment And Bullying At Work: A Review Of The Scandinavian Approach*”, **Aggression and Violent Behavior**, Vol. 5, No. 4, 2000, pp. 379–401.
- EKİNCİ, Hasan, Süleyman EKİCİ, “*Yöneticiler Üzerindeki Etkileri Açısından Stres Kaynakları ve Bir Uygulama*”, **Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt: XXII, Sayı: 2, 2003, ss. 93-111.
- ERDEM, Haluk, “*Stresle Başa Çıkmada İç Kontrol Odağının Yordayıcı Gücü ve Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü*”, **Türk Psikoloji Dergisi**, Cilt: 31, Sayı: 78, Aralık 2016, ss. 1-9.
- ERDOĞAN, Gülnur, “*Mobbing (İşyerinde Psikolojik Taciz)*”, **TBB Dergisi**, Sayı: 83, 2009, ss. 318-352.
- EREN GÜMÜŞTEKİN, Gülten, A. Bircan ÖZTEMİZ, “*Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi*”, **Çukurova Üniversite Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt: 14, Sayı: 1, Nisan 2005, ss. 271-288.
- EREN GÜMÜŞTEKİN, Gülten, Ali Bircan ÖZTEMİZ, “*Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama*”, **Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, Sayı: 23, Temmuz-Aralık 2004, ss. 61-85.



- EREN GÜMÜŞTEKİN, Gülten, Fikret GÜLTEKİN, “*Stres Kaynakları ile Kariyer Yönetimi Etkileşimi: Borsa Aracı Kurum Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama*”, **Akademik Bakış Dergisi**, Sayı: 20, Nisan – Mayıs – Haziran 2010, ss. 1-21.
- EREN GÜMÜŞTEKİN, Gülten, Fikret GÜLTEKİN, “*Stres Kaynaklarının Kariyer Yönetimine Etkileri*”, **Dumlupınar Üniversite Sosyal Bilimler Dergisi**, Sayı: 23, Nisan 2009, ss. 147-158.
- Erickson L, Williams-Evans S. Attitudes Of Emergency Nurses Regarding Patient Assaults. *Journal Of Emergency Nursing* 2000; 26(3): 210-215.
- GARDNER, Susan ve Pamela Rr. Johnson (2001), “The Leaner, Meaner Workplace: Strategies for Handling Bullies At Work”, *Employment Relations Today*, Volume 28, Issue 2, Summer, pp.23-36.
- GBADAMOSI, Gbolahan, Ross, C., “*Perceived Stress and Performance Appraisal Discomfort: the Moderating Effects of Core Self-Evaluations and Gender*”, **Public Personnel Management**, Volume: 41, Issue: 4, 2012, pp. 637- 659.
- GÖK, Sibel, “*İşyerinde Psikolojik Taciz: Tarafları, Aşamaları ve Etkileri*”, **1. Çalışma Hayatında Psikolojik Taciz (Mobbing) Panel ve Çalışmayı Bildiriler Kitabı**, Özyurt Matbaacılık, **Ankara, 2013, ss. 35-47.**
- GÖKDENİZ, İsmail, “*Üretim Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları ve Mobilyacılık Sektöründe Bir Uygulama*”, **S.Ü. S.B.E. Dergisi**, Sayı: 13, 2005, ss. 173-189.
- GÖKSEL, Aykut, Zeynep TOMRUK, “*Akademisyenlerde Stres Kaynakları ile Stresle Başa Çıkmada ve Stres Durumunda Gösterilen Davranışların İlişkisi*”, **Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi**, Sayı: 2, Ağustos 2016, ss. 315-343.
- GÖKTÜRK, Gamze Yeşim, Sefa BULUT, “*Mobbing: İşyerinde Psikolojik Taciz*”, **Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt: 1, Sayı: 24, 2012, ss. 53-70.
- GÖRKEMLİ, Burcu, “*Avukatlık Mesleğinde Psikolojik Taciz: Mobbing*”, **TBB Dergisi**, Sayı: 130, 2017, ss. 301-326.
- GÜÇLÜ, Nezahat, “*Stres Yönetimi*”, **G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi**, Cilt: 21, Sayı: 1, 2001 ss. 91-109.

- GÜDÜ DEMİRBULAT, Özge, “İş Görenlerin Mobbinge Maruz Kalma Durumları: Trabzon İli A Grubu Seyahat Acenteleri Örneği”, **Karadeniz Teknik Üniversitesi İletişim Araştırmaları Dergisi**, Sayı: 4, 2012, ss. 27-40.
- GÜLTEKİN, Nihat, Zahide DENİZ, “İşyerinde Mobbing: Çalışanlar Üzerine Yapılan Bir Araştırma”, **İktisadi İdari ve Siyasal Araştırmalar Dergisi İktisad**, Cilt: 1, Sayı: 1, 2016, ss. 1-11.
- GÜNDAY, Fatma Deniz, Hatice Necla KELEŞ, “Örgütsel Stresin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Görgül Bir Araştırma”, **UIİİD-IJEAS**, **16. UIK Özel Sayısı**, 2017, ss. 681-694.
- GÜRBÜZ, Hüseyin, Murat KARAPINAR, “Bankacılık Sektöründe Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Maslach Kriterlerine Göre Ölçülmesi”, **Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi**, Cilt: 10, Sayı: 23, 2014, ss. 267-278.
- GÜVEYİ, Ümit, “Memur Disiplin Hukukunda Mobbing”, **Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, Cilt: XVII, Sayı: 1-2, 2013, ss. 1455-1481.
- HAŞİT, Gürkan, Onur YAŞAR, “Çalışan Kadınlarda Örgütsel Stres Kaynakları: Bir Kamu Kurumu Örneği”, **Sakarya İktisat Dergisi**, Cilt: 4, Sayı: 4, Aralık 2015, ss. 1-30.
- HELVACI, M. Akif, “Performans Yönetimi Sürecinde Performans Değerlendirmenin Önemi”, **Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi**, Cilt: 35, Sayı: 1-2, 2002, ss. 155-169.
- HICKLING, Keith (2003), *Bullying at Work: Ph. D. Dissertation*, University of Huddersfield, Huddersfield.
- HOBOUBI, Naser vd., “The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Workforce Productivity in an Iranian Petrochemical Industry”, **Safety Health Work**, Volume: 8, 2017, pp. 67-71.
- HUTCHINSON, Jacquie, “Rethinking Workplace Bullying as an Employment Relations Problem”, **Journal of Industrial Relations**, 54 (5), September 2016, pp. 637–652.
- İLHAN, Ümit, “İşyerinde Psikolojik Tacizin (Mobbing) Tarihsel Arka Planı ve Türk Hukuk Sisteminde Yeri”, **Ege Akademik Bakış**, Cilt: 10, Sayı: 4, Ekim 2010, ss. 1175-1186.

- İŞTAR, Emel, “*Stres ve Verimlilik İlişkisi*”, **Akademik Bakış Dergisi**, Sayı: 33, Kasım - Aralık 2012, ss. 1-21.
- Jankowiak B, Kowalczyk K, Krajewska-Kułak E, Sierakowska M, Lewko J, Klimaszewska K. Exposure the doctors to aggression in the workplace. *Advances in Medical Sciences* 2007; 52 (1): 89-92.
- KARCIOĞLU, Fatih, Sevil AKBAŞ, “*İşyerinde Psikolojik Şiddet ve İş Tatmini İlişkisi*”, **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt: 24, Sayı: 3, 2010, ss. 139-161.
- KARAHAN, Atilla, “*Hizmet Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları: Afyon İl Merkezindeki Hastanelerde Çalışan Cerrahi Hemşirelerinin Stres Kaynaklarının Belirlenmesi*”, **Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi**, Cilt: 3, Yıl: 3, Sayı: 1, Bahar 2007, ss. 27-44.
- KARAKAYA, Abdullah, Saadet GÜREL, “*Kardemir A.Ş. Çalışanlarının Stres Faktörleri Algılarına Yönelik Bir Araştırma*”, **Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt: 5, Sayı: 1, 2015, ss. 20-31.
- KARAMAN, Rıfat, “*İşletmelerde Performans Ölçümünün Önemi ve Modern Bir Performans Ölçme Aracı Olarak Balanced Scorecard*”, **SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, Cilt: 8, Sayı: 16, 2009, ss. 410-427.
- KARCIOĞLU, F., AKBAŞ, S. (2010). İşyerinde Psikolojik Şiddet ve İş Tatmin İlişkisi, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2010, 24(3): 331-332.
- KAYA, Mustafa, “*Mobbingin Kurumsal Etkileri ve Maliyeti*”, **Sayıştay Dergisi**, Sayı: 97, Nisan-Haziran 2015, ss. 77-88.
- KAYA, Resul, “*İşçilerin Maruz Kaldığı Mobbing ve Ülkelerin Karşılaştırmalı Analizi*”, **Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi**, Yıl: 3, Sayı: 20, Aralık 2015, ss. 369-381.
- KAYHAN, Burak vd., “*Muhasebe Meslek Mensuplarında Strese Neden Olan Faktörlerle İş Tatmin Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Analizi: Muğla İli Örneği*”, **Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi**, Yıl: 3, Sayı: 14, Haziran 2015, ss. 374-390.
- KEHRİBAR, Ahmed vd., “*Çalışma Hayatında Mobbing: Nedenleri, Bileşenleri ve Ülkemizdeki Hukuki Durumu*”, **Bakırköy Tıp Dergisi**, Cilt: 13, Sayı: 1, 2017, ss. 1-9.

- KESKİN, Aslı, Serdar CANBAZ, “*KOBİ’lerde Çalışanların Mobbinge Maruz Kalma Durumları: Kırklareli İlinde Bir Araştırma*”, **İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi (İGÜSBD)**, Cilt: 1 Sayı: 2, Ekim 2014, ss. 161-196.
- KILIÇ, Recep vd., “*Banka Çalışanlarının Maruz Kaldıkları Bireysel ve Örgütsel Stres Kaynakları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi*”, **Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi**, Ekim 2013, Cilt: 8, Sayı: 2, ss. 71- 92.
- KIREL, Çiğdem, “*Örgütlerde Mobbing Yönetiminde Destekleyici ve Risk Azaltıcı Öneriler*”, **Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt: 7, Sayı: 2, 2007, ss. 317-334.
- KIZILDERE, Celal, Faruk KALAY, “*İş Hayatındaki Tükenmişlik Sendromunun Ekonomik Yansımaları: Bir Literatür Araştırması*”, **Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt: 2, Sayı: 4, 2015, ss. 32-46.
- Kinnon B, Cross W. Occupational Violence And Assault İn Mental Health Nursing: A Scoping Project For A Victorian Mental Health Service. *International Journal Of Mental Health Nursing* 2008; 17: 9-17.
- KOÇAK, Orhan, Nihal HAYRAN, “*Çalışma Hayatında Kadına Yönelik Taciz (Mobbing): Kocaeli – Körfez İlçesi Örneği*”, **Uluslararası 9. Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildirileri, 23-25 Haziran 2011, Saraybosna-Bosna Hersek**, 2011, ss. 1109-1124.
- KORKMAZ, Sevda vd., “*Çalışan Bireylerde Mobbing Sıklığı ve Depresyonla Olan İlişkisi*”, **Fırat Tıp Dergisi**, 21(2), 2016, ss. 91-95.
- LEVINSON, Martin H., “*Managing Organizational Stress Through General Semantics*”, **ETC**, July 2004, pp. 245-253.
- LEYMANN, Heinz, “*Mobbing and Psychological Terror at Workplaces*”, **Violence and Victims**, Vol. 5, No. 2, 1990, pp. 119-126.
- LEYMANN, Heinz, “*The Content and Development of Mobbing at Work*”, **The European Journal of Work and Organizational Psychology**, 5(2), 1996, ss. 165-184.
- McPhaul KM, Lipscomb J A. Workplace Violence İn Health Care: Recognized But Not Regulated”, *Online Journal Of Issues İn Nursing* 2004; 9 (3): 168–185.

- MERCANLIOĞLU, Çiğdem, “*Çalışma Hayatında Psikolojik Tacizin (Mobbing) Nedenleri, Sonuçları ve Türkiye’deki Hukuksal Gelişimi*”, **Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi**, Cilt: 2, Sayı: 2, 2010, ss. 37-46.
- MİMAROĞLU, Hande, Hüseyin ÖZGEN, “*Örgütlerde Güncel Bir Sorun: Mobbing*”, **Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, Cilt: 8, Sayı: 15, 2008, ss. 201-226.
- MİZRAHİ, Rozi, “*Çalışma Hayatında Mobbing ile Mücadele Yöntemleri*”, **Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi**, Cilt: 5, No: 2, 2013, ss. 443-452.
- O’Connell B, Young J, Brooks J, Hutchings J. Lofthouse J. Nurses Perceptions Of The Nature and Frequency Of Aggression In General Ward Settings and High Dependency Areas. *Journal of Clinical Nursing* 2000; 9 (4): 602–610.
- OCAK, Metin, Murat GÜLER, “*A Tipi Kişilik ve Başa Çıkma Yöntemlerinin Stresle İlişkisi: Türk ve Bosnalı Öğrenciler Arasında Karşılaştırmalı Bir Araştırma*”, **Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Yıl: 5, Sayı: 8, Bahar 2013, ss. 135-147.
- ÖNEN SERTÖZ, Özen vd., “*Tükenmişliğin Nörobiyolojisi: Hipotalamus-Pituitar-Adrenal Eksenini ve Diğer Bulgular*”, **Türk Psikiyatri Dergisi**, Cilt: 19, Sayı: 3, 2008, pp. 318-328.
- ÖRÜCÜ, Edip, Birgül DEMİR, “*Banka Çalışanlarında İş Stresi ve Muğla İli Örneği*”, **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt:13, Sayı: 1, 1999, ss. 59-76.
- ÖRÜCÜ, Edip vd., “*Çalışma Yaşamında Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri: Eğitim ve Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma*”, **Akademik Bakış Dergisi**, Sayı: 26, Eylül – Ekim 2011, ss. 1-21.
- ÖZBUCAK ALBAR, Banu, Gökhan OFLUOĞLU, “*Çalışma Hayatında Mobbing ve Tükenmişlik İlişkisi*”, **HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi**, Cilt: 6, Yıl: 6, Sayı: 16, 2017/3, ss. 538-550.
- ÖZDEMİR, Esen vd., “*İşyerinde Psikolojik Yıldırmamanın İş Tatminine Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama*”, **Yalova Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt: 2, Sayı: 3, Ekim 2011- Mart 2012, ss. 129-148.
- ÖZER, Akif, “*Çalışanlar İçin Verimlilik Anahtarı: Stres Yönetimi*”, **TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi**, Cilt: 24, Sayı: 1-2, Şubat - Mayıs 2012, ss. 45-66.

- ÖZKUL, Burcu, İlker H. ÇARIKÇI, “*Mobbing ve Türk Hukuku Açısından Değerlendirilmesi*”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, C.15, S.1, 2010, ss. 481-499.
- PALAZ, Serap, “*İş Yerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) Davranışları Üzerine Bir Araştırma: Bandırma Örneği*”, “**İş, Güç**” **Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**, Cilt: 10, Sayı: 4, Eylül 2008, ss. 41-58.
- PAPATHANASIOU, Ioanna V. vd., “*Stress: Concepts, theoretical models and nursing interventions*”, **American Journal of Nursing Science**, Volume: 4, issue: 2-1, 2015, pp. 45-50.
- PEHLİVAN, Meriç, “*Bireysel Ayrılıklar ve Toplumsal Dezavantajlar Çerçevesinde İşyerinde Psikolojik Taciz: Mobbing*”, **MAKÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt: 2, Yıl: 2, Sayı: 4, 2015, ss. 65-78.
- PLIEGER, T. vd., “*Life stress as potential risk factor for depression and burnout*”, **Burnout Research**, Volume: 2, 2015, pp. 19-24.
- QUIGG, Anne-Marie (2005), “*The Resonance of le Harcelement Moral, Mobbing or Bullying in the Performing Arts Workplace*”.
- RATNAWAT, R.G., P.C. JHA, “*Impact of Job Related Stress on Employee Performance: A Review and Research Agenda*”, **IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)**, Volume: 16, Issue: 11, Ver.: V, Nov. 2014, pp. 01-06.
- REUTER, Tabea, Ralf SCHWARZER, “*Manage Stress at Work through Preventive and Proactive Coping*”, **Handbook of Principles of Organizational Behavior**, Second Edition, (Ed. Edwin A. Locke), John Wiley & Sons, Ltd., United Kingdom, 2009, pp. 499-515.
- SELVİ, Murat Selim vd., “*Örgütsel Stres Kaynakları ve Baş Etme Yolları: Tekirdağ Adliyesi Örneği*”, **Balkan Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt: 3, Sayı: 6, 2014, ss. 56-75.
- SHANGAR, Rupini Uthaya, Rashad YAZDANIFARD, “*Workplace Bullying; Boundary for Employees and Organizational Development*”, **Global Journal of Management and Business Research: A Administration and Management**, Volume: 14, Issue: 7, Version: 1.0, 2014, pp. 73-80.
- SHARMA, Suparn Kumar vd., “*Role Stress Among Banking Sector Employees: A Logit Approach*”, **The IUP Journal of Organizational Behavior**, Volume: 11, Issue: 3, 2012, pp. 41-63.

- SOLMUŞ, Tarık, “*İş Yaşamında Travmalar: Cinsel Taciz ve Duygusal Zorbalık/Taciz (Mobbing)*”, “**İş, Güç**” **Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**, Cilt: 7 Sayı: 2 , Haziran 2005, ss. 1-14.
- SOYSAL, Abdullah, “*İş Yaşamında Stres*”, **Çimento İşverenleri Sendikası Dergisi**, Mayıs 2009, ss. 17-40.
- ŞAHİN, Serenay, “*Yeni Bir Yaklaşım: İş Sağlığı ve Güvenliği 'nde Mobbing Faktörünün Önemi ve Etkisi*”, **Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi**, Yıl: 3, Sayı: 9, Mart 2015, ss. 489-505.
- ŞEN, Neslihan, “*İş Hayatında Psikolojik Şiddet (Mobbing): Trabzon Örneği*”, **İMGELEM**, Sayı: 1, Aralık 2017, ss. 135-151.
- ŞİMŞEK, Ayşe Selcen, “*Mobbing Kaderimiz midir?*”, **Barış Araştırmaları ve Çatışma Çözümleri Dergisi**, Cilt: 1, Sayı: 2, 2013, ss. 36-45.
- TAŞ, İbrahim Ethem, Hatun KORKMAZ, “*Kamu Kurumlarında Mobbing: Kahramanmaraş Örneği*”, **Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi**, Yıl: 2, Sayı: 2/1, Haziran 2014, ss. 29-55.
- TAVLI, Filiz, Gül ÜNSAL, “*Fabrika Çalışanlarının Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Tutumlarının Değerlendirilmesi*”, **G.O.P. Taksim E.A.H. JAREN**, Cilt: 2, Sayı: 1, 2016, ss. 9-15.
- TEMİZEL, Yavuz, “*Mobbing ve Türk Hukuk Sistemindeki Yeri*”, **Adalet Dergisi**, Sayı: 45, 2013, ss. 188-223.
- TETİK, Semra, “*Mobbing Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi*”, **KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, Cilt: 12, Sayı: 18, 2010, ss. 81-89.
- TINAZ, Pınar, “*Çalışma Psikolojisi Boyutlarıyla Mobbing Tanım ve Tanı*”, **1. Çalışma Hayatında Psikolojik Taciz (Mobbing) Panel ve Çalıştayı Bildiriler Kitabı**, Ankara, 2013, ss. 21-33.
- TINAZ, Pınar, “*İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)*”, **Çalışma ve Toplum**, Sayı: 4, 2006, ss. 13-28.
- TİYEK, Ramazan, “*Yıldırma ve İş Ahlakı: Belediye Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma*”, **İş Ahlakı Dergisi**, Cilt: 5, Sayı: 9, Mayıs 2012, ss. 97-130.
- TODOROVIĆ, Milica, “*Prevention of Harassment at Work*”, **Facta Universitatis Law and Politics**, Vol.: 15, No: 1, 2017, pp. 45-56.

- TUTAR, Hasan, “İşyerinde Psikolojik Şiddet Sarmalı: Nedenleri ve Sonuçları”, **Yönetim Bilimleri Dergisi**, Cilt: 2, Sayı: 2, 2004, ss. 101-128.
- ULUSOY, Zeynep Duygu, “Mobbing Suç Tipi için Bir Analiz Denemesi”, **TBB Dergisi**, Sayı: 105, 2013, ss. 129-170.
- VARTIA M. The Sources Of Bullying-Psychological Work Environment And Organizational Climate. *European Journal Of Work And Organizational Psychology*. 1996; 5: 203–214.
- VÄÄNÄNEN, Maarit Vartia, “Workplace Bullying and Harassment in the EU and Finland”, **Workplace Bullying and Harassment**, The Japan Institute for Labour Policy and Training 2013, JILPT Report, No. 12, pp. 1-22.
- WEST, Bettina vd., “Cyberbullying at Work: In Search of Effective Guidance”, **Laws**, 3, 2014, pp. 598–617.
- YALÇIN, İbrahim, Derya TEKİN, “Çalışma Yaşamında Mobbingin (Psikolojik Şiddet) Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Niğde İlinde Bir Araştırma”, **Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt: 8, Sayı: 1, ss. 1-9.
- YAMUÇ, Vesile Ayça, Duygu TÜRKER, “Örgütsel Stres Kaynaklarının Analizi: Bir Üretim İşletmesinde Kadın ve Erkek Çalışanlar Üzerine İnceleme”, **Yönetim Bilimleri Dergisi**, Cilt: 13, Sayı: 25, 2015, ss. 389-423.
- YAVUZ, Ercan, Arzu GÜRDOĞAN, “Örgütlerde Psikolojik Şiddet Hizmetİşletmeleri Üzerine Bir Alan Araştırması”, **Journal of Tourism and Gastronomy Studies**, Vol. 1, No. 4, 2013, ss. 3-11.
- Yıldırım A, Yıldırım D. Mobbing İn The Workplace By Peers And Managers: Mobbing Experienced By Nurses Working İn Health Care Facilities İn Turkey And Its Effect On Nurses *Journal Of Clinical Nursing*. 2007; 16: 1444–1453.
- YILDIZ, Selver, İlknur KILKIŞ, “Psikolojik Taciz Olgusuna 4857 Sayılı İş Kanunu Açısından Bir Bakış”, **Çalışma İlişkileri Dergisi**, Cilt: 1, Sayı: 1, 2010, ss. 71-93.
- YILMAZ, Hasan, Abubekir KAYMAZ, “Kurumsal Bir Risk Unsuru: Mobbing (İşyerinde Psikolojik Taciz)”, **Denetim**, Sayı: 14, 2014, ss. 73-80.
- YILMAZ, Abdullah vd., “Mobbing ve Örgüt İklimi ile İlişisine Yönelik Ampirik Bir Araştırma”, **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt: 7, Sayı: 26, Güz-2008, ss. 334-357.



YİĞİTBAŞ, Çağla, Süleyman Erhan DEVECİ, “Sağlık Çalışanlarına Yönelik Mobbing”, **Türk Tabipler Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi**, Cilt: 11, Sayı: 42, Ekim-Kasım-Aralık 2011, ss. 23-28.

YÜCETÜRK, E. Elif, “İşyerlerindeki Yıldırma Eylemlerini Önlenmede Sendikaların Rolü: Nitel Bir Araştırma”, **Çalışma ve Toplum**, Sayı: 4, 2012, ss. 41-71.

ZAPF, Dieter, “Organisational, Work Group Related and Personal Causes of Mobbing/Bullying at Work”, **International Journal of Manpower**, Vol. 20, No. 1/2, 1999, pp. 70-85.

Zapf D, Knorz C, Kulla M. On the Relationship Between Mobbing Factors, And Job Content, Social Work Environment, And Health Outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 1996; 5(2): 215-237.

## DİĞER YAYINLAR

AKSAKAL KAYMAKCI, Hülya, Çalışma Hayatında Mobbing (Sakarya İmalat Sektöründe Bir Araştırma), **Yayınlanmamış Doktora Tezi**, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi Anabilim Dalı, Sakarya, 2008.

AKSOY F.. Psikolojik Şiddetin (Mobbing) Sağlık Çalışanlarına Etkisi. Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul. 2008

BAYSAL A. Çaid ve Regresyon Ağacı Analiz Yöntemlerinin Hemşirelerde Stres Düzeyini Etkileyen Faktörler Üzerine Uygulaması. Atatürk Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum. 2011;15-16,25-28.

ÇSGB (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı), **İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) Rehberi**, 2. Baskı, Ankara, Mayıs 2014.

ERMUMCU, Senem, İşyerinde Psikolojik Taciz, **Yayınlanmamış Doktora Tezi**, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Özel Hukuk Anabilim Dalı, İzmir, 2011.

GÜN, İ., Hastanelerde Örgüt İklimi Ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki. T.C. İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı. İstanbul. 2016

ILO (2011) Gender-based Violence in the World of Work: Overview and Selected Annotated Bibliography, Geneva: ILO.

- IŞIK, E., İşletmelerde Mobbing Uygulamaları ile İş Stresi İlişkisine Yönelik Bir Araştırma. Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi. İstanbul. 2007: 39-44,63.
- IŞIKHAN, Vedat, “Çalışanlarda Tükenmişlik Sendromu”, (Çevrimiçi: [http://www.solunum.org.tr/TusadData/Book/472/176201612828-32\\_Bolum\\_31\\_Tukenmislik.pdf](http://www.solunum.org.tr/TusadData/Book/472/176201612828-32_Bolum_31_Tukenmislik.pdf) 2004, Erişim: 05.09.2018), 2004, ss. 366-390.
- KOPUZ, E. (2013). Hemşirelerin İşe Bağlı Gerginlik Düzeyinin Belirlenmesi Ve Stresle Baş Etme Tutumlarının İncelenmesi:Özel Bir Hastane Örneği, Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Anabilim Dalı. İstanbul. 2013
- TBMM Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu, **İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) ve Çözüm Önerileri Raporu**, Yayın No: 6, Ankara, Nisan 2011.
- YILMAZ, E. (2013). Mobbing Davranışı ve Bandırma İli Kamu Hastaneleri Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. T.C. Okan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı. İstanbul. 2013

**EK-1 ANKET FORMU****T.C.****İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ****Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü**

Sayı : 99984023-302.14.01-

Konu : Tez Konusu Önerisi – İsmail ARSLAN

**SAĞLIK YÖNETİMİ BÖLÜM BAŞKANLIĞI**

İlgi : 03.08.2016 tarih ve 281540 sayılı yazınız.

Anabilim Dalınızda 2013-2014 öğretim yılı bahar yarıyılında başladığı Yüksek Lisans eğitiminde Yrd. Doç. Dr. Selma SOYÜK'ün danışmanlığı altında devam eden 7549 dosya no'lu İsmail ARSLAN'ın "Sağlık Çalışanlarının Mobbinge Maruz Kalma Durumları İle Stres Arasındaki İlişki ve Stresle Başa Çıkma Yolları" başlıklı tez konusu önerisi hakkındaki ilgili yazınız ve dosyası Yönetim Kurulumuz 09.08.2016 tarihli 27 sayılı toplantısında incelenmiş, istanbul üniversitesi lisanüstü eğitim ve Öğretim Yönetmeliği'nin 35. Maddes, uyarınca tez konusunun kabulüne, işbirliği yapılacak kurum ve kuruluşlardan alınacak izin yazıları ve gerekliyse Etik Kurul Kararı uygunu ile birlikte, Tez başlığının Tez Yazım Klavuzunda belirtilen başlık karakter sayısına uyacak şekilde hazırlanarak Tez Proje Formunun Enstitümüze gönderilmesi gerektiğine karar verilmiştir.

Danışma Öğretim üyesine ve öğrenciye duyurulmasını rica ederim.

(EK-A) Demografik Bilgiler Anket Formu

**ANKET**

**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**

Bu anket, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı tezli yüksek lisans programında Yrd. Doç. Dr. Selma SÖYÜK danışmanlığında yürütülmekte olan "Sağlık Çalışanlarının Mobbinge Maruz Kalma Durumları İle Stres Arasındaki İlişki Ve Stresle Başa Çıkma Yolları" konulu tez çalışmasına yönelik olarak geliştirilmiştir. Soruların eksiksiz cevaplanması sağlıklı sonuçlar elde edilebilmesi için büyük önem taşımaktadır ve doldurmanız tahmini 10 dakikanızı alacaktır. Akademik amaçla yürütülen bu çalışmanın anketine verilen cevapların gizliliği tarafımızca önemsenmektedir. Katılımınız için şimdiden teşekkür ederim.

Yrd. Doç. Dr. Selma SÖYÜK

İsmail ARSLAN

**BÖLÜM I**

**DEMOGRAFİK BİLGİLER**

Aşağıdaki sorular, her sorunun bir cevabı olacak şekilde ve kutucukların içine X işareti koyarak cevaplanacaktır.

**Cinsiyetiniz?**

Erkek  Kadın

**Yaşınız? .....**

**Medeni durumunuz?**

Evli  Bekar

**Eğitim Seviyeniz?**

ilköğretim  Lise  Üniversite  Yüksek Lisans  Doktor

**Göreviniz? .....**

**Kaç yıldır bu meslekte çalışıyorsunuz?.....**

**Kaç yıldır bu kurumda çalışıyorsunuz?.....**

**Haftada kaç saat çalışıyorsunuz?.....**

**Hangi sıklıkla sosyal aktivitede bulunuyorsunuz?**

Her gün  Haftada birkaç kez  Ayda birkaç kez  Yılda birkaç kez

İsmail ARSLAN

İ.Ü. Tezli Y. L. Öğr.

## (EK-B) Olumsuz Davranışlar Ölçeği (NARQ-R)

Aşağıdaki sorular, soruların yanındaki 5 kutucuktan size uygun olan birinesadece bir X işareti konarak cevaplanacaktır.

Olumsuz Davranışlar Ölçeği (NARQ-R)	Asla Yapılmadı	6 Aylık Sürede Çok Nadir	Her Ay En Az Bir	Her Hafta En Az Bir Kez	Her Gün En Az Bir Kez
Bazı kişilerin başarınızı, performansınızı etkileyecek bilgileri sizden saklaması,					
Yeterlilik düzeyinizin altında görevleri yapmaya zorlanmanız,					
Göreviniz için önemli olan sorumluluklarınızın elimizden alınması, bunların yerine önemsiz ya da hoş gitmeyecek görevlerin verilmesi,					
Göz ardı edilmeniz, dışlanmanız veya "olayların dışında bırakılmanız",					
Kişiliğiniz, tutumlarınız ya da özel yaşamınızla ilgili hakaret ya da aşağılanma içeren yorumlarda bulunulması,					
Bağırlamak ya da anlık öfkenin hedefi olmak,					
Birilerinin, işten ayrılmanız gerektiğini ima etmesi ya da söylemesi,					
Yanlışlarınızın ya da hatalarınızın sürekli hatırlatılması,					
Birilerine yaklaştığınızda, görmezlikten gelinmeniz, hiçe sayılmanız ya da düşmanca karşılanmanız,					
Çalışmanızın ve çabalarınızın sürekli olarak eleştirilmesi,					
Görüş, fikir ve önerilerinizin dikkate alınmaması,					
Geçinemediğiniz kişilerin ağır şakalarına maruz kalmanız,					
Sizden, mantıklı olmayan ya da gerçekleştirilmesinin imkânsız olduğu işleri / görevleri yapmanızın istenmesi,					
İşinizin abartılı bir biçimde kontrol edilmesi,					
Yasal haklarınızı (örneğin, yıllık izin, rapor, ulaşım giderlerinin vb.), talepte bulunmamanız konusunda baskı yapılması,					
Üstesinden gelinemeyecek ölçüde aşırı iş yüküyle karşı karşıya kalmanız,					

İsmail ARSLAN  
İ.Ü. Tezli Y. L. Öğr.

## (EK-C) Olumsuz Davranışlar Ölçeği (NARQ-R)

Aşağıdaki sorular, soruların yanındaki 5 kutucuktan size uygun olan birinesadece bir X işareti konarak cevaplanacaktır.

İş Stresi Envanteri	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Çalıştığımız iş hep tekrarlayan işlerden oluşuyor.					
Aşırı iş yükü dolayısıyla zaman baskısı hissediyorsunuz					
İşinizde çok fazla sorumluluk var.					
Çalıştığımız işte iş yetersiz olduğumu hissediyorsunuz					
İşyerinde stres ve çalışma koşulları nedeniyle bir rahatsızlık geçirdiniz.					
Bir çok kişiden emir almak sizde strese neden oluyor.					
İşe yeterince uygun olmadığımızı düşünüyorsunuz					
Yaşadığımız iş stresi nedeniyle çalışma kalitesi düştü.					
Yaşadığımız iş stresi nedeniyle iş tatmininiz azaldı.					
İşyerindeki küçülme, personel azaltımı gibi olaylar sizde strese neden oluyor.					
İşyerinde karşılaştığımız stres sizde sağlık sorunlarına neden oluyor.					
Yaşadığımız iş stresi nedeniyle işe gidemediğiniz günler oldu.					
İş ile ilgili bazı aktivitelerden mahrum ediliyorsunuz					
Size sizinle ilgisi olmayan işler veriliyor.					
Son 2 yılda iş arkadaşlarınızın size olan davranışları nedeniyle iş stresiniz arttı					
Son iki yılda üstlerinizin size olan davranışları nedeniyle iş stresiniz arttı.					
Sizi en çok etkileyen stres nedeni fiziksel saldırılar					
Sizi en çok etkileyen stres nedeni sözlü saldırılar ve psikolojik baskılardır.					
İş arkadaşlarınızdan bazıları sözlü olarak yıldırma ve baskılarla yoğun stres yaşamak zorunda kaldı					
Gördüğünüz baskı ve psikolojik saldırılar nedeniyle işe gitmek istemiyorsunuz					
İşyerinde maruz kaldığımız olumsuz tutum ve davranışlar nedeniyle					

İsmail ARSLAN  
İ.Ü. Tezli Y. L. Öğr.

## (EK-D) Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği

Bu ölçek, kişilerin yaşamlarındaki sıkıntılar ve stresle başa çıkmak için neler yaptıklarını belirtmek amacıyla geliştirilmiştir. Lütfen sizin için sıkıntı ya da stress oluşturan olayları düşünerek bu sıkıntılarınızla başa çıkmak için genellikle neler yaptığınızı hatırlayın ve aşağıdaki davranışların size tanımlama ya da size uygunluk derecesini işaretleyiniz. Herhangi bir davranış size uygun değilse %0'ın altındaki parantezin içine (X) işareti koyunuz. Çok uygun ise %100 altını işaretleyiniz.

Size ne kadar tanımlıyor / Size ne kadar uygun				
BİR SIKINTIM OLDUĞUNDA	0%	30%	70%	100%
1. Kimsenin bilmesini istemem				
2. İyimser olmaya çalışırım				
3. Bir mucize olmasını beklerim				
4. Olayı / olayları büyütüp üzerinde durmamaya çalışırım				
5. Başa gelen çekilir diye düşünürüm				
6. Sakin bir kafayla düşünmeye, öfkelenmemeye çalışırım				
7. Kendimi kapana kısıtlanmış gibi hissedirim				
8. Olayların değerlendirilmesini yaparak en iyi kararı vermeye çalışırım				
9. İçinde bulunduğum kötü durumu kimsenin bilmesini istemem				
10. Ne olursa olsun direnme ve mücadele etme gücünü kendimden bulurum				
11. Olanları kafama takıp, sürekli düşünmekten kendimi alamam				
12. Kendime karşı hoşgörülü olmaya çalışırım				
13. İş olacağına varır diye düşünürüm				
14. Mutlaka bir yol bulabileceğime inanır, bunun için uğraşırım				
15. Problemin çözümü için adak adarım				
16. Herşeye yeniden başlayacak gücü kendimde bulurum				
17. Elimden hiçbir şeyin gelmeyeceğine inanırım				
18. Olaylardan olumlu bir şey çıkarmaya çalışırım				
19. Herşeyin istediğim gibi olmayacağına inanırım				
20. Problemleri adım adım çözmeye çalışırım				
21. Mücadeleden vazgeçmedim				
22. Sorunun benden kaynaklandığını düşünürüm				
23. Hakkımı savunabileceğime inanırım				
24. Olanların karşısında "kaderim buymuş" diyebilirim				
25. Keşke daha güçlü bir insan olsaydım diye düşünürüm				
26. Bir kişi olarak daha iyi yönde değiştiğimi olgunlaştığımı hissedirim				
27. "Benim suçum ne" diye düşünürüm				
28. "Hep benim yüzümden oldu" diye düşünürüm				
29. Sorunun gerçek nedenini anlayabilmek için başkalarına danışırım				
30. Bana destek olabilecek kişilerin varlığını bilmek beni rahatlatır				

İsmail ARSLAN  
İ.Ü. Tezli Y. L. Öğr.

## İNTİHAL RAPORU İLK SAYFASI

### SAĞLIK ÇALIŞANLARININ MOBBİNGE MARUZ KALMA DURUMLARI İLE STRES ARASINDAKİ İLİŞKİ VE STRESLE BAŞA ÇIKMA YOLLARI

#### ORIJINALLIK RAPORU

% <b>10</b> BENZERLİK ENDEKSİ	% <b>7</b> İNTERNET KAYNAKLARI	% <b>3</b> YAYINLAR	% <b>5</b> ÖĞRENCİ ÖDEVLERİ
----------------------------------	--------------------------------------	------------------------	--------------------------------

#### BİRİNCİL KAYNAKLAR

<b>1</b>	<b>Submitted to Suleyman Demirel University</b> Öğrenci Ödevi	<% <b>1</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Istanbul Aydin University</b> Öğrenci Ödevi	<% <b>1</b>
<b>3</b>	<b>acikerisim.selcuk.edu.tr:8080</b> İnternet Kaynağı	<% <b>1</b>
<b>4</b>	<b>dspace.balikesir.edu.tr:8080</b> İnternet Kaynağı	<% <b>1</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to European University of Lefke</b> Öğrenci Ödevi	<% <b>1</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Dokuz Eylul Universitesi</b> Öğrenci Ödevi	<% <b>1</b>
<b>7</b>	<b>dergipark.gov.tr</b> İnternet Kaynağı	<% <b>1</b>
<b>8</b>	<b>www.alomaliye.com</b> İnternet Kaynağı	<% <b>1</b>



## ÖZGEÇMİŞ

### Kişisel Bilgiler

<b>Adı</b>	İsmail	<b>Soyadı</b>	ARSLAN
<b>Doğ.Yeri</b>	Tomarza	<b>Doğ.Tar.</b>	28.09.1984
<b>Uyruğu</b>	T.C.	<b>TC Kim No</b>	40435414768
<b>Email</b>	dcismailarslan@gmail.com	<b>Tel</b>	0 532 227 96 38

### Eğitim Düzeyi

	Mezun Olduğu Kurumun Adı	Mez. Yılı
<b>Doktora</b>		
<b>Yük.Lis.</b>		
<b>Lisans</b>	Kara Harp Okulu	
<b>Lise</b>	Kuleli Askeri Lisesi	

### İş Deneyimi (Sondan geçmişe doğru sıralayın)

	Görevi	Kurum	Süre (Yıl - Yıl)
1.	Binbaşı	2006- devam jandarma genel Komutanlığı	-
2.			-
3.			-

Yabancı Dilleri	Okuduğunu Anlama*	Konuşma*	Yazma*	KPDS/ÜDS Puanı	(Diğer) Puanı
İngilizce	İyi	İyi	İyi		

\*Çok iyi, iyi, orta, zayıf olarak değerlendirin

	Sayısal	Eşit Ağırlık	Sözel
<b>LES Puanı</b>			
<b>(Diğer) Puanı</b>			

### Bilgisayar Bilgisi

Program	Kullanma becerisi

### Yayınları/Tebliğleri Sertifikaları/Ödülleri

### Özel İlgi Alanları (Hobileri):