

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Seden TURAMBERK ÖZERDEN

TURİZM İŞLETMELERİNDE ÇALIŞAN BİREYLERİN ÖZ YETERLİLİK ALGILARININ
PSİKOLOJİK ŞİDDET (MOBBİNG) OLGUSU ÜZERİNDEKİ ETKİSİ:
K.K.T.C.'DE BİR UYGULAMA

Danışman

Yrd. Doç. Dr. Boran TOKER

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2010

İÇİNDEKİLER

TABLOLAR LİSTESİ	vi
ŞEKİLLER LİSTESİ	viii
KISALTMALAR LİSTESİ	ix
ÖZET	x
ABSTRACT	xi
ÖNSÖZ	xii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM ÖZ YETERLİLİK ALGISI

1.1. ÖZ YETERLİLİĞİN TANIMI KAPSAMI VE ÖNEMİ	3
1.1.1. Öz Yeterliliğin Tanımı ve Kapsamı	3
1.1.2. Öz Yeterliliğin Önemi	6
1.1.3. Öz Yeterliliğin Özellikleri	7
1.2. ÖZ YETERLİLİĞİN KAYNAKLARI	9
1.2.1. Bireysel Deneyimler	10
1.2.2. Vekaleten Deneyimler	10
1.2.3. Sözel İkna	10
1.2.4. Duygusal Faktörler	11
1.3. ÖZ YETERLİLİĞİN BOYUTLARI	12
1.4. YÜKSEK VE DÜŞÜK ÖZ YETERLİLİĞE SAHİP BİREYLERİN ÖZELLİKLERİ	13
1.4.1. Yüksek Öz Yeterliliğe Sahip Bireylerin Özellikleri	14
1.4.2. Düşük Öz Yeterliliğe Sahip Bireylerin Özellikleri	15
1.5. ÖZ YETERLİLİK İLE İLİŞKİLİ KAVRAMLAR	16
1.5.1. Öz Yeterlilik ve Benlik Kavramı – Öz Saygı İlişkisi	16
1.5.2. Öz Yeterlilik ve Öz Güven İlişkisi	17
1.5.3. Öz Yeterlilik ve İş Performansı İlişkisi	17
1.5.4. Öz Yeterlilik ve Çatışma Yönetimi İlişkisi	18
1.5.5. Öz Yeterliliğin Stres ve Başa Çıkma Davranışları İle İlişkisi	18
1.5.6. Öz Yeterlilik ve Karar Verme Davranışı İlişkisi	19
1.5.7. Öz Yeterlilik ve Karmaşık Görev Stratejileri İlişkisi	19

1.5.8. Öz Yeterlilik ve İş Yeri Motivasyonu İlişkisi.....	20
1.6. ÖZ YETERLİLİK ALANINDA YAPILAN ÇALIŞMALAR.....	20

İKİNCİ BÖLÜM

PSİKOLOJİK ŞİDDET(MOBBİNG) OLGUSU

2.1. PSİKOLOJİK ŞİDDET (MOBBİNG) KAVRAMI.....	31
2.1.1. Psikolojik Şiddet (Mobbing) Kavramının Tanımı.....	31
2.1.2. Terminolojik Açıdan Psikolojik Şiddet (Mobbing).....	32
2.1.2.1. Mobbing- Bullying İlişkisi.....	34
2.1.3. Psikolojik Şiddet Kriterleri.....	34
2.2. PSİKOLOJİK ŞİDDETİN NEDENLERİ.....	35
2.3. PSİKOLOJİK ŞİDDETİN ÖRGÜT HİYERARŞİSİNDEKİ YERİ.....	40
2.3.1. Dikey Mobbing.....	40
2.3.1.1. Yukarıdan Aşağıya Doğru Mobbing.....	40
2.3.1.2. Aşağıdan Yukarıya Doğru Mobbing.....	41
2.3.2. Yatay Mobbing.....	41
2.4. ÖRGÜTLERDE PSİKOLOJİK ŞİDDET İLE İLİŞKİLİ KAVRAMLAR.....	41
2.4.1. Çatışma ve Psikolojik Şiddet.....	41
2.4.2. Şiddet ve Psikolojik Şiddet.....	43
2.5. PSİKOLOJİK ŞİDDET SÜRECİ.....	45
2.5.1. Psikolojik Şiddet Davranışları.....	45
2.5.2. Psikolojik Şiddet Sürecinin Aşamaları.....	48
2.6. PSİKOLOJİK ŞİDDETTE ROL ALANLAR.....	50
2.6.1. Psikolojik Şiddet Uygulayanlar (Saldırganlar / Tacizciler).....	50
2.6.1.1. Psikolojik Şiddet Uygulayanların Kişisel Özellikleri.....	51
2.6.1.2. Saldırgan/ Tacizci Tipleri.....	52
2.6.1.3. Psikolojik Şiddet Taktikleri.....	54
2.6.2. Psikolojik Şiddete Maruz Kalanlar (Kurbanlar).....	55
2.6.3. Psikolojik Şiddet İzleyicilerinin Tipolojisi.....	58
2.7. PSİKOLOJİK ŞİDDETİN HUKUKİ YÖNÜ.....	59
2.7.1. Dünya Ülkelerinde Psikolojik Şiddet İle İlgili Düzenlemeler.....	59
2.7.2. Türkiye Cumhuriyeti'nde Psikolojik Şiddet İle İlgili Hukuki Düzenlemeler.....	61

2.7.3. K.K.T.C.’de Psikolojik Şiddet İle İlgili Hukuki Düzenlemeler	62
2.8. PSİKOLOJİK ŞİDDETİN ÖLÇÜMÜ VE YAPILAN ÇALIŞMALAR	63
2.9. PSİKOLOJİK ŞİDDETİN SONUÇLARI VE ETKİLERİ	74
2.9.1. Psikolojik Şiddet Sürecinin Birey Üzerine Etkileri ve Travma Sonrası Stres Bozukluğu (TSSB)	76
2.9.2. Psikolojik Şiddet Sürecinin Örgüt Üzerindeki Etkileri Ve Finansal Maliyetleri	77
2.10. PSİKOLOJİK ŞİDDETLE BAŞA ÇIKMA YÖNTEMLERİ VE RİSK AZALTICI ÖNERİLER	78
2.10.1. Bireysel Mücadele Yöntemleri	79
2.10.2. Örgütsel Mücadele Yöntemleri	80
2.10.2.1. Örgütsel Liderliğin Kurumsallaştırılması	80
2.10.2.2. Çatışmaların Yönetimi	81
2.10.2.3. İş Dizaynında Değişiklikler	81
2.10.2.4. Sağlıklı Örgüt Kültürünün Geliştirilmesi	81
2.10.2.5. Örgütte Stresi Önleme	82
2.10.2.6. Yönetim Etiğinin Oluşturulması	82
2.11. TURİZM İŞLETMELERİ BAĞLAMINDA ÖZ YETERLİLİK VE PSİKOLOJİK ŞİDDET ARASINDAKİ İLİŞKİ	83

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ÇALIŞANLARIN ÖZ YETERLİLİK ALGILARININ PSİKOLOJİK ŞİDDET (MOBBİNG) OLGUSU ÜZERİNDEKİ ETKİSİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

3.1. YÖNTEM.....	86
3.1.1. Araştırmanın Amacı, Kapsamı, Önemi.....	86
3.1.2. Sınırlılıklar.....	88
3.1.3. Araştırma Hipotezleri	88
3.1.4. Evren ve Örneklem.....	89
3.1.5. Veri Toplama Aracı.....	90
3.1.6. Verilerin Toplanması.....	91
3.1.7. Verilerin Çözümlemesi ve Yorumlanması.....	91
3.2. ARAŞTIRMANIN BULGULARI.....	92
3.2.1. Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri.....	92
3.2.2. Otel İşletmelerinde Çalışanların LIPT Kriterlerine göre Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Durumları.....	93
3.2.3. Faktör Analizi Sonuçları.....	98
3.2.4. Ana Hipotezlerin Hipotez Testleri.....	102
3.2.5. Psikolojik Şiddete Maruz Kalma İle Demografik Değişkenler Arasındaki İlişkinin Testleri.....	105
3.3. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	122
KAYNAKÇA.....	128
EKLER.....	148
ÖZGEÇMİŞ.....	161

EKLER

Ek 1: Anket Formu.....	148
Ek 2: K.K.T.C. Turizm, Çevre ve Kültür Bakanlığı İle Yapılan Yazışmalar.....	152
Ek 3: Turizm Planlama Dairesi Verilerine Göre 2009 Yılı K.K.T.C geneli, tüm dört ve beş yıldızlı tesislerde çalışan kayıtlı personel sayıları.....	153
Ek 4: K.K.T.C Geneli Faaliyette Olan Turistik Konaklama Tesisi Sayısı İle Otel Yatak Kapasiteleri İstatistikleri.....	154
Ek 5: Cronbach's Alpha Testi Sonuçları.....	155
ÖZGEÇMİŞ.....	161

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.1: Öz Yeterlilikle İlgili Yurt İçinde Yapılan Çalışmalar.....	21
Tablo 1.2: Öz Yeterlilikle İlgili Yurt Dışında Yapılan Çalışmalar.....	26
Tablo 2.1: Psikolojik Şiddet Faktörleri ve Önem Dereceleri.....	39
Tablo2.2: İşyerinde Uygulanan Çatışma ve Psikolojik Şiddet Arasındaki Farklılıklar.....	43
Tablo 2.3: Leymann'ın Psikolojik Şiddet Tipolojisi.....	47
Tablo 2.4: Psikolojik Şiddetle İlgili Türkiye'de Yapılan Çalışmalar.....	65
Tablo 2.5: Psikolojik Şiddetle İlgili Farklı Ülkelerde Yapılan Çalışmalar.....	69
Tablo 2.6: Psikolojik Şiddetle İlgili Turizm Alanında Yapılan Çalışmalar.....	72
Tablo 2.7: Psikolojik Şiddetin Psikolojik ve Parasal Maliyetleri.....	75
Tablo 3.1: Demografik Özellikler.....	93
Tablo3.2: Araştırmaya Katılanların Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Oranları.....	94
Tablo3.3: Katılımcıların Yöneticileri Tarafından Gerçekleştirilen Psikolojik Şiddet Davranışlarına Verdikleri Cevapların Toplamı.....	94
Tablo3.4: Katılımcıların Diğer İşgörenler Tarafından Gerçekleştirilen Psikolojik Şiddet Davranışlarına Verdikleri Cevapların Toplamı.....	96
Tablo3.5: Yöneticiler Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalmaya İlişkin Faktör Analizi Sonuçları.....	99
Tablo 3.6: Diğer Çalışanlar Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalmaya İlişkin Faktör Analizi Sonuçları.....	100
Tablo3.7: Öz Yeterliliğe İlişkin Faktör Analizi Sonuçları.....	102
Tablo 3.8: Katılımcıların Öz Yeterlilik Seviyeleri İle Yöneticiler ve Diğer Çalışanlar Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalmaları Arasındaki İlişkinin Testi.....	103
Tablo 3.9: Katılımcıların Öz Yeterlilik Seviyeleri İle Yöneticileri Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalmaları Arasındaki İlişkinin Testi.....	104
Tablo 3.10: Katılımcıların Öz Yeterlilik Seviyeleri İle Diğer Çalışanlar Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalmaları Arasındaki İlişkinin Testi.....	104
Tablo 3.11: Öz Yeterliliği Düşük ve Yüksek Grupların Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Açısından Karşılaştırılması.....	105
Tablo 3.12: Cinsiyet İle Yöneticiler Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Davranış Boyutlarının Karşılaştırılması.....	106

Tablo 3.13: Cinsiyet İle Diğer İşgörenler Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Davranış Boyutlarının Karşılaştırılması.....	106
Tablo 3.14: Yaş ve Yöneticiler Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Davranış Boyutlarının Karşılaştırılması.....	107
Tablo 3.15: Yaş ve Diğer İşgörenler Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Davranış Boyutlarının Karşılaştırılması.....	108
Tablo 3.16: Medeni Durum ve Yöneticiler Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Davranış Boyutlarının Karşılaştırılması.....	109
Tablo 3.17: Medeni Durum ve Diğer İşgörenler Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Davranış Boyutlarının Karşılaştırılması.....	109
Tablo 3.18: Eğitim Durumu ve Yöneticiler Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Davranış Boyutlarının Karşılaştırılması.....	110
Tablo 3.19: Eğitim Durumu ve Diğer İşgörenler Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Davranış Boyutlarının Karşılaştırılması.....	111
Tablo 3.20: Çalışılan Departman ve Yöneticiler Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Davranış Boyutlarının Karşılaştırılması.....	112
Tablo 3.21: Çalışılan Departman ve Diğer işgörenler Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Davranış Boyutlarının Karşılaştırılması.....	113
Tablo 3.22: Mevcut İşyerindeki Çalışma Süreleri ile Yöneticiler Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Davranış Boyutlarının Karşılaştırılması.....	114
Tablo 3.23: Mevcut İşyerindeki Çalışma Süreleri ile Diğer İşgörenler Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Davranış Boyutlarının Karşılaştırılması.....	115
Tablo 3.24: Sektördeki Çalışma Süreleri ile Yöneticiler Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Davranış Boyutlarının Karşılaştırılması.....	116
Tablo 3.25: Sektördeki Çalışma Süreleri ile Diğer İşgörenler Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Davranış Boyutlarının Karşılaştırılması.....	117
Tablo 3.26: Katılımcıların Aldıkları Ücret İle Yöneticiler Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Davranış Boyutlarının Karşılaştırılması.....	118
Tablo 3.27: Katılımcıların Aldıkları Ücret İle Diğer İşgörenler Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Davranış Boyutlarının Karşılaştırılması.....	119
Tablo 3.28: Hipotezler ve Araştırma Bulguları.....	120

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Öz Yeterlik Algısını Belirleyen Faktörlerin Davranış İle Performans Arasındaki İlişkisi.....	9
Şekil 2: Psikolojik Şiddetin Nedenleri ve Sonuçları.....	40
Şekil 3: Psikolojik Şiddet Sürecinin Aşamaları.....	48
Şekil 4: Kurban ve Saldırganın Farklı Kişilik Kombinasyonları.....	84

KISALTMALAR LİSTESİ

ANOVA : Analysis of variance

ABD: Amerika Birleşik Devletleri

c. : Cilt

ILO : International Labour Organization

K.K.T.C.: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti

LIPT: The Leymann Inventory of Psychological Terrorization, (Leymann'ın Psikolojik Terör Envanteri)

SPSS : Statistical Packet for the Social Sciences

s.: Sayfa numarası

TRNC : Turkish Republic of Northern Cyprus

TSSB: Travma Sonrası Stres Bozukluğu

vb.: ve benzerleri

vd.: ve diğerleri

ÖZET

Çalışma hayatında uzun yıllardan beri etkisini hissettiren fakat artan rekabet ortamlarının etkisiyle oluşan iş ve hayat mücadelesinin getirisi olarak, son yıllarda büyük bir ivme kazanan psikolojik şiddet olgusu, işletmelerin en önemli örgütsel sorunlarından biri olarak görülmektedir.

Bireylerin iş hayatlarında sahip oldukları yeteneklere olan inançlarının düzeyi ise örgüt bünyesinde karşılaşılabilecekleri olumsuz tavır veya davranışlara karşı etkin bir tutum sergilemelerinde yardımcı olabilmektedir.

Bu çalışmanın amacı, turizm sektörünün önemli bir kolu olan konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin öz yeterlilik algıları ile psikolojik şiddet olgusu arasında nasıl bir ilişkinin var olduğunun tespit edilmesidir.

Araştırma, öz yeterlilik algısı, psikolojik şiddet olgusu ve sektörde yapılan bir araştırmanın yöntemi, bulguları ile sonuç ve önerileri olmak üzere üç ana bölümden oluşmaktadır.

Ölçme aracı olarak kullanılan üç bölümlü anket ile K.K.T.C. genelinde kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen beş adet beş yıldızlı, üç adet dört yıldızlı konaklama işletmesinde çalışan 500 işgörene ulaşılmış, 311 ankette geri dönüş sağlanmış, bunlardan eksik veya hatalı olanlar çıkarıldıktan sonra 304 adet anket ile çalışma tamamlanmıştır. Anketin birinci bölümünde, işgörenlerin demografik özelliklerine ilişkin sorular, ikinci bölümünde Leymann tarafından geliştirilen “Psikolojik Terör Envanteri” son bölümde ise katılımcıların genel öz yeterlilik algılarının seviyesini tespit etmek için, Jerusalem ve Schwarzer tarafından geliştirilen “Genel Öz Yeterlilik Ölçeği” kullanılmıştır.

Elde edilen bulgular yorumlandığında, en genel ifade ile katılımcıların yarısından fazlasının psikolojik şiddet mağduru olduğu ve psikolojik şiddete maruz kalma durumu ile bireylerin öz yeterlilik algıları arasında negatif yönde anlamlı fakat düşük bir ilişki olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Mobbing, psikolojik şiddet, öz yeterlilik, turizm, otel

**THE EFFECT OF MOBBING OF THE EMPLOYEE IN THE TOURISM BUSINESS
ENTERPRISE, ON THE PERCEPTION OF SELF EFFICACY:
A CASE STUDY IN TRNC**

There has been a sense of pressures between staff and work colleagues in the work place for many years, however this psychological mobbing has increased as a result of the increased pressures people face both in business and life in general and this issue is now one of the most important problems which businesses face. People who have established a high level of self efficacy in their job ability may have a stronger resistance to this mobbing.

The purpose of this thesis is to examine the relationship between mobbing and self efficacy amongst staff in the hospitality industry.

This study consists of three main parts. Firstly it will look at self efficacy, secondly it will look at mobbing, thirdly it will set out methodology, results, conclusion and advice.

A three chapter questionnaire has been used to collect data. The sample for the questionnaire comprised five 5 star hotels and three 4 star hotels in Turkish Republic of North Cyprus (TRNC). The questionnaire was distributed to 500 staff of which 311 replied. Of the 311 replies, 304 were of a quality which could be used for this thesis. The first paragraph of the questionnaire examined the demographic make up of the interviewees. The second paragraph was based on the questionnire form set out in the Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT) and the third paragraph uses the self efficacy scale developed by Jerusalem and Schwarzer to examine the level of self efficacy of the interviewees.

The results of the replies shows that in general more than half of the interviewees were subjected to mobbing at work however their appeared to be a negative but weak relationship between mobbing and self efficacy.

Keywords: Mobbing, psychological violence, self efficacy, tourism, hotel

ÖNSÖZ

Turizm sektörünün olmazsa olmaz alanlarından birini oluşturan konaklama işletmeciliğinde verilen hizmetin kalitesi, tartışılmaz bir öneme sahiptir. Peki, bu kalite nasıl artırılabilir? Örgütsel vatandaşlık duygusu gelişmiş, daha eğitilmiş, bilinçli, kurumuna ve kurum çalışanlarına karşı duyarlı işgören profili nasıl oluşturulabilir? İşgörenlerin başarıları gereken işlerde kendilerine duydukları güven duygusu nasıl geliştirilir? Bu ve benzeri soruların aklımda büyük soru işaretleri oluşturması belki de yüksek lisans yapmamda ve tez konumu örgütsel davranış alanını kapsayan konulardan seçmemde etkili olmuştur.

Yüksek lisans derslerim sırasında mobbing kavramı ile tanıştım ve Leymann, Zapf gibi alanın önde gelen isimlerinin yaptıkları çalışmaları inceledikçe kavramın bir derya deniz benim ise o denizin yolcusu olduğumu kısa sürede anladım. Tez konumda mobbingi öz yeterlilik ile beraber incelememde ise aklımda oluşan soruların önemli bir kısmına öz yeterlilik inançlarının cevap vermesi oldu.

Araştırmadan elde edilen sonuçlarının öz yeterlilikleri gelişmiş sektör çalışanlarının oluşmasında, olası psikolojik şiddet olaylarının erken tespiti ve alınan tedbirler ile önlenmesinde ve alanda çalışacak akademisyenlere yararlı olmasını umuyorum.

Bu araştırmada emeği geçen pek çok insana teşekkürü bir borç bilirim. Öncelikle tezin tüm sürecinde yoğun çalışma temposuna rağmen bana yardımcı olan danışmanım Sayın Yrd. Doç. Dr. Boran TOKER'e, yüksek lisans ders döneminden tezimin son aşamasına kadar, her aradığımda yanımda bulduğum, benden yardımlarını esirgemeyen, Sayın Hocalarım Prof. Dr. M. Ziya FIRAT ve Yrd. Doç. Dr. V. Rüya EHTİYAR'a, istatistik konularında bilgisini ve yardımını esirgemeyen yüksek lisans arkadaşım Ar. Gör. Emre KARAMAN'a sonsuz teşekkürler.

Bu araştırma eşimin, kızımın ve tüm ailemin manevi desteği olmadan tamamlanamazdı. Zorlandığım, yorulduğum anlarda hep yanımda olan, evdeki aksaklıkları görmezden gelen, tezimin bitmesini haklı olarak sabırsızlıkla bekleyen, eşim, hayat arkadaşım Erhan ÖZERDEN'e ve küçücük yaşına rağmen büyük bir olgunlukla annesini destekleyen kızım Beren'e çok teşekkür ederim.

Araştırmanın alana yararlı olması dileğiyle...

Seden Turamberk Özerden

Girne / 2010

GİRİŞ

Modern yaşamda önemli bir yere sahip olan iş yaşamı, insanların zamanlarının büyük bir kısmını, psikolojilerini hatta fizyolojilerini etkilemektedir. Son yıllarda küreselleşen dünya ekonomisinin de etkisiyle artan rekabet ortamlarında verilen iş ve hayat mücadeleleri sonucu, işyerlerinde yaşanan stresin artış göstermesi, örgütsel ilişkilerde olumsuz sonuçlara sebebiyet vermektedir. Örgüt ortamındaki bireyler arasında yaşanan bu olumsuz davranışlar, önüne geçilemediği takdirde öncelikle mağdurları üzerinde daha sonra da örgüt genelinde tamir edilemez hasarlar bırakmakta ve içinden çıkılmaz bir kara deliğe dönüşmektedir. Bu durum günümüz literatüründe mobbing olarak adlandırılmaktadır. Örgütsel bir psikolojik şiddet olgusu olan mobbing, bu davranışlara maruz bırakılan kurbanlar üzerinde, bastırma, sindirme, bunaltma, korkutma, bezdirme, tehdit etme, sözlü ya da yazılı tehditlerde bulunma, şahıslarına veya ailelerine iftira atma, gülünç duruma düşürme ve hatta cinsel tacizde bulunmaya kadar giden davranışları kapsar. Bu tarz davranışlara maruz kalan bireylerin karşılaştıkları durumla mücadele etmeleri, ancak bu ve benzeri davranışların periyodik olarak devamı halinde güçlerini yitirerek direnememelerinin sonucu psikolojik bozukluklara uğramaları, işten ayrılmaları ya da istifaya zorlanmaları ve sonu intihara ulaşan bir süreci yaşamaları mobbing olgusunun yarattığı yıkıcı ve yoğun etkiyi gözler önüne sermektedir.

Dünyada örgütsel psikoloji alanında çalışanların artan bir ilgiyle araştırdıkları psikolojik şiddet (mobbing) kavramı, Türkiye’de gerekli önemi yeni yeni kazanmaya başlamaktadır. Ancak kavram yeni olmakla beraber, günümüz iş yaşamında hemen herkesin doğrudan ve/veya dolaylı olarak karşılaştığı bir olgudur.

Turizm endüstrisinin, emek yoğun bir sektör oluşu ve çalışanlarının gerek kendi aralarında ve yöneticilerle, gerekse gelen misafirlerle sürekli iletişim halinde olması, sektörde insan ilişkilerinin ön planda tutulmasının gerekliliğini doğurmaktadır. Bunun yanı sıra özellikle mevsimsel işletmelerde düzenli bir çalışma temposunun olmayışından (yüksek sezon/ düşük sezon) doğan uzun ve yoğun çalışma saatleri, sürekli farklı kültürlerle iletişim halinde olma hali, diğer sektörlere oranla iş gücü devir hızının daha yüksek seyri gibi yapısal sebeplerden dolayı psikolojik şiddetin ortaya çıkması muhtemeldir.

Diğer taraftan, işgörenlerin, mesleklerinin gereklerini yerine getirmeleri, onların aldıkları mesleki eğitim ya da sahip oldukları tecrübenin yanı sıra, bu görev ve sorumlulukları yerine getirebileceklerine olan inançları ile de yakından ilgilidir. Birçok araştırma, insanların sahip olduğu inançların, davranışlarını etkilediğini ortaya koymaktadır. Bireylerin, sahip oldukları öz yeterlilikleri yükseldikçe, bu durumun işyerlerindeki tutum ve davranışlarına yansımakta olduğu görülmektedir.

Verilen bir görevi başarı ile yerine getirmenin yanı sıra, örgütlerde yaşanan bireysel ilişkilerin üzerinde de etkisinin olduğu gözlemlenen öz yeterlilik algısının, bireyin olası bir psikolojik şiddet davranışına karşı duruşunda etkili olabileceği düşünülmektedir.

Bu çalışmada, turizm sektörünün konaklama işletmeciliği alanında çalışan işgörenlerin mesleğin gerektirdiği yeterlilikleri yerine getirebileceklerine ilişkin algıları, inançlarının hangi düzeyde olduğu, işgörenlerin psikolojik şiddete maruz kalıp kalmadıklarının tespiti ve varsa yaşanan psikolojik şiddet olgusu ile bireylerin öz yeterlilik düzeyleri arasındaki ilişkinin boyutu açıklanmaya çalışılmıştır.

Çalışmanın ilk bölümünde öz yeterlilik algısının kapsamı, önemi, özellikleri kaynakları ve boyutları ile yüksek ve düşük yeterliliğe sahip bireylerin özellikleri üzerinde durulmuş, ayrıca, öz yeterlilik kavramı ile ilgili ülkemizde ve farklı ülkelerde yapılan çalışmalara yer verilmiştir.

İkinci bölümde psikolojik şiddet (mobbing) kavramının kavramsal çerçevesi çizilmeye çalışılmış, uygulamaları ele alınmıştır. Bu bölümde, psikolojik şiddetin tarihçesinden başlanarak, nedenleri, süreci, örgüt hiyerarşisindeki yeri, türleri, ilişkili kavramlar, ülkemizde ve farklı ülkelerde yapılan çalışmalara yer verilmiştir. Ayrıca psikolojik şiddetin bireysel ve örgütsel sonuçları ile ülkelere göre hukuki yaptırımlarına ve önlenmesi adına risk azaltıcı önerilere değinilmiş, son olarak ise işgörenlerin öz yeterlilik algılarıyla psikolojik şiddet olgusu arasındaki ilişkiye ve konu ile ilgili yapılan çalışmalara yer verilmiştir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde ise kolayda örnekleme yöntemiyle gerçekleştirilen anket uygulaması ile kuramsal bölümde incelenen konuların bir araştırmayla desteklenmesi amaçlanmıştır. Bu nedenle bölümde araştırmanın amaçlarının, yönteminin, kullanılan soru formunun ve kısıtlarının açıklandığı kısımdan sonra araştırma ile ilgili istatistiksel tablolara yer verilip, araştırmanın verileri ışığında gerçekleştirilen analizlerin sonuçlarına değinilmiş, son olarak ise yapılan yazın taraması ve araştırma sonuçları doğrultusunda önerilere yer verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

ÖZ YETERLİLİK ALGISI

1.1. ÖZ YETERLİLİĞİN TANIMI, KAPSAMI VE ÖNEMİ

1.1.1. Öz Yeterliliğin Tanımı ve Kapsamı

Örgütlerin, çalışanlarının performans yönetimi hakkında, hedef belirleme, geri bildirim ve performans tahmini konularına gösterdikleri dikkat her geçen gün artmaktadır. Ancak bununla birlikte çalışanların, örgütlerde belirlenen hedeflerin üstesinden gelme ve diğerlerinin beklentilerine cevap verebilmeleri için öz yeterliliklerine inanmaya ihtiyaçları vardır (Tams, 2008, s.165).

Sosyal Bilişsel Teori'nin kurucusu olan Bandura öz yeterlilik kavramını ilk kez 1977'de "Bilişsel Davranışsal Değişim" kapsamında kullanmıştır ve bu kavramı "*İnsanların belli bir performansa ulaşabilmelerini sağlayacak eylemleri örgütleme ve sergileme becerileri ile ilgili yargıları*" olarak tanımlamıştır (Bandura, 1986, s.30). Bu yargılar, işgörenlerin işleri ile ilgili faaliyetleri ve sorumlulukları ustalıklarla yerine getirip getiremeyecekleri konusunda kendi kendilerine yaptıkları kişisel değerlendirmeleri kapsar (Bolat vd, 2009, s.215). Başka bir tanım ile Bandura öz yeterliliği, "*kişinin belirli görev ya da performanslardaki kapasitesine olan inancı*" olarak ifade etmiştir (Heslin ve Klehe, 2006, s.705).

Öz yeterlilik olgusu, Albert Bandura'nın "Social Foundations of Thought and Action" (1986) adlı kitabı ile detaylarını tartıştığı Sosyal Bilişsel Teori'nin değişkenlerinden birisidir. Bu teoride, birey kendi geleceğini tayin eden ve öz denetime sahip bir organizma olarak tanımlanmaktadır. Yani, birey çevresinin ve sosyal sistemlerin hem bir ürünü olarak algılanırken, hem de bu sistemin yaratıcısı konumuna yerleştirilmektedir. İnsana bu gücü veren en önemli özellik ise, bireyin kendi yetkinliklerine dair sahip olduğu inançlarıdır ve bu inançlar, öz yeterlilik kavramı ile açıklanmaktadır (Işık, 2001, s.6).

Son yıllarda Sosyal Bilişsel Kuram'ın gelişmesiyle öz yeterlilik kavramına ilgi de giderek artmaktadır (Kara ve Mirici, 2002, s.62). Bu kurama göre öz yeterlilik bireyin davranışlarını değiştirmede rolü olan bilişsel algılama faktörlerinden birisi olarak gösterilmiştir (Aksayan ve Gözüm, 1998, s.36).

Bireylerin kendini yargılama kapasitesi, sosyal öğrenme kuramının en önemli ilkesidir. Bireyler kendi düşüncelerini uyguladıktan sonra sonuçları değerlendirir ve kendisini yargılayabilir. İnsanın kendinin farkında olması ve öğrenme kapasitesi ile yapacağı iş arasında

değerlendirme yapması, öğrenme sürecinde önemli bir olgudur. Bu olgu öz yeterlilik kavramıyla açıklanmıştır (Yeşilyaprak, 2002, s.209).

Öz yeterlilik inancı bireylerin amaçlarını planlama ve gerçekleştirmede bireyleri harekete geçirmede önemli katkıları olan bir süreçtir (Izgar ve Dilmaç, 2008, s.438).

Gist'e göre öz yeterlilik, "kişinin belli bir görevi yerine getirmek için gerekli olan yeteneğe sahip olma inancıdır" (Öz, 2008, s.166). Ayrıca öz yeterlilik "kişilerin talep edilen zor görevler ve kendi uygulamaları üzerinde kontrol sağlayabilme yeteneklerine olan inancı" (Luszczynska vd., 2005, s.82) olarak da ifade edilmiştir. Senemoğlu ise özyeterliliği, "bireyin gelecekte karşılaşabileceği güç durumların üstesinden gelmede ne derece de başarılı olabileceğine ilişkin kendi hakkında yargısı, inancıdır" şeklinde tanımlamıştır (Canakay, 2007, s.37).

Brophy'e göre öz yeterlilik bireyin, başarması beklenen bir durumda kendi performans kabiliyetine ilişkin yargılarıdır. Bu yargılar özellikle alışılmamış, tahmin edilemeyen yada olumsuz özellikler içeren durumlarda önem kazanmaktadır (Brophy, 1998, s.57). Mevcut yeteneklerin öz yeterliliği performans öz yeterliliği, bireylerin kapasitelerine olan öz yeterliliği ise öğrenme öz yeterliliği olarak adlandırılır (www.des.emory.edu).

Öz yeterlilik bir inançtır, bu nedenle birey bir görevi yerine getirmek için sahip olunması gerekenden daha çok ya da daha az kapasiteye ya da potansiyele sahip olduğuna inanabilir (Bandura, 1986,s.30). Öz yeterlilik inancı yeteneklerimiz üzerindeki inanca dayanır ve belirli amaçlara ulaşmak için belirli bir davranışı organize etmek ve onu gerçekleştirmek için gereklidir (Ay, 2007, s.36).

Öz yeterlilik bir kimsenin yeterli ve etkili olduğunu hissetme duygusudur. Algılanan öz yeterlilik ise; insanların hayatlarını etkileyen olaylar üzerinde, etkili olacak performans ortaya koyabilme yetenekleri hakkındaki inançlarıdır. Öz yeterlilik inançları kişilerin nasıl hissettiğini, nasıl düşündüğünü ve kendilerini nasıl motive ettiklerini, davranışlarını belirler (Kayhan, 2007, s.20). Parker'a göre öz yeterlilik, kişinin karşılaşacağı bir olay veya olgu karşısında kendi yeterliliği ve bu konuda kendine olan inancıdır. Kişi algılamalarında kendi duygusal reaksiyonlarıyla başa çıkar ve algılarının peşinden gider (Parker, 2000,s. 497).

Zimmerman, öz yeterliliği "bireyin bir işi gerçekleştirebilme, başarabilme yeteneği konusundaki kişisel yargısı" olarak tanımlarken Bandura ayrıca öz yeterliliği bireyin bir şeyi yapıp yapamayacağından bağımsız olarak, o şeyi yapabileceği konusundaki inancı olduğunu da vurgulamaktadır (Demiralay, 2008,s. 13-14).

Öz yeterlilik inancı bireyin yetenek ve bilgisini ölçmekle değil, aslında bireyin kendisi hakkında ne düşündüğü ile ilgilenmektedir. Kişinin bilgi ve beceri birikiminden çok, kendisi

hakkındaki olumlu ya da olumsuz inanışları, bir iş, durum ya da öğrenme ortamında doğrudan ve dolaylı olarak etkili olmaktadır (Erdoğdu, 2007, s.23).

Bandura'ya göre öz yeterlilik, davranışsal değişimin en güçlü belirleyicisidir; çünkü öz yeterliliğe yönelik beklentiler bir davranışın yerine getirilmesi için verilen ilk kararı, harcanan çabayı ve kişinin direncini belirlemektedir (Öz, 2008, s.166).

Öz yeterlilik, bir bireyin edindiği ve zor durumlarda kullanacağı duygusal performansını kontrol edebilme kabiliyetidir (Çetin, 2008,s.102).

Bandura, eğer öz yeterlilik düşüncesi her zaman insanların rutin olarak yapabildiklerini yansıtsaydı, insanların çok ender başarısız olacaklarını, fakat yine aynı nedenden dolayı, kendilerini geliştirmek için harcamaları gereken fazladan çabayı harcamayacaklarını belirtmiştir (Bandura, 1986, s.421).

Bireylerin hedeflerine ulaşmasında yeteneklerinin yanı sıra bu yeteneklerini kullanabilmeleri için inançları ve öz yeterlilikleri de bulunmalıdır. Olumsuz deneyimler bireylerin kendi kapasitelerine inanmalarına engel olan önemli bir nedendir (Wood ve Bandura, 1989, s.364).

Öz yeterlilik, bireylerin düşünce, duygu, tutum ve hareketlerini kontrol altında tutmalarını sağlayan yeteneklerine olan güvenini ifade etmektedir. Bu yönüyle bir kişinin bir olaya yönelik performansı üzerinde etkilidir ki; bu performans doğrudan sonuca etki eder (Horzum, 2007, s.87). Heinrichs'e göre etkin bir iş performansı sadece kişinin uygun becerilerine bağlı değil, onları doğru olarak uygulayabilmelerine de bağlıdır. Eğer birey güçlü ve pozitif öz yeterliliğe sahip ise bunu başarma inancını kazanır, yeteneklerini doğru şekilde uygulayabilir (Orpen, 1999, s.119).

Bandura, öz yeterliliğin bir davranış olarak, çevreye, şartlara bağlı, duruma özel olduğunu savunur. Bu sebeple yeteneklerin, durumsal hedeflerdeki, durumsal hedef davranışlarıyla ilişkili olması gerekir (www.allacademic.com).

Bireylerin spesifik bir sonucu elde etme yeteneklerine olan inançlarının gücü, onların zor durumu ele almaya kalkışıp kalkışmamalarını belirler. Bu yönüyle öz yeterlilik algısı bireyin yapacağı veya sakınacağı aktiviteleri belirlemede önemli rol oynar. Öz yeterlilik beklentisi arttıkça çabalarda daha güçlü ve ısrarlı olur (Bandura, 1989,s.122)

Bireyin kendi yeterliliğine ilişkin inançları, davranış değiştirme amacını, amacına ulaşma gayretini ve motivasyonunu zayıflatan aksilikler ve engellerle mücadele etme gücünü etkiler. İnsanların hissetme, düşünme ve davranışı öz yeterlilik düzeylerine göre farklılık gösterir. Bireylerin öz yeterlilik düzeyleri, eyleme geçme motivasyonunu arttırabilir ya da azaltabilir (Schwarzer ve Funchs, 1995, s.70). Araştırmalar öz yeterliğin kişisel hedefler, tepkiler ve

analitik stratejileri kullanma performanslarını arttırdığını ve bireyin motivasyonunu etkilediğini göstermektedir (Izgar ve Dilmaç, 2008, s. 438).

Öz yeterlilik, kişinin belli bir görevi başarabileceğine dair inancıdır. Ancak bu inanç, kişinin göreve ilişkin davranışa teşebbüs edip etmemesini, bu davranıştaki devamlılığını, davranışa dair güdülenmesini ve sonuç olarak performansını etkilemesi beklenir (Kotaman, 2008, s.113).

1.1.2. Öz Yeterliliğin Önemi

Özyeterlilik, davranışı başlatan, güdülenmeyi ve devamlılığı sağlayarak performansın sergilenmesini ve artırılmasını sağlayan bir rol oynar. Aynı zamanda özyeterlilik inancı, beceri, kabiliyet ve bilgi gibi diğer değişkenlere aracılık ederek ve onları bağdaştırarak bu değişkenlerin etkin bir şekilde bir arada işlemelerini sağlar. Bu nedenlerden dolayı, özyeterlilik yeni bir becerinin kazanılmasında ya da yeni bir öğrenmenin gerçekleşmesinde ve daha sonra bu yeni becerinin ya da öğrenimin uygulamaya konulmasında kritik bir işlev görmektedir (Kotaman, 2008, s.114).

Bandura'ya göre bir beceriye sahip olmakla, o beceriyi değişik koşullar altında etkin ve tutarlı şekilde kullanabilmek arasında fark vardır. Belli bir görevle ilgili kişi, yeterli bilgiye, beceriye ve kabiliyete sahip olsa bile, bunların yeterince farkında olmayabilir veya becerileri ve kabiliyetlerine dair kuşku olabilir. Bu kuşku nedeniyle kişi, göreve ilişkin davranışa başlamaya bile yeltenmeyebilir. Belli bir görevi yerine getirmek için kişi, gerekli olan bilgi, beceri ve yeteneklere sahip olduğuna inanmalıdır. Eğer kişi, bu konuda yeterli düzeyde ikna olmamışsa, yani o görevle ilgili yeterli özyeterlilik inancına sahip değilse, kendisine öğretilen becerileri hiç kullanmayabilir. Özellikle, kolayca sonuçlara ulaşamayan çaba, emek, devamlılık ve azim gerektiren görevlerde özyeterliliğe sahip olmayan kişilerin, görevlerini yerine getirmediği sıklıkla görülür (Kotaman, 2008, s.114).

Yüksek öz yeterlilik, bireylerin değişikliklerle başa çıkabilmesine, engelleri aşabilmesine, farklı alanlarda performans gösterebilmesine ve iş performansını arttırabilmesine yardımcı olur (Chu Yu vd., 2009, s. 366).

Öz yeterlilik birçok disiplinde ve ortamda test edilmiş, değişik alanlardan bulgularla desteklenmiştir. Örneğin; özyeterlilik fobiler; depresyon, girişkenlik, sigara içme davranışı, sağlık ve atletik performans gibi birçok klinik problemin odak noktasıdır (Israel, 2007, s.37).

Öz yeterlilik algısı, uzun dönemli engeller karşısında hedeflerini takip etmede, tesadüfi başarısızlıklar veya çevreden gelen caydırıcı mesajlara (örneğin, cinsiyet ya da ırk kökenli ayırım ya da tacizlere karşı) ısrarcı tavır sergileyebilmede etkindir (Betz, 2004, s.342).

Yapılan araştırmalarda takım çalışmalarının da öz yeterliliğin, grup bağlılığı, dış evre beklentileri gibi etkenler arasında, karar alma üzerine etkisinin olduğu gözlenmiştir. İş yerlerindeki yüksek öz yeterlilik algısına sahip grup yeleri muhtemel engellerle karşılaştıklarında büyük bir ısrarcılık tablosu sergilerler (Biswas, 2008, s.234).

1.1.3. z Yeterliliğin zellikleri

- z yeterlilik, algılanan, gözlenen bir beceri değildir. Bazı şartlar altında bireyin sahip olduğu becerileriyle “ne yapabilirim” sorusuna verdiği cevap ile ilgili duyduğu işsel inançtır (Synder, Lopez, 2002, s.278).
- z yeterlilik, öz kavramı ile aynı değildir. z kavramı bir bireyin kendisine ait yetenekleri ve kişiliği ile ilgili olarak özelliklerine karşı algısını ifade eder ve öz kavramı, öz yeterliliği ve öz saygıyı da içine alan geniş bir kavramdır (Lee, 2005, s.490).
- z yeterlilik kişisel bir özellik değildir yani genetik bir özellik olamaz (Synder ve Lopez, 2002, s.278)
- z yeterlilik kapasite, özel performans hakkındaki inançlarla ilgili değildir. Ancak durumlarla mücadele etmekte ve bu durumu değiştirmekte, bireyin yetenek ve becerilerini koordine etmek için yapabilecekleri hakkındaki inancıdır (Synder, Lopez, 2002, s.278).
- z yeterlilik inancı bir hedefe ulaşmak için yapılan davranışta amaç da değildir. nkn amaç ulaşılabilecek hedefler için kullanılır (Synder, Lopez, 2002, s.278).
- z yeterlilik bir motivasyon değildir (Synder, Lopez, 2002, s.278).
- z yeterlilik inancı, sonucun ortaya çıktığı davranışın icra edilmesidir (Synder, Lopez, 2002, s.278).
- z yeterlilik öz saygı kavramı ile aynı anlamı ifade etmez. z saygı kavramı, kendi kendimizin hakkındaki inanç ve nasıl hissettiklerimizle ilgilidir (Synder, Lopez, 2002, s.278).
- z yeterlilik inancı, davranış hakkında basit bir zmlleme aracı değildir ve bu inanç nedensel özellikler değildir. Nedensel zellikler olaylarla açıklanır. Oysa z yeterlilik inancında vurgulanan bireyin ne yapabileceğinin kapasitesidir (Synder, Lopez, 2002, s.278).
- z yeterlilik kişinin kendine duyduğu güvendir ve bu kavram bir bireyin bir işi, görevi başarmak için yeteneğine olan güveni hakkındaki yargısı olarak da açıklanabilir (Dembo, 2004, s.152).

- Öz yeterlilik algıları göreve ve duruma özeldir, bağlamsaldır ve bireyler bazı amaçlarda bu algılardan yararlanmaktadır. Çünkü bir kişi bir işi başarıya ile ilgili yüksek öz yeterliliğe sahip olabilir fakat başka bir görevde öz yeterliliği düşük olabilir(Heslin, Khele, 2006, s.705).
- Öz yeterlilik, insanların nasıl hissettikleri, düşünceleri, kendi kendilerini motive etmeleri ve eyleme geçme durumlarını belirlemektedir. Öz yeterliliğin temelinde bir davranışın değişmesi, sürdürülmesi ve genellenmesi yatmaktadır (Horzum, 2007, s.87).
- Öz yeterlilik farklı durumlarda farklı algılara sahip değildir ve durumdaki değişkenlerden etkilenir. Durumdaki bu değişkenler öz yeterliliği olumlu yahut olumsuz yönde etkileyebilir (Horzum, 2007, s.87).
- Öz yeterlilik bireyin becerilerinin bir fonksiyonu değildir. Bireyin becerilerini kullanarak yapabildiklerine ilişkin yargılarının bir ürünüdür (Kahyaoğlu ve Yangın, 2007, s.75).
- Öz yeterlilik yaşantılar aracılığıyla gelişir. Kişi kendi eylemlerinin etkililiğini değerlendirir, bu eylemleri başka kişilerin eylemleri ile kıyaslar. Bu, bireylerin çevresindeki insanlar tarafından bireye, davranışlarının belli standartları ne ölçüde karşıladığı söylenir. Yetenekli olduğuna inanan bir birey (yetenekli olmasa da) pozitif bir öz yeterlilik duygusu geliştirir. Zıt olarak, öz yeterlilik duygusu zayıf olduğunda bu bireyler daha etkisiz davranışlar sergileme eğilimindedirler (Kahyaoğlu ve Yangın, 2007, s.75).
- Öz yeterlilik inançları büyüdükçe davranış değişikliğinin de arttığı görülmektedir. Böylelikle bir davranışın başarı ile yapılmasında, kişinin sahip olduğu yeterlilik inancının, o davranışın yapılmasını etkilediği ve yönlendirdiği söylenebilir (Bandura 1977(b), s.191).
- Öz yeterlilik dinamik bir yapıdır. Yeterlilik yapısı zaman içinde yeni bilgiler ve yeni deneyimlerle değişikliğe uğrayabilir (Gist ve Mitchell, 1992, s.184).

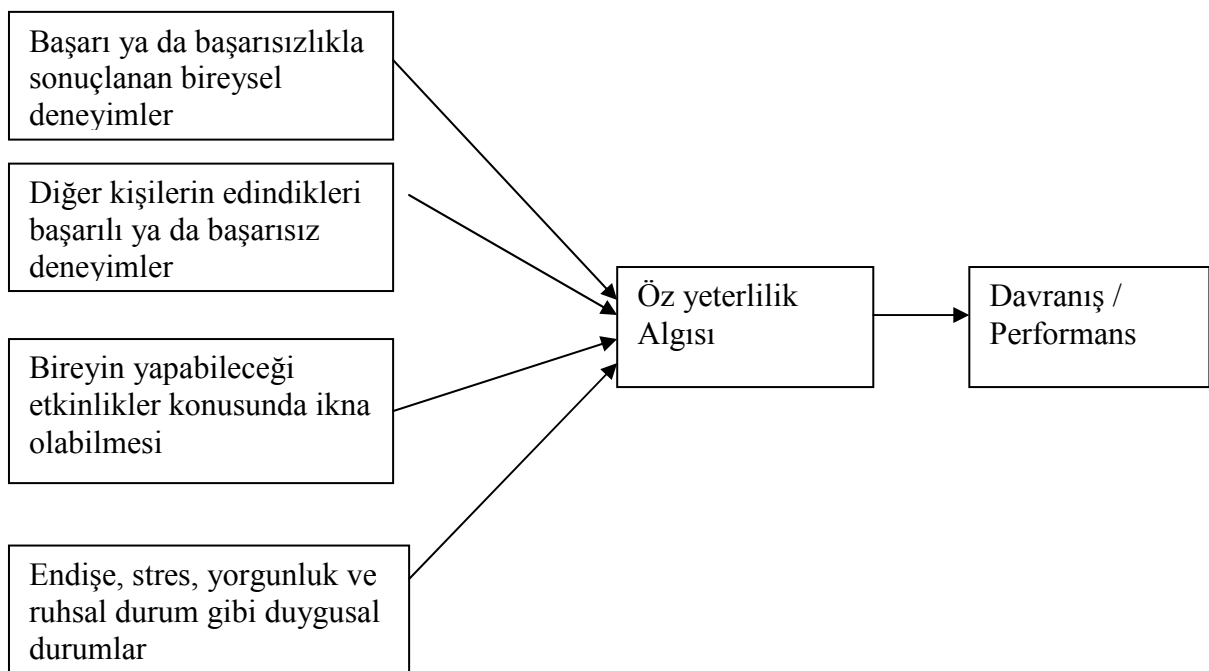
1.2. ÖZ YETERLİLİK KAYNAKLARI

Öz yeterliliğin anahtar bileşeninin planlanan davranış teorisinde, sadece kişisel yeteneklerden değil, görevin kolaylığı algısından da kaynaklandığı tespit edilmiştir. İki kavram arasındaki bu farktan anlaşılana, görevin kolaylığına ait algı yalnızca kişisel yeteneklerden değil, dış faktörlerden de kaynaklanmaktadır (www.allacademic.com).

Bandura, öz yeterlilik inançlarının dört temel kaynağı olduğunu belirtmektedir. Bunlar ;

- Başarılı deneyimler,
- Vekâleten deneyimler,
- Sözel ikna,
- Bireyin fiziksel ve duygusal durumu (Bandura, 1977(a), s.288; 1977(b), s. 195).

Bu kaynaklar ve öz yeterlilik algısının kişinin davranış ve performansı arasındaki ilişkisi Şekil 1 ile açıklanmaya çalışılmıştır.



Şekil 1

Öz Yeterlilik Algısını Belirleyen Faktörlerin Davranış ile Performans Arasındaki İlişkisi
(Hulland vd. 1999, s.759)

İlgili yazın incelendiğinde öz yeterlilik algısını belirleyen faktörlerin davranış ile performans arasındaki ilişkisinin aşağıdaki boyutlarda irdelendiği görülmektedir.

1.2.1. Bireysel Deneyimler

Belirtilen bu dört kaynak içerisinde öz yeterlilik gelişimi üzerinde en etkili olanı başarılı deneyimlerdir (Bandura, 1994, s.71; Pajares,2003,s.140). Bir görev üzerinde tekrar eden başarılar, kişinin o göreve ilişkin öz yeterlilik inancının kuvvetlenmesini sağlar. Buna karşın, aynı görevle ilgili başarısızlıklar, o görevle ilgili öz yeterliliği zayıflatır. Fakat başarısızlık, tekrarlanan başarılar sonucu yerleşmiş güçlü bir öz yeterlilik inancını etkilemeyebilir (Kotaman, 2008,s.120). Bandura'ya göre eğer kişiler sadece kolay başarılar elde etmişse başarısızlık durumunda kolaylıkla cesaretlerini kaybederler. Kendini çabuk toparlayan bir öz yeterlilik hissini geliştirmek, ısrarcı bir çabayla engelleri aşma deneyimini gerektirir (Bandura2004, s.622). Yüksek düzeyde yeterlilik geliştirmenin en etkili yolu kişinin ustalık yaşantılarıdır (Bandura 1994, s.72). Bireyler eylemlerinin etkilerini ölçerler ve bu etkilerin yorumlanması, yeterlilik inançlarını belirler (Pajares, 1997, s.3).

1.2.2. Vekâleten Deneyimler

Öz yeterliliğin ikinci kaynağını vekâleten deneyimler yani diğerlerinin eylemleri tarafından yaratılan dolaylı yaşantılar almaktadır. Kişinin emsal model üzerinde yapmış olduğu karşılaştırma, kendi becerilerini de algılamasında güçlü bir etki yaratır (Pajares, 2003, s.140). Bandura'ya göre eğer kişiler başkalarının çaba harcayarak başarılı olduklarını görürlerse, kendilerinin de yeteri kadar çalıştıklarında, başaracak kapasiteye sahip olduklarına inanmaya başlarlar (Bandura, 2004, s.622; 1994,s.72). Gözlemciler değişik karakterdeki birçok insanın başarıya ulaştığını görürlerse, öz yeterliliklerini arttırmak için de kendilerine göre makul bir temel oluştururlar (Ural, 2007,s.75). Başkalarının başarılı olabildiğini görme, başarılı olma isteğini doğurur. Bu kaynak, ilk kaynak olan başarı deneyimlerinin sonuçlarına oranla daha istikrarsız gibi gözükür. Fakat kişi, kendi yeteneklerine karşı oluşmuş bir güvensizliği varsa ya da göreve ait önceden oluşmuş bir deneyime sahip değilse başkalarının deneyimi ile daha çok ilgilenir ve bundan etkilenir (<http://www.des.emory.edu>).

Öte yandan birinin çok çalışıp başarılı olamaması da aynı etkiyi yaratır. Ama bu etki direkt olarak modelle, aradaki algılanan benzerlikle doğru orantılıdır. Kendilerini modellerden çok farklı görürlerse onların başarı ya da başarısızlıklarıyla ilgilenmezler (Kayhan, 2007,s.21).

1.2.3. Sözel İkna

Bireyler, aynı zamanda sözlü ikna ile de öz yeterlilik inancı oluşturabilirler. Bu inançlar diğer kişiler tarafından maruz kalınan sözel yargıları içerir. Kişisel deneyimler ile başkalarının deneyimlerinden oluşan kaynaklara oranla daha zayıf etkiye sahiptirler fakat ikna edici kimseler bireylerin öz yeterlilik gelişiminde önemli rol oynar (<http://www.des.emory.edu>).

Öz yeterliliğin üçüncü kaynağını oluşturan sözel ikna, çalışanın güvendiği ve yeterli olarak gördüğü biri tarafından yapılacak işle ilgili olarak, kişinin öz yeterlilik düzeyinin bilişsel takdir edilmesi yoluyla sözlü ikna edilmesidir. Sözlü iknanın etkisi tek başına öz yeterliliğin artırılmasında çok kısıtlı olsa da övgü gerçekçi sınırlar içinde verildiğinde performansa olumlu katkıda bulunur (Ural, 2007,s.75). Yeterlilik inançlarında başkaları tarafından nakledilen mesajlar etkili olmaktadır. Cesaretlendirmeler bunu beslerken, eleştiriler ise engellemektedir (<http://www.ericdigests.org>). Bireyler öz yeterlilik inançlarını başkalarından aldıkları sözel telkinlere göre de yaratır ve geliştirirler. Olumlu telkinler öz inançları güçlendirir ve kişiyi cesaretlendirirken, olumsuz telkinler öz inançları zayıflatıcı bir etki yaratırlar. Schunk'a göre olumlu telkin, öz yeterliliği artırır, fakat daha sonraki çabaların sonuçları zayıf ise bu artış geçici olur (Israel, 2007,s.35). Sözel olarak başarılı olacağı söylenen ve buna inanan insanların, başarıya ulaşmaları daha kolay olmaktadır. İnsanlar söylenenlerle ikna olurlarsa başarılı olmak için daha çok çalışırlar ve bu nedenle öz-yeterliliklerini de geliştirirler. Öte yandan doğru olmayan bir şekilde inandırılırlarsa, başarılı olamadıklarında kolay yıkılırlar. Gerekli yeteneğe sahip olmadıklarına inanan kişiler zor aktivitelere girmezler (<http://www.des.emory.edu>).

Öz yeterlilik geliştirmede sözel iknanın yanında, işletmeler için geçerli bir diğer yöntem sözel geri bildirimlerdir. Sözel ikna kişilerin, verilen görevi başarmak için beceri ve güçlerinin olduğuna ikna etmede kullanılır. Sözel geri bildirim ise, sonuçlar başarılı olduğunda yeterliliği kuvvetlendirmek amacıyla kullanılan bir tekniktir.

Vekâleten deneyimler ve sözel ikna etkileşim halindedir ve her zaman öz yeterliliği geliştirmez. İnsanlar aktivitelere ustalaşmış kişilerin değerlendirmelerine ve geri bildirimlerine güvenme eğilimindedirler. Bununla birlikte bilgi birikimi olmadan verilen geri bildirimler, muhtemelen şüphecilik yaratır, ayrıca geri bildirimi sağlayanlara karşı oluşan güveni eksiltir. Bu sebeple doğru, duruma özgü, düzenli geri bildirim arzulanan performans için gereklidir(Propst, Koesler, 1998, s.322).

1.2.4. Duygusal Faktörler

Öz yeterliliğin dördüncü kaynağı ise endişe, stres, yorgunluk ve ruhsal durum gibi duygusal durumlardır. Bandura'ya göre bireyler, yeterliliklerini yargılamak psikolojik ve duygusal durumlarını da göz önüne alırlar (Bandura, 1997, s.106). Bu psikolojik durumlar kişilerin yeterlilik inançları hakkında bilgi sağlar. Çünkü bireylerin öz yeterlilik inançlarını, düşüncelerini değiştirebilme ve aynı zamanda kendi psikolojik durumlarını etkileyebilme güçleri vardır (<http://www.des.emory.edu>).

Stres ve kaygı, öz yeterlilik ve öğrenme üzerinde negatif etki göstermektedir (<http://www.des.emory.edu>). Ayrıca insanlar kapasiteleri hakkında caydırıcı fikir veya korku deneyimlerine sahip olmuş iseler, bu negatif duygu reaksiyonları kapasiteleri hakkındaki algılarının azalmasına yardımcı olur (<http://www.des.emory.edu>). Bireyin davranışa girişeceği sırada bedensel ve duygusal olarak iyi durumda olması girişimde bulunma olasılığını artırır (Ay, 2007, s.37). Yüksek öz yeterlilik düşüncesine sahip olanlar, psikolojik uyandırmayı enerji veren bir faktör olarak ele alırlarken düşük öz yeterliliğe sahip çalışanlarsa bunu performans için azaltıcı bir faktör olarak görürler (Ural, 2007, s.76).

Şunu belirtmek gerekir ki, yeterlilik bilgisi hakkındaki bu kaynaklar, direkt olarak yeterlilik yargısına dönüşmez. Bireyler olayların sonuçlarını yorumlamaktadır ve bu yorumlar onların temel yargıları hakkında bilgi sağlar (<http://www.des.emory.edu>).

1.3. ÖZ YETERLİLİK BOYUTLARI

Bandura'ya göre öz yeterliliğin üç boyutu bulunmaktadır. Bunlar;

- **Büyüklik boyutu (Magnitude):** Kişinin bir davranışı yerine getirebileceğine yönelik inanç düzeyi olarak tanımlanır (Öz, 2008, s.166-167). Kişinin yapabilme yeteneğine inandığı işin zorluk derecesidir (Ural, 2007, s.75).
- **Güç boyutu (Strength):** Kişinin davranışı bu düzeyde yerine getirebileceğine dair güven olarak tanımlanmaktadır (Öz, 2008, s.166-167). Büyüklik hakkındaki yargının güçlü (teyit edilmeyen deneyimlere rağmen baş etme çabalarındaki azim) veya zayıf (zorluklarla karşılaşıldığında kolaylıkla sorgulanan) olup olmaması ile ilgilidir (Ural, 2007, s.75).
- **Genellenebilirlik boyutu (Generality):** Öz yeterliliğin bir durumdan diğerine ne dereceye kadar değiştiğine işaret etmektedir (Öz, 2008, s.166-167). Bazı deneyimler belli bir göreve has yetkinlik düşünceleri yaratabilir. Diğer deneyimler ise nüfuz alanına bağlı iş ve/veya durumları potansiyel olarak kapsayan daha genelleştirilebilir öz yeterlilik inançlarını etkileyebilir (Ural, 2007, s.75).

1.4. YÜKSEK VE DÜŞÜK ÖZ YETERLİLİĞE SAHİP BİREYLERİN ÖZELLİKLERİ

Bireyin, başarması beklenen bir durumda kendi performans kabiliyetine ilişkin yargıları olarak tanımlanan öz yeterlilik algısındaki bu yargılar, özellikle alışılmamış, tahmin edilemeyen ya da olumsuz özellikler içeren durumlarda önem kazanır. Bu tür durumlarda öz yeterlilik duygusu yüksek bireyler büyük olasılıkla, başarılması beklenen iş üzerinde kendilerine güvenerek, istekle ve sebatla çalışarak başarıya yaklaşacaklardır. Buna karşın gerekli becerilere sahip olma kapasitesinden şüphe duyan bireyler, muhtemelen başarıyı yakalayamayacaklardır (Brophy, 1988, s.57).

Öz yeterliliğin, bireyin belirli bir davranışı veya görevi başarıyla yerine getirme becerisine ilişkin algısı olarak da tanımlanmasından hareketle, bir konuda öz yeterlilik inancı yüksek olan bireyin, o konuya ilişkin etkinliklerde başarılı olacağına olan algısı sayesinde etkinliklere katılmada daha istekli olduğu söylenebilir. Bireyin yeterliliğine olan algısı, yaşamdaki seçimlerini, güdülenme düzeyini, görevlerinin kalitesini, güçlüklerle karşı direncini, strese ve depresyona açık olma durumunu etkilemektedir. Kısacası, sahip olunan yüksek öz yeterlilik algısı, bir çalışma alanını isteyerek seçme, bir işi başarabilmek için güdülenme, çaba gösterme, bir çalışma için zaman harcama ve başarısızlıktan yılmama gibi olumlu sonuçlar doğurmaktadır. Yüksek öz yeterlilik algısına sahip olan bireyler, başarılı olacaklarına inanırlar ve gerçekleştirdikleri etkinlikler tamamlanana kadar çabalamayı sürdürürler. Diğer yandan; düşük öz yeterlilik algısına sahip olan bireyler ise başarısız olmaktan korkarlar ve zorlandıkları etkinlikleri bırakmaya eğilimlidirler (Demiralay, 2008, s.14-15). Ayrıca, yüksek yeterlilik sahibi bireyler bir konu hakkında çaba gösterirken aynı zamanda yeni yetenekler geliştirme yoluna da giderler, fakat düşük yeterlilikli bireyler, yeni yetenek geliştirmeye açık değildirler (Bandura, 1986, s.393).

Doğru öz yeterlilik tahminleri önemlidir. Yüksek öz yeterlilikli bireylere düşük beceri gerektiren işler verilmesi bu tip bireyleri kısıtlarken, düşük öz yeterliliğe sahip bireylere yüksek beceri gerektiren işler verilmesi, onarılmaz zararların ortaya çıkmasına neden olur (Bandura, 1986, s.394).

Yüksek ve düşük özyeterliliğe sahip insanların özellikleri aşağıdaki gibi özetlenebilir.

1.4.1. Yüksek Öz Yeterliliğe Sahip Bireylerin Özellikleri

Yüksek öz yeterlilik inancına sahip çalışanlar, iş yerinde muhtemelen yüksek performans gösterirler. Öz yeterlilikli çalışanlar beklentilerin yüksek olduğu durumlarla nasıl başa çıkabileceklerini de öğrenebilirler (Karatepe vd., 2007, s.26).

Yüksek yeterlilikteki insanlar zor işleri kaçınılması gereken bir tehlike olmak yerine başarılması gerekli zorluklar olarak görürler. Bu tip bir yeterlilik bakışı ilgiyi artırır ve etkinliklere derin olarak dalmalarını sağlar. Önlerine uğraştırıcı, zorlayıcı hedefler koyarlar ve bu hedeflerini devam etmekte kararlı olurlar. Başarısızlık durumlarında çabalarını artırırlar. Başarısızlıklardan sonra hızlı bir şekilde yeterlik hislerine geri dönerler. Tehlikeli durumları kontrol kurabileceklerine güvenerek yaklaşır. Bu tip bir yeterlilik bakış açısı kişisel başarıya götürerek, stresi ve depresyona açıklığı azaltır (Israel, 2007, s.36). Öz yeterlilik algısı yüksek insanlar yeteneklerine yüksek derecede güven duygusuyla yaklaşır ve kendilerini uğraştıran zor görevlerden kaçmak yerine üstesinden gelmek için çaba gösterirler. Bu kişiler başarısızlık söz konusu olursa hemen sonrasında kendilerini toparlarlar (Çetin, 2008, s.102, Luszczynska vd. 2005(b), s. 442).

Yüksek öz yeterliliğe sahip kişi, belli bir görevle ilgili zorluklarla karşılaştığında o görevle ilgili kendinden daha düşük öz yeterliliği sahip olan kişiden daha fazla çaba sarf edip, daha uzun süre sebat göstermektedirler (Schwarzer ve Hallum, 2008, s.154). Yeni bir görev verildiğindeyse yüksek yeterliliğe sahip kişi genellikle hevesli bir tutum sergiler, düşük olan ise, aynı göreve daha kuşkucu ve korkak yaklaşır (Barringer, Ireland, 2008, s.12). Kişinin yapabilirliğine dair güçlü inancı, devamlılığı ve çabayı artırmaktadır. Eğer kişi, uğraştığı görevin kendi kapasitesini aştığını düşünmüyorsa o görevle ilgili ortaya çıkan sorunları, kendini geliştirmek için fırsat olarak değerlendirir. Böylece, sorunlar görevin daha iyi yapılabilmesi için olanak sağlarlar. Kişi sorunlardan korkmadığı zaman, kendisi için daha yüksek hedefler belirler. Belirlediği bu hedeflere olan bağlılığı, düşük öz yeterliliği olan kişilerden daha yüksektir. Öz yeterliliği yüksek olan kişi, başarısızlığını yetersiz çabaya veya yanlış bilgi ve becerileri kullanma gibi kazanılması ya da onarılması mümkün değişkenlere atfeder. Bu sayede başarısızlık ya da geçici gerilemeler karşısında pes etmez (Kotaman, 2008, s. 114). Bandura'ya göre, güçlü öz yeterlilik inançlarına sahip olan insanlar yeni karşılaştıkları ve mücadele etmek durumunda oldukları yaşantılardan kaçmazlar ve eylemlerini başarılı bir şekilde tamamlamak için oldukça kararlıdır (Çapri ve Kan, 2006, 49). Örneğin, Thomas Edison'un ampülü bulana kadar yaklaşık 3.000 farklı başarısız deney yaptığı sanılmaktadır (Heslin ve Khele, 2006, s.705).

Öz yeterlik algısı yüksek bireyler üstesinden gelmek için zor işlere yaklaşır. Kendilerine yüksek hedefler belirlerler. Kendilerini sadece yetersiz çabalarından dolayı suçlarlar (Uçal, 2007, s.39).

Gerçekleştirilecek eylemler önce düşünce temelinde şekillenir ve insanlar öz yeterlilik düzeylerine göre iyimser ya da kötümser senaryolar kurarlar. Öz yeterliliği yüksek olan kişiler, düşük olanlardan daha çok ve daha uzun süre çaba harcarlar. Herhangi bir aksilik

durumunda da daha çabuk toparlanarak amaçlarına ulaşma çabalarını sürdürürler. Yeterlilik hissi, ağırlıklı olarak bireyin önceki deneyimleri ile kazanıldığından öz yeterlilik olumlu hayaller ve gerçek dışı iyimserlik olarak düşünülmemelidir (Aksayan ve Gözüm, 1998, s.37;; Schwarzer vd., 1997, s.71). Çünkü deneyimlere dayanır ve mantıksız risk almaya değil, kişinin kapasitesine dayanan davranışlara rehberlik eder (Schwarzer vd. 1997, s.71).

Kişinin yeterliliği hakkındaki iyimser öz inançlar, özellikle oluşan kaygı gibi durumlarda negatif yerine pozitif duygulanım yaratır. Yüksek yeterlilikli bireyler, tehdit edici durumlarla karşılaştıklarında düşük seviyedeki negatif duygulanımları sayesinde kendilerini, bu tür durumları idare etmekte kabiliyetli görürler (Luszczynska vd. 2005(b), s. 442).

1.4.2. Düşük Öz Yeterliliğe Sahip Bireylerin Özellikleri

Düşük özyeterliliğe sahip olan bireyler verilen görevlerle meşgul olmaktan kaçınma eğilimindedirler (Bandura, 1986, s.393). Bu bireyler, kişisel tehlike olarak algıladıkları zor işlerden de kaçınırlar. Takip etmeyi seçtikleri amaçları ile ilgili düşük düzeyde beklentilere ve zayıf bir kararlılığa sahiptirler. Nasıl başaracaklarına yoğunlaşmak yerine kendilerini tahlile odaklanırlar. Zor işlerle karşılaştıklarında kişisel yetersizlikleri, karşılaşılabilecekleri engeller ve her türlü karşıt çıktılar üzerinde dururlar. Çabalarını yavaşlatırlar ve zorluklar karşısında hemen vazgeçerler (Israel, 2007, s.36). Öz yeterlilik algısı düşük insanların, motivasyonları düşüktür ve seçerek uğraştıkları amaçlarında daha az sorumluluk alırlar. Bir zorlukla veya herhangi bir engelle karşılaştıklarında kişisel yetersizlikleri devam eder ve nasıl başarıya ulaşılabilirim sorusuna odaklanmaktan ziyade bunun zıttı birçok sonucu düşünürler (Çetin, 2008, s.102). Yapabilirliklerinden kuşku duyan bir kişi, bu duruma farklı bir açıdan bakar. Bu kişiler, genellikle seçtikleri hedeflere çok bağlanmazlar ve zorluklarla karşılaştıklarında çabuk pes ederler. Başarısızlıklarını görevin başılamayacak olduğuna, ya da kendi kişisel yetersizliklerine bağlarlar. Bu nedenle sorunların üstesinden gelmek için fazla çaba harcamazlar. Düşük özyeterlilik duygusuna sahip insanlar, başarısızlık senaryoları ve çıkabilecek zorlukların kendi yapabilirliklerini nasıl aşabileceği üzerinde daha çok dururlar bu da göreve ilişkin güdülenmelerini olumsuz yönde etkiler (Kotaman, 2008,s. 114). Zayıf öz yeterlilik inançlarına sahip insanlarda belli görevleri yerine getirme aşamasında güçlü öz yeterlilik inancına sahip olan insanlara nazaran gerginlik, stres ve er geç hoşnutsuzluk duyguları ve yaşantıları ortaya çıkar (Çapri ve Kan, 2006, s. 49).

Negatif duygular ve sıkıntılarla baş etmede sorunlar yaşayan bireyler, kaygı ve depresyon taşırlar. Ayrıca negatif duygular, bu bireylerde (özellikle problem çözmede) bilişsel bozulma üretir (Luszczynska vd. 2005(b), s. 442).

Bandura'ya göre öz yeterlilik algısı düşük bireyler zor işlerden kaçarlar. Başarıya nasıl ulaşacaklarını düşünmek yerine şüpheleriyle ilgilenirler. Zor işlerle yüz yüze geldiklerinde engellerle, başarısızlıkların sonuçlarıyla ve kendi eksiklikleriyle yaşamaya devam ederler. Başarısızlıklar kendilerine olan inançlarını kaybetmelerine neden olur, çünkü kendi yetersizliklerinden dolayı kendilerini suçlarlar. Böyle kişiler stres içinde yaşarlar ve kolaylıkla depresyona girebilirler (Uçal, 2007, s.39). Aynı zamanda işler yolunda gitmediğinde durumu ya da diğer kişileri suçlamaya hazır bulunurlar (Heslin ve Khele, 2006, s.705). Yine bu kişiler, düşük moral, düşük iştirakler, düşük yaratıcılık/yeni fikirler ve yüksek iş gücü devir hızı ile düşük verimliliğin başını çekerler. Yönetim stratejilerini oluşturan kişiler, bu durumun bir hastalık gibi örgütlerin her kademesini sarmasına izin vermemelidirler (<http://www.dlsu.edu>).

1.5. ÖZ YETERLİLİK İLE İLİŞKİLİ KAVRAMLAR

5.1. Öz Yeterlilik ve Benlik Kavramı -Öz Saygı (Benlik Saygısı) İlişkisi

Öz yeterlilik kavramı, benlik-saygısı ve benlik kavramları, birbirleriyle yakın ilişki içindedirler ve zaman zaman birbirlerinin yerlerine kullanılmaktadırlar. Fakat her üçü de farklı kavramlardır. Bu nedenle aralarındaki farkları belirlemek önemlidir (Kotaman, 2008, s.112-113). Benlik kavramı, duruma öz yeterlilik kavramından daha az bağımlı ve daha genel bir kavramdır. Temel olarak benlik kavramı öz yeterlilik kavramını da içeren genel bir kavramdır. Öz yeterlilik ise, belli bir alana ve göreve yönelik özelleşmiş bir inançtır. Bu nedenle kapsamı benlik kavramından daha az olan bir kavramdır(www.des.emory.edu; Kotaman, 2008, s.112-113).

Aralarında çok önemli farklılıklar olmasına rağmen öz yeterlilik, öz saygı ile de karıştırılmaktadır. Öz saygı, kişinin kendine olan saygı derecesi ile alakalıdır (Heslin ve Klehe, 2006, s.705). Bandura'ya göre öz saygı bir öz değer yapısıdır fakat öz yeterlilik, bir kapasite yargısıdır (www.des.emory.edu). Ayrıca, öz yeterlilik kişilerin bir hedefe ulaşma yeteneği hakkındaki algıları ile ilişkilidir. Halbuki öz saygı, kişilerin kendileri hakkında hissettikleri öz değerleri ile ilişkilidir (Barringer, Ireland, 2008, s.12; www.des.emory.edu). Genellikle kişinin karakterindeki kişisel özelliğinin yansıması olarak değerlendirilir ve özünü duygusal değerlendirmeler oluşturur. Buna karşı öz yeterlilik, bir görevi yapabilmenin yargılanmasıdır ki, bu kalıtsal bir değerlendirme değildir. Örneğin bir roket fizikçisi dans etmek ile ilgili düşük öz yeterliliğe sahip olabilir fakat bu durum onun kendine olan genel değerlendirme ve duygularında herhangi bir düşüşe neden olmaz (Gist ve Mitchell, 1992, s.185).

Ayrıca öz yeterlilik, öz saygı ya da öz güvene göre bireyin, verilen bir görevdeki gösterebileceği performansı öngörebilmesi açısından daha güçlüdür (Heslin ve Klehe, 2006,s.705).

1.5.2. Öz Yeterlilik ve Öz Güven İlişkisi

Öz yeterliliğin özelliklerinde belirtilen duruma özgü olma hali, onu öz güvenden ayırır. Çünkü öz güven, genel kişilik özellikleriyle ilgilidir ve kişilerin genel olarak kendilerini nasıl hissettikleri ve nasıl hareket ettikleriyle ilgilidir. Örneğin, bir yöneticinin muhasebe alanında öz yeterliliği yüksek olabilir, fakat bu yönetici çalışanların performanslarına yönelik problemlerde düşük öz yeterliliğe sahip olabilir (Heslin ve Klehe, 2006, s.705). Bu durum o yöneticinin öz güveninin yetersizliği ile açıklanamaz.

1.5.3. Öz Yeterlilik ve İş Performansı İlişkisi

Sosyal Bilişsel Teori'ye göre öz yeterlilik, yetenek ve performans arasındaki ilişkide kritik bir rol oynamaktadır (Biswas, 2008, s.236). Kişilerin neleri yapabilecekleri hakkındaki inançları, performans sonuçlarına yansır (Bandura, 2000(a), s.122). Bir beceriye sahip olmak ve o beceriyi farklı durumlarda kullanmak arasında fark vardır. Bu nedenle benzer becerilere sahip kişiler kötü, yeterli veya üstün performans gösterebilirler. Yani kişinin belirli bir görevi yerine getirebileceğine yönelik inancı, görev performansını doğrudan etkilemektedir (Öz, 2008;s.169).Öz yeterlilik inancı aynı zamanda öngörü performansında en güçlü algılamayı oluşturur (Jinks, Lorschach, 2003, s.115).

Yirmi yılı aşkın süredir yapılan çalışmalar, öz yeterlilik ile performans arasında güçlü, pozitif bir ilişki olduğunu göstermektedir (Luthans ve Peterson, 2001, s.379). Yapılan bu araştırmaların sonuçlarına göre; öz yeterlilik ne kadar yüksek olursa göreve yönelik performans sonuçları da o kadar yüksek olmaktadır. Öz yeterlilik performans düzeyinin tahmininde kritik bir araç olarak karşımıza çıkmaktadır (Öz, 2008, s.169). Öz kavramı, performansları tahminde ve bir görev üzerine olan yetenekten öte, göreve özel düşük ve yüksek performansın ayırımına varmada kritik bir faktöre sahiptir (Biswas, 2008, s.236). Bandura ve Locke'un yaptığı araştırma sonuçlarına göre, geçmişte bir görevi yerine getirirken başarıya ulaşmış kişiler, gelecekte kendilerine daha zorlayıcı hedefler belirleyecekler ve daha fazla öz yeterlilik algılayacaklardır; çünkü kişi önceki denemelerinde istenilen performans düzeyine ulaşmıştır. Aynı şekilde, geçmişte yaşanan başarısızlıklar düşük hedefler belirlenmesine ve öz yeterlilik algısının azalmasına yol açacaktır; çünkü kişi geçmişteki denemelerinde istenen performans düzeyine ulaşamamıştır (Öz, 2008, s.169).

Son yapılan çalışmalar göstermektedir ki, müşterilerle doğrudan temas halindeki çalışanların öz yeterlilikleri ve iş performansları arasında pozitif bir ilişki vardır. Hartline ve Ferrell (1996)'in otellerde uyguladığı, misafirlerle yüz yüze iletişim halindeki çalışanların öz yeterlilik ve performans ilişkisini araştırdığı çalışmada, öz yeterliliğin performans üzerinde anlamlı, pozitif etkisi olduğu kanıtlanmıştır. Karatepe, Araslı ve Khan ise yine otel işletmelerindeki çalışanlar üzerinde yürüttükleri araştırmalarında öz yeterlilik ve iş performansı arasında anlamlı, pozitif ilişki elde etmişlerdir (Karatepe vd. 2007, s.26).

1.5.4. Öz Yeterlilik ve Çatışma Yönetimi İlişkisi

Benzer düzen çatışma durumları ve görüşme süreçleri için de geçerli olabilir. Muhtemelen kendi kapasiteleri hakkında yüksek öz yeterliliğe sahip bireyler çatışmaları yönetebilir, görüşmelerde yüksek hedefler belirleyebilir ve bunları aktif olarak izleyebilir. Brett, Pinkley ve Jackofsky' a göre (1996) yüksek öz yeterlilik sahibi bireyler, düşük olanlara oranla daha fazla çatışmalara çözüm alternatifleri sunan ya da bu çatışmaları faydalı hale getiren kişilerdir. Ayrıca yüksek öz yeterlilik sahibi bireyler çatışma yönetimine dahil olarak çözüm arayışlarında ısrarcı tutum sergileyerek, görüşmelerin içinden çıkılmayan hallerinde veya çatışmaların çözümlenemeyeceği belli olan durumlarında bile yüksek direnç gösterirler. Buna ilaveten yapılan çalışmalarda öz yeterlilik inancında görüşmelerde, görüşülen kişileri etkilemek amacıyla görüşmelerin başlama aşamasında kullanılan iki ayrı taktiksel yeterlilik modeline rastlanmıştır. Bunlar; bütüncü öz yeterlilik ve dağıtıcı öz yeterliliğdir.

Sonuç olarak, çalışmalar göstermektedir ki, genel öz yeterlilik düzeyleri, çatışma yönetimi ve görüşme süreçleri ile yapıcı veya yıkıcı yönde aktif olarak ilişkilidir (Desivilya ve Yagil, 2004, s. 59).

1.5.5. Öz Yeterliliğin Stres ve Başa Çıkma Davranışları İle İlişkisi

Öz yeterlilik, stres reaksiyonları ve tehdit edici durumlarla başa çıkma davranışları konusunda anahtar rol oynar (Bandura ve Benight,, 2004, s.1131). Bireylerin kendi kapasitelerini yargılamalarında duygusal ve somatik (bedensel) durumları önemli rol oynar. Stres reaksiyonlarını ve gerilimlerini zayıf performanslarının işareti olarak görürler. Güç ve dayanıklılıkla ilgili aktivitelerde oluşan yorgunluk, acı ve ağrıların fiziksel zayıflıklarından kaynaklandığına dair inançları vardır. Ruh hali, onların kişisel yeterlilikteki yargılarını oluşturur. Dolayısıyla, pozitif ruh hali algılanan öz yeterliliği geliştirmede, negatif ruh hali ise azaltmada etkili olur (Bandura, 1994, s.72).

Öz yeterliliği yüksek bireylerin kendi yeteneklerine olan güvenleri tamdır. Bu kişilerin öz yeterlilikteki seviyeleri, çevresel ısrarlar ve tehditleri algılamalarında etkili olmaktadır.

İnsanlar stresli durumdayken çevresel stres faktörleriyle daha kolay başa çıkabileceklerine inanırlar ve bu durum onlar için bir problem teşkil etmez. Stres faktörlerinin kontrolü kendilerinde olduğu sürece, bu durumlar kendileri için herhangi bir olumsuz etkiye sahip değildir. Fakat kontrol edemeyeceklerine inanırlarsa bu onlarda endişe yaratır ve performans kayıplarına neden olur. Denilebilir ki; yüksek öz yeterliliğe sahip bireyler gelen talepler ve problemlere karşı, tehditler ve kontrol edilemeyen olaylara maruz kalmaktan öte taleplerini ve problemlerini açıklamaya hazır durumdadırlar.

Gerginlik yaratan durumlar, genellikle ruh haline göre değişen duygusal tahrik doğurur ki, bu durum kişisel yetkinliklerle ilgili bilgi verebilir. Bu sebeple duygusal tahrik, bilgi kaynaklarını oluşturan ve algılanan öz yeterliliğin strese yönelik durumlarla başa çıkmadaki etkisinde bilgi kaynaklarını oluşturan parçalarından biridir (Bandura ve Adams, 1977, s. 289).

Öz yeterliliğin stres üzerinde baskıcı rol oynadığı varsayılmaktadır. Stres faktörlerinden olan uzun çalışma saatleri ya da aşırı iş yükü, rol çatışması, rutin olan ya da olmayan baskılar öz yeterlilik ile bastırılabilir (Salanova vd., 2006, s. 3). Yapılan çalışmalarda öz yeterlilik önemli bir değişken olarak stresin yarattığı sağlıksal sorunlarla ele alınmış ve algılanan yüksek öz yeterliliğin tükenmişliğin meydana çıkışını azalttığı yönünde verilere ulaşılmıştır (Chu yu, Lin ve Hsu, 2009, s.367). Ayrıca öz yeterlilik, medikal tavsiyeler(aktif yaşam tarzını benimseme gibi), pozitif ve negatif duygulanım, stresle başa çıkabilme vb. farklı sağlık alanlarında düzenleyici görev üstlenmektedir(Luszczynska vd., 2005, s.441).

Algılanan öz yeterlilik, mesleki ihtiyaçları tamamlayarak, çalışanların stres ve fiziksel sağlık düzeylerini de etkilemektedir(Bandura, 2000, s.124)

Sonuç olarak, yüksek öz yeterlilik sahibi bireyler başa çıkma davranışları ile problemlere karşı hazır bulunurlar ve stres faktörleri üzerinde rol oynarlar(Salanova, Grau ve Martinez, 2006, s. 3).

1.5.6. Öz Yeterlilik ve Karar Verme Davranışı İlişkisi

Öz yeterliliğin karar verme davranışı ile de arasında bir ilişki bulunduğu saptanmıştır. Bandura'ya göre, bireyler kendi yeteneklerinin yüksek olduğuna inandıkları görevleri seçme, düşük olduğuna inandıkları görevlerden ise geri durma eğilimindedirler (Desivilya ve Yagil, 2004, s.58).

1.5.7. Öz Yeterlilik ve Karmaşık Görev Stratejileri İlişkisi

Öz yeterlilik ve performans arasında yapılan birçok çalışma, karmaşık görevlerin tecrübe ile değişkenlik gösterdiği yönündedir. Bu ilişki bazen kuvvetli gözükürken bazen de zayıf bulunmaktadır. Görev performansı ve öz yeterlilik arasındaki ilişkiyi açıklayan ve Stajkoviç

ve Luthans tarafından gerçekleştirilen meta-analitik çalışma sonuçlarına göre, öz yeterliliğin performans üzerindeki etkisi karmaşık görevler ile ilişkilendirilmiştir. Basit ve karmaşık görevlerle orta derecede anlamlı ilişkiye sahip olan öz yeterlilik ve performans ilişkisinde, basit görevlerle olan ilişki, karmaşık görevlere oranla daha güçlü bulunmuştur (Taberero vd., 2000, s.432).

1.5.8. Öz Yeterlilik ve İşyeri Motivasyonu İlişkisi

Öz yeterlilik, kişilerin motivasyonlarını harekete geçirebilme kapasitelerine, bilişsel kaynakları ve durumsal taleplerle karşılaştığında, gerekli davranışları gösterebilme yargılarına dayanır. Örgütlerde motivasyon oluşturabilmek adına anahtar olarak kullanılan öz yeterlilik, iş yeri motivasyonu modelinin ana bileşenini oluşturur (Carter, 2008, s.5).

Öz yeterlilik algısı kişileri görevlere hazırlamakta en güçlü motivasyon kaynağıdır (Heslin ve Klehe, 2006, s.705). İnsanların nasıl hissettiğini, nasıl düşündüğünü, kendilerini nasıl motive ettiklerini ve nasıl davrandıklarını açıklar (Çetin, 2008, s.101). Öz yeterlilik algısı; motivasyonun ve kişisel başarının temelini oluşturmaktadır. Bireylerin, kendilerine verilen görevlerin kapasitelerini aştığını düşünmeleri yerine, istedikleri sonuçları yerine getirmede önemli bir adım olduğunu düşünmelerini, görevlerini yüksek bir motivasyonla gerçekleştirmelerini sağlamaktadır. Bu da dolayısıyla bireylerin başarılarını arttıracaktır (Demiralay, 2008, s.14).

1.6. ÖZ YETERLİLİK İLE İLGİLİ YAPILAN ÇALIŞMALAR

Bandura'nın öz yeterlilik fikrini ortaya koymasının üzerinden 30 yılı aşkın bir süre geçmiştir. Bu süre zarfında Sosyal Bilişsel Teori'nin bir bileşeni olan öz yeterliliğin pek çok farklı disiplinle tespiti yoluna gidilmiştir.

Öz yeterlilik inancı ile klinik problemlerden; fobiler (Bandura, 1983), bağımlılık (Marlatt, Baer ve Quigley 1995), depresyon (Davis, Yates, 1982), sosyal yetenekler (Moe, Zeiss, 1982), iddiacılık (Lee, 1983-1984), stres (Jerusalem, Mittag 1995), sigara içme davranışı (Garcia, Shcmitz ve Doerfler, 1990), ağrı kontrolü (Manning, Wright, 1983), sağlık (O'leary, 1985) ve atletik performans (Barling, Abel, 1983; Lee 1982) vb. arasında ilişki saptanmıştır. Öz yeterlilik çalışmalarına ayrıca eğitimsel araştırmalarda da dikkat çekilmiştir (<http://www.des.emory.edu>)

Bu bölümde Türkiye'de ve yurt dışında, öz yeterlilik algısının farklı alanlarda ölçümüne dayalı çalışmalara yer verilmiştir. Burada yer verilen araştırmalar seçilirken konunun temel kavramlarını işleyen, bu araştırmanın oluşmasında katkı sağlayan, güncel ve akademik alanlarda yayınlanmış araştırmalar olmalarına dikkat edilmiştir.

Tablo 1.1.: Öz Yeterlilikle İlgili Yurt İçinde Yapılan Çalışmalar

YAZAR	YIL	MAKALE / TEZ ADI	İÇERİK
Alattin URAL	2007	“İşbirlikli Öğrenmenin Matematikteki Akademik Başarıya, Kalıcılığa, Matematik Öz yeterlilik Algısına ve Matematiğe Karşı Tutuma Etkisi” Doktora Tezi	Dokuzuncu sınıf öğrencilerinin bağıntı, fonksiyon ve işlem konularını, öğrenci takımları başarı bölümleri tekniğiyle öğrenmesi ile geleneksel öğretim yöntemleriyle öğrenmesinin akademik başarı ve kalıcılık, matematik özyeterlilik algısı ve matematiğe karşı tutum açısından yaratacağı farkları ve nedenlerini belirlemek amacıyla yapılmıştır. “İşbirlikli öğrenme yöntemi, öğrencilerin matematiğe karşı tutumlarını ve matematik özyeterlilik algılarını artırmada etkili olmuştur” sonucuna varılmıştır.
Barış Çetin	2008	“Marmara Üniversitesi Sınıf Öğretmeni Adaylarının Bilgisayarla İlgili Öz Yeterlilik Algılarının İncelenmesi” D.Ü.Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi.	Marmara Üniversitesi sınıf öğretmeni adaylarının bilgisayarla ilgili öz-yeterlilik algılarının incelenmesi amaçlanmıştır. Sonuçlar şunlardır: Bilgisayara ilişkin özyeterlilik algısı puanları erkek öğrencilerin lehine, üçüncü ve dördüncü sınıfta öğrenim gören öğrencilerin lehine, anne eğitim durumu lise ve üniversite mezunu olanların lehine, baba eğitim durumu lise ve yüksek lisans mezunu olanların lehine, sosyo-ekonomik düzeyi 1501–2500 TL arası ve 2501- 3500 TL arası olanların lehine, bilgisayara sahip olanların lehine, bilgisayarı 7-8 yıl ve 11-12 yıl arası süredir kullananların lehine, bilgisayarı günde 2-5 saat arası kullananların lehine anlamlı fark belirlenmiştir.
Bilgen Ay	2007	“Öğretmenlerin Öz Yeterlilikleri ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı” Y.Lisans Tezi	Öğretmenlerin öz yeterliliklerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarıyla ilişkisi incelenmiştir. Bu ilişkide örgütsel adalet, tükenmişlik ve yabancılaşma gibi faktörler de hesaba katılarak incelenmiştir. “Öğretmenlerin öz-yeterlilikleri, örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde doğrudan bir etkiye sahiptir” sonucuna varılmıştır.
Burhan Çapri & Adnan Kan	2006	“Öğretmen Kişilerarası Öz yeterlilik Ölçeğinin Türkçe Formunun Geçerlilik ve Güvenirlik Çalışması” Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi	Öğretmenlerin kişilerarası öz-yeterlilik inançlarını ölçmek amacıyla Brouwers ve Tomic (2002) tarafından geliştirilmiş olan “Kişilerarası Öz-yeterlilik Ölçeği”nin (KÖYÖ) Türkçe uyarlama, geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılmıştır. Analiz sonucunda, orijinal ölçekteki gibi 3 alt faktörlü bir yapıya ulaşılmıştır.
Halil Coşkun ÇELİK & Recep BİNDAK	2005	“İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Bilgisayara Yönelik Tutumlarının Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi” İnönü Üniv. Eğitim Fak Dergisi	Çalışmada, ilköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin bilgisayara yönelik tutumları, çeşitli değişkenlere göre incelenmiştir. Bilgisayar özyeterliliği ve bilgisayar kullanma sıklığı ile bilgisayara yönelik olumlu tutumlar arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler bulunmuştur.

YAZAR	YIL	MAKALE / TEZ ADI	İÇERİK
Dilek Nam	2008	“Güven Ve Örgütsel Adaletin Beklenti Ötesi Öz yeterlilik Davranışına Etkisi (Arma Filtre San. Ve Tic. A.Ş. Örneği)” Y. Lisans Tezi	Çalışmada, güven ve örgütsel adaletin beklenti ötesi öz yeterlilik davranışına etkisi incelenmiş, organizasyondaki mevcut güven (amire ve organizasyona) algılaması ve beklenti ötesi özyeterlilik davranışı arasında bir ilişki bulunmuştur. Güven ortamının kurumda tesis edilmesi halinde çalışanlar beklenenin ötesinde, yani iş tanımlarının ötesinde bir rol üstlenecekleri ve kendi özyeterliliklerini artırma konusunda, istekli olacakları sonucuna varılmıştır.
Eli İsrail	2007	“Öz düzenleme Eğitimi, Fen Başarısı ve Öz Yeterlilik” Doktora Tezi	Öz düzenleme, fen bilgisi öz yeterliliği ve fen başarısı arasındaki ilişkileri ortaya koymanın amaçlandığı tezde, öğrencilerin öz düzenleme, fen bilgisi öz yeterliliği düzeyleri ile fen bilgisi başarıları arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler olduğu saptanmıştır.
Erdem Erdoğan	2007	“Öğretmenlerin Demografik Özellikleri, Öz Yeterlilik Algıları Ve Deneyimleri İle Çevrim içi Yetiştirme Etkinliklerini Tamamlama Oranları Arasındaki İlişki: Samsun İli Örneği” Y.Lisans Tezi	Çevrim-içi ortam yardımıyla sunulan hizmet-içi eğitim etkinliklerine katılacak olan öğretmenlerin bireysel özellikleri, öz-yeterlilik algıları ve deneyimleri ile ders tamamlama oranları arasında bir ilişki olup olmadığını saptamaya yöneliktir. Çalışmada, çevrim-içi ortam yardımı ile öğretmenlere sunulan hizmet-içi eğitim etkinliklerinin etkili, verimli, çekici ve sürekli olabilmesi için hedef kitle seçiminin ne kadar önemli olduğu ortaya konmuştur.
Esin Uçal Canakay	2007	“Aktif Öğrenmenin Müzik Teorisi Dersine İlişkin Akademik Başarı, Tutum, Öz yeterlilik Algısı Ve Yüklemeler Üzerindeki Etkileri” Doktora Tezi.	Çalışmada, aktif öğrenme yöntemlerinin müzik öğretmeni adaylarının Müzik Teorisi dersine ilişkin akademik başarıları, tutumları, öz yeterlilik algıları ve başarı /başarısızlık yüklemeleri üzerindeki etkilerinin geleneksel öğretim yöntemlerine göre anlamlı farklılıklar gösterip göstermediğinin ortaya konması araştırılmış ve sonuçta anlamlı düzeyde etki saptanmıştır.
Fatma Elibol	2007	“12-36 Aylar Arasında Çocukları Olan Annelere Verilen Grup Eğitiminin Annelerin Anne-Babalık Görevlerinde Öz Yeterliliklerine Yönelik Katkısının İncelenmesi” Doktora Tezi.	12-36 aylık çocuğu olan annelere verilen grup eğitiminin annelerin öz yeterliliklerine ve çocuklarının gelişimlerine katkısını incelemek amacıyla planlanmıştır. Çalışma sonuçlarına göre annelere ihtiyaçları doğrultusunda verilen grup eğitiminin annelerin öz yeterliliklerine ve çocuklarının gelişim puanlarını olumlu etkilediği görülmüştür.

YAZAR	YIL	MAKALE / TEZ ADI	İÇERİK
Feryal Çubukçu	2008	“Yabancı Dil Öğrenme Endişesi İle Öz Yeterlilik Arasındaki Korelasyon Üzerine Bir Çalışma” Eğitimde Kuram ve Uygulama Dergisi	Çalışmada yabancı dil bölümünde okuyan öğrencilerin endişe seviyeleri ile kendilerine yeterlik düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu amaçla 100 öğrenciye Yabancı Dil Endişe Ölçeği ile Öz Yeterlilik Ölçeği verilmiş ve sonuçlarda cinsiyet açısından bir farklılık olmadığı ve bu iki konu arasında bir korelasyon bulunmadığı gözlenmiştir.
Hüseyin Izgar Bülent Dilmaç	2008	“Yönetici adayı öğretmenlerin öz yeterlilik algıları ve epistemolojik inançlarının incelenmesi” Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi.	Amacı, yönetici adayı öğretmenlerin öz yeterlilik algıları ve epistemolojik inançlarının farklı değişkenler açısından incelenmesi olan çalışmanın sonucuna göre, epistemolojik (bilgi felsefesi) inançların her üç alt boyutu olan, çabaya bağlı olduğu inanç, yeteneğe bağlı olduğu inanç ve tek bir doğrunun olduğu inanç alt boyutlarının öz yeterlilik algılarıyla pozitif yönlü anlamlı bir ilişkisi vardır.
H. Nejat Basım Haluk Korkmazürek A. Osman Tokat	2009	“Çalışanların Öz Yeterlilik Algılamasının Yenilikçilik Ve Risk Alma Üzerine Etkisi: Kamu Sektöründe Bir Araştırma” Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi.	Çalışmada çeşitli kamu kurum ve kuruluşlarında görev yapan kişilerin öz yeterlilik algıları ile yenilikçi davranma ve risk alma eğilimleri ölçülmüştür. Sonuçlar, çalışanların öz yeterlilik algılarının ve risk alma eğilimlerinin ortalamasının üzerinde, yenilikçi davranışlarının ise yüksek düzeyde olduğunu göstermiştir. Ayrıca, öz yeterlilik algısı ile hem yenilikçilik hem de risk alma davranışları arasında istatistiksel olarak anlamlı seviyede bir ilişki tespit edilmiştir.
Mehmet Barış Horzum	2007	“İnternet Tabanlı Eğitimde Transaksiyonel Uzaklığın Öğrenci Başarısı, Doyumu ve Öz yeterlilik Algısına Etkisi” Doktora Tezi.	Araştırma sonunda az ve orta transaksiyonel uzak ortam (öğrenci ve öğretici davranışları arasında potansiyel yanlış anlamalara yol açan psikolojik ve iletişimsel boşluk) da deneysel koşulları tamamlayan öğrencilerin doyum düzeylerinin, çok transaksiyonel uzak ortamdaki öğrencilerden anlamlı derecede yüksek olduğu görülmüştür. Aynı zamanda az ve orta transaksiyonel uzak ortamda deneysel koşulları tamamlayan öğrencilerin çok transaksiyonel uzak ortamdaki öğrencilere göre özyeterlilik algıları anlamlı derecede farklı olduğu ortaya çıkmıştır.
İdil Işık	2001	“Öz- Yeterlilik İnancı: Yönetici Rollerini Açısından Bir İnceleme” Doktora Tezi.	Öz yeterlilik olgusunun incelendiği araştırmada genel yeterlilik inancını ölçebilecek yeni bir soru formu geliştirilmiştir. Genel yeterlilik inançlarının, yöneticilerin pozisyonları gereği üstlendiği rolleri yerine getirebilmeye dair inançlarını, yani rol yeterliliği inançlarını ne düzeyde yordadığı araştırılmış ve iki inanç düzeyi arasında olumlu bir ilişki elde edilmiştir.

YAZAR	YIL	MAKALE / TEZ ADI	İÇERİK
Murat Kayri Murat Boysan	2008	“Bilişsel Yatkınlık İle Depresyon Düzeyleri İlişkisinin Sınıflandırma Ve Regresyon Ağacı Analizi İle İncelenmesi” Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi.	Çalışmada, sınırlılık algısı ve öz yeterlilik algısının depresyon belirtilerindeki artışla ilişkisi araştırılmıştır. Araştırmada, depresyon düzeylerindeki artışın birinci derecedeki belirleyicisinin ilişkilere dair sınırlılık algısı olduğu, bağımlılık algısındaki artışın, depresyon düzeylerinde artışla sonuçlandığı, ilişkilere dair sınırlılık algısı yüksek olan grupta ise öz yeterlilik algısındaki düşüklük, depresyon puanlarındaki artışın bir diğer belirleyici olduğu sonucuna varılmıştır.
Mehmet Üstüner Hasan Demirtaş Melike Cömert Niyazi Özer	2009	“Ortaöğretim Öğretmenlerinin Öz-Yeterlilik Algıları” Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi.	Ortaöğretim öğretmenlerinin öz-yeterliliğe ilişkin algılarının belirlenmesinin amaçlandığı çalışmada, ortaöğretim öğretmenlerinin öz yeterlilik algılarının cinsiyet, branş, kıdem ve en son mezun olunan yükseköğretim kurumu değişkenlerine göre anlamlı biçimde farklılaşmadığı, okul türü değişkenine göre ise anlamlı biçimde farklılaştığı belirlenmiştir. Anadolu ve Fen Liselerinde çalışan öğretmenlerin kendilerini, diğer okullarda çalışan öğretmenlere oranla daha yeterli olarak değerlendirdikleri belirtilmiştir.
Mustafa Kahyaoğlu Selami Yangın	2007	“İlköğretim Öğretmen Adaylarının Mesleki Öz yeterliliklerine İlişkin Görüşleri” Kastamonu Ün. Eğitim Fak. Dergisi.	Araştırmada, ilköğretim bölümü aday öğretmenlerin mesleğe atılmadan önce öğretmenlik mesleğine yönelik öz yeterlilikleri, cinsiyet, bölüm, öğretim şekli, mezun olunan lise türü ve sınıf düzeyi değişkenleri bakımından inceleme yapılmıştır. Sonuç olarak, ilköğretim fen bilgisi öğretmenliği bölümünde okuyan öğretmen adaylarının diğer bölümlerdeki öğretmen adaylarına göre mesleki öz-yeterliliklerine ilişkin daha yüksek öz yeterlilik düzeyine sahip oldukları tespit edilmiştir.
Raziye Demiralay	2008	“Öğretmen Adaylarının Bilgi ve İletişim Teknolojilerini Kullanımları Açısından Bilgi Okuryazarlığı Öz Yeterlilik Algılarının Değerlendirilmesi” Y. Lisans Tezi	Öğretmen adaylarının bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanımları açısından bilgi okuryazarlığı öz yeterlilik algılarının karşılaştırmalı olarak incelendiği çalışmada öğretmen adaylarının bilgi okuryazarlığı öz yeterlilik algılarının yüksek düzeyde olduğu ve cinsiyete, yabancı dil düzeyine, akademik başarıya, bilgisayar kullanma deneyimine, beceri düzeyine ve sıklığına, bilgisayara erişim koşullarına, interneti kullanma beceri düzeyine ve sıklığına, internete erişim koşullarına ve farklı bilgisayar uygulamalarını kullanmalarına göre anlamlı farklılıklar gösterdiği belirlenmiştir.
Semra Coşgun M. Zeki Ilgar	2004	“Rehberlik Ve Psikolojik Danışmanlık Deneyimi Çalışmalarının Adayların Öz Yeterlilik Algılarına Etkisi” İnönü Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi	Çalışma, okullardaki Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Deneyimi I ve II dersleri kapsamında yapılan etkinliklerin Psikolojik Danışman-Rehber Öğretmenlerinin öz-yeterlilik algılarına etkisini incelemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Rehberlik ve Psikolojik Danışma Deneyimi I ve II çalışmalarının adayların öz yeterlilik algılarında önemli ölçüde değişme yarattığı, adayların cinsiyetlerinin öz yeterlilik algılarında etkili olmadığı tespit edilmiştir.

YAZAR	YIL	MAKALE / TEZ ADI	İÇERİK
Sena Gürşen Otacıoğlu	2008	“Müzik Öğretmenliği Okul Deneyimi I Uygulamalarına Katılan Öğretmen Adaylarının Öz Etkililik-Yeterlilik Düzeylerinin İncelenmesi” C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi.	Araştırmannın temel amacı, müzik öğretmeni adaylarının öz yeterlilik düzeylerini belirlemektir. Araştırma sonucunda öz yeterliliğin bayanların erkeklere göre daha yüksek, 23 yaş ve üzeri öğrencilerin diğer yaş gruplarından daha yüksek, mezun olunan lisede ise Güzel Sanatlar liselerinden mezun olanların normal lise mezunlarına oranla daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Tablo 1.2.: Öz Yeterlilikle İlgili Yurt Dışında Yapılan Çalışmalar

YAZAR	YIL	MAKALE / TEZ ADI	İÇERİK
Christopher Orpen	1999	“The impact of self-efficacy on the effectiveness of employee training” Journal of Workplace Learning: Employee Counselling Today	Öz yeterliliğin mesleki eğitim programlarındaki başarılı performans için gerekliliği veya önemli olup olmadığı Avustralyalı finans servisi şirketindeki değişik 118 çalışanı üzerinde yapılan araştırma ile saptanmaya çalışılmıştır. Yapılan analizlerde görülmektedir ki, başarı için öz güvenin önemli olduğu düşünülen işlerde öz yeterlilik, algılanan eğitim ve yüksek kategori arasındaki ilişkide, önemli olmadığı varsayımının aksine aracılık etmektedir.
Oi-ling Siu Chang-qin Lu Paul E. Spector	2007	“Employees’ Well-being in Greater China: The Direct and Moderating Effects of General Self-efficacy” Applied Psychology: An International Review	Bu çalışma stres oluşumuna sebebiyet veren etmenlerle esenlik arasındaki ilişkiyi genel öz yeterliliğin direkt ve olumlu etkileri üzerinden araştırmıştır. Hong Kong’da 386, Pekin’de ise 306 çalışandan toplanan veriler ile çalışan öz yeterliliğinin fiziksel ve zihinsel esenlik ile pozitif ilişki içinde olduğu ve sonuçlara göre öz yeterliliğin, Çin’in kolektivist toplumunda çalışanların esenliği anlamında önemli bir rol oynadığını belirtmiştir.
Alexander D. Stajkovic Fred Luthans	1998	Self-Efficacy and Work-Related Performance : A Meta-Analysis” Psychological Bulletin	Öz yeterlilik ve iş performansı arasındaki ilişkinin araştırıldığı bu Meta- Analiz çalışmada 114 ayrı çalışmaya yer verilmiştir. Yapılan çalışmada, öz yeterlilik ve iş performansı arasında anlamlı bir korelasyon elde edilmiştir. Araştırma sonuçlarında yapılan tüm araştırmaların genel sorularla incelendiği fakat konunun ayrıntılı araştırılabilmesi için daha spesifik sorularla incelenmesinin gerektiği belirtilmiştir.
Dennis B.Propst Rena A.Koesler	1998	“Bandura Goes Outdoors: Role of Self-Efficacy in the Outdoor Leadership Development Process” Leisure Sciences	Bu çalışma işletmelere dışarıdan alınan liderlik programlarına katılımın faydası ve bu programlara katılımın öz yeterlilik ile arasında uzun dönemli pozitif bir ilişki olup olmadığını araştırılması amacıyla yapılmıştır. Anket uygulanan grup öncelikle bir kursa tabi tutulmuş ve grubun kurs öncesi ve sonrası öz yeterlilikleri ölçülmüştür. Kursun hemen ardından ölçülen öz yeterlilik, bilgilerin taze olmasından kaynaklanarak kurs verilmeden önce ölçülenden yüksek çıkmıştır. Belli bir süre geçtikten sonra yapılan ölçümlerde öz yeterlilikte yine belli bir düşüş gözlenmiştir. Fakat bu düşüş kurs alınmadan önceki ölçümler kadar düşük çıkmamıştır.
Saswata Narayan Biswas	2008	Personality, General Self efficacy &Team Performance: A study of Rural Development Teams “IJIR Journal”	Bu çalışma Beş faktör kişilik kuramı(Dışa Dönüklük, Uyumluluk, Öz Disiplin- Sorumluluk, Nevrotiklik, Yeniliklere Açıklık) ile genel öz yeterlilik arasındaki ilişkiyi kamu yararına çalışan kurumlardaki profesyonellerin takım performansları ile incelemiştir. Dışa dönüklük, uyumluluk ve öz disiplinin takım performansı ile arasında pozitif ilişki gözlenirken, nevroitiklikle arasında negatif ilişki saptanmıştır. Öz yeterlilik ve yeniliklere açıklığın takım performansı ile arasında ilişki saptanamamıştır.

YAZAR	YIL	MAKALE / TEZ ADI	İÇERİK
Margaret M. Nauta Cong Liu Chaoping Li	2008	“A Cross- National Examination of Self Efficacy as a Moderator of Autonomy/ Job Strain Relationships” Applied Psychology	Çalışma, bilişsel değerlendirme teorisi ile öz yeterlilik ve mesleki özerkliğin stres tarafından etkileşimiyle oluşabilecek fiziksel ve psikolojik gerginliklerini ABD’li ve Çin’li çalışanlar üzerinde araştıran bir çalışmadır. Çalışmaya göre, ABD’li çalışanların yaşadığı fizyolojik ve psikolojik gerilimlerin sebebi düşük mesleki özerklikte, yüksek öz yeterlilik bir tampon görevi üstlenmektedir. Fakat Çin’li çalışanlar üzerinde öz yeterliliğin etkisi gereğince açık değildir. Yüksek öz yeterliliğe sahip Çin’li çalışanlarda mesleki özerklik ile iş gerginlikleri arasında negatif ilişki, düşük öz yeterlilikte ise mesleki özerklik ve iş gerginliği arasında pozitif ilişki gözlenmiştir. Çalışmadan elde edilen sonuçlar, strese dayalı iş zorluklarının yaşandığı kültürlerde ilişkilerin değerlendirilmesinin önemini altı çizmektedir.
Ming Chu Yu Chiu-Chuan Lin San-Yuan Hsu	2009	“Stressors and Burnout: The Role of Employee Assistance Programs and Self Efficacy” Social Behavior and Personality	Çalışmada işgören tükenmişliği ve stres ilişkisinde öz yeterlilik ve bir iş gören yardım programının rolünü ortaya çıkarmak hedeflenmiştir. “Stres faktörlerinin negatif şekilde ve dolaylı olarak, öz yeterliliği tükenmişlik aracılığıyla etkileyebildiği belirterek, “işletmeler çalışanlarda oluşan tükenmişliği azaltmak için işgören öz yeterliliğini artırma yolunu gitmelidir” sonucuna varılmıştır.
Fred Luthans Suzanne J. Peterson	2001	“Employee engagement and manager self efficacy” Journal of Management Development	Bu çalışma işgörenlerin işe gönülden bağlılığının teorik anlayışını araştırmıştır. Farklı alan ve kademedeki 170 yöneticinin öz yeterliliklerinin, çalışanların işe gönülden bağlılığı ve yöneticilik etkilerinin ilişkilendirilmesi incelenmiştir. Sonuçlar göstermektedir ki; yöneticilerin öz yeterlilik düzeyleri, kendi yönetsel etkileri ve alt kademe çalışanlarının işe duygusal ve bilişsel bağlılığı arasında olumlu ilişki bulunmaktadır.
Marisa Salanova Rosa Maria Grau Isabel M.Martinez	2006	“Job Demands and Coping Behaviour: The Moderating Role of Professional Self-Efficacy” Psychology in Spain.	Çalışmada aşırı iş yükü ve bununla başa çıkma davranışı arasındaki ilişkide öz yeterliliğin olumlu rolü incelenmiştir. Farklı meslek sınıflarından 625 İspanyol çalışan üzerinde yapılan araştırmanın sonuçlarına göre öz yeterliliği yüksek kişilerin iş yükü ile başa çıkma davranışı yüksek, düşük öz yeterlilikteki bireylerin ise daha düşük bulunmuştur. Böylece iş yükü ve öz yeterliliği yüksek bireylerin sorunlarla başa çıkma davranışı yüksektir.
Pamela Tierney Steven M.Farmer	2002	“Creative Self-Efficacy: Potential Antecedents and Relationship To Creative Performance” Academy of Management Journal.	Çalışmada yeni bir yapı üzerinde durulmuş, yaratıcı öz yeterlilik ile çalışan inançları kullanılarak işgörenlerin kendi iş rollerini oluşturabilmelerinin mümkün olup olmadığı iki ayrı firmada yapılan çalışmalarla araştırılmıştır. Yapılan araştırmalar göstermektedir ki, işin süresi, mesleki öz yeterlilik, üst kademe yönetici davranışları ve görev karmaşası yaratıcı yeterlilik inançlarının oluşumuna katkı sağlamaktadır. Yöneticilerin gerekli eğitim ve deneyim fırsatları yaratmalarının, çalışanların genel iş hâkimiyetlerini kazanmaları açısından önemli olduğu sonucuna varılmıştır.

YAZAR	YIL	MAKALE / TEZ ADI	İÇERİK
Helena Syna Desivilya Dana Yagil	2005	“The Role of Emotions in Conflict Management: The Case of Work Teams” International Journal of Conflict Management.	Çalışma konusu, çatışma yönetimindeki duygusal deneyimlerin rolünün, ekip çalışmalarındaki çatışma dinamikleri ile incelenmesidir. “Yapıcı çatışma yönetimi olumlu duygusal grup deneyimleri ve öz yeterlilik ile pozitif ilişki içinde, yıkıcı çatışma yönetimi ise negatif duygularla ilişkili olup öz yeterlilik ile de negatif ilişki içindedir” sonucuna varılmıştır.
Svenja Tams	2008	“Constructing Self Efficacy at work: A Personal-Centred Perspective” Emerald.	Öz yeterlilik oluşumunun kişi odaklı perspektifini ileriye taşımak ve insanların öz yeterlilik hakkındaki düşüncelerini genişletme yoluna giderek eğitim ve geri bildirimlerin ötesinde öz yeterliliğin temel anlamını geliştirmek amaçlanmıştır.
Albert Bandura Nancy E. Adams	1977	“Analysis of Self Efficacy Theory of Behavioral Change” Cognitive Therapy and Research.	Çalışma, davranışsal değişiklik teorisi üzerine öz yeterlilik ile ilgili iki deneyin sonuçlarını bildirmektedir. İlk çalışma; öz yeterlilik beklentisini yaratarak ve kuvvetlendirerek sistematik uyuşturmanın etkilerinin çekinme davranışlarında değişiklik gösterdiği varsayımını araştırmıştır. Tahminlere uygun olarak, öz yeterlilik ile performans arasındaki uyum ile ilgili olarak mikro analizler tam bir uyuşmanın sonucunda öz yeterliliğin derece olarak davranışsal değişikliğe uğradığı hususunda doğru bir tahmin olarak gösterilmektedir. Bu sonuçlar ayrıca algılanan öz yeterliliğin endişe uyandırmasına aracılık ettiği görüşünü de desteklemektedir. İkinci deney ise yeterlilik ile davranışsal değişikliklerin katılımcı modeldeki tedavi sürecini araştırmaktadır. Öz yeterlilik, tedavi sürecinin değişik aşamalarında davranışsal gelişim gösterdiğini yüksek tahminle kanıtladığı sonucuna varılmıştır.
Casey J.Spieker Verlin B.Hinsz	2004	“Repeated Success and Failure Influence on Self Efficacy and Personal Goals” Social Behavior and Personality.	Tekrarlanan başarı ve başarısızlığın, kişisel hedefler ve öz yeterlilik üzerindeki etkilerinin araştırıldığı çalışmada araştırma sonuçları şöyledir; Tekrarlanan başarılar elde eden katılımcılarda öz yeterlilik, tekrarlanan başarı için başarı veya başarısızlığa belirleyici etki olmazken, sadece bir tek başarı elde edenlere oranla daha yüksek kişisel hedefler belirleyen katılımcılar olmuştur. Bu sonuçlar, örneğin önceki başarı veya başarısızlıklara olan tepkiler, yer ve kişisel etkenlerin ileriki görevlerde kişisel hedefleri etkileyebileceğini göstermekle beraber öz yeterlilikle ilgili bir etkiye sahip olmadığını göstermektedir.

YAZAR	YIL	MAKALE / TEZ ADI	İÇERİK
Aleksandra Luszczynska Urte Scholz Ralf Schwarzer	2005	“The General Self Efficacy Scale: Multicultural Validation Studies” The Journal of Psychology.	Öz yeterlilik ve sosyal bilişsel değişkenlerin (niyet, niyetleri gerçekleştirme, dış beklentiler, sonuç beklentileri ve öz düzenleme), davranışsal ve durumsal öz yeterlilik, sağlık davranışları, iyilik ve başa çıkma stratejileri ile ilişkisi 3 ayrı ülkede, 1933 katılımcı ile araştırılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre Öz yeterlilik ile diğer değişkenler arasındaki ilişki, ülke veya örnek farklılıklarına bakılmaksızın benzer büyüklüktedir. Ayrıca, kültürler arası ve kültür içi değişkenliğin eğitim ve sosyo-ekonomik statüde farklı sonuçlar doğurabileceği düşünülse de farklılıklardan daha fazla benzerlikler bulunmuştur.
Ralf Schwarzer Suhair Hallum	2008	“Perceived Teacher Self Efficacy as a Predictor of Job Stres and Burnout: Mediation Analyses” Applied Psychology.	Öz yeterlilik, iş stresi ve tükenmişlik ilişkisi yapılan 2 ayrı çalışma ile araştırılmıştır. Suriye ve Almanya’da 1203 öğretmen katılımcı ile gerçekleştirilen birinci çalışmanın sonuçlarına göre Suriyeli öğretmenlerin öz yeterliliği Alman öğretmenlere oranla daha yüksek olmasının yanı sıra tükenmişlik düzeyleri de daha yüksek gözlenmiştir. İkinci çalışma da ise birinci çalışmada cevaplayıcı olan 595 Alman öğretmen, ilk çalışmanın üzerinden bir yıl sonra tekrar ankete tabi tutulmuş ve iş stresinde tükenmişlik ile öz yeterlilik etkilerinin araştırıldığı çalışmada öz yeterliliğin etkisinin anlamsız olduğu sonucuna varılmıştır.
Ralf Schwarzer Judith Baebler Patricia Kwiatek Kertsin Schröder Jian Xin Zhang	1997	“The Assessment of Optimistic Self-beliefs: Comparison of the German, Spanish and Chinese Version of the General Self Efficacy Scale” Applied Psychology: An International Review	Çalışmada birçok kültür üzerinde araştırması yapılan ve orijinali Almanca olarak geliştirilen genel öz yeterlilik ölçeğinin İspanyolca ve Çince adaptasyonunun, 430 Alman, 959 Kostarikalı ve 293 Çinli üniversite öğrencisi katılımcı ile tekrar sınanması amaçlanmıştır. Cinsiyet ve diller arası etkileşimin belirlendiği çalışmada her üç dilinde psikometrik özelliklerinin yeterli olduğu sonucuna varılmıştır.
Joseph Daniel Lema	2006	“Self-Directed Learning In The Hospitality Industry” A Dissertation for the Degree of Doctor of Philosophy.	Tezde konaklama işletmelerinde işgörenlerin kendi kendine öğrenme becerileri ile öz yeterlilik ve kişilik özellikleri arasındaki ilişki irdelenmiştir. Yapılan araştırma sonucunda öz yeterliliğin, kendi kendine öğrenme becerisi ile ilişkisinin, kişisel özellikler ve demografik etkenlerle arasında oluşan ilişkiden daha kuvvetli bir yapıya sahip olduğu ileri sürülmektedir.
Osman M. Karatepe Huseyin Arasli Abdulrahim Khan	2007	The Impact of Self Efficacy on Job Outcomes of Hotel Employees: Evidence from Northern Cyprus	Çalışma K.K.T.C’de bulunan üç, dört ve beş yıldızlı otellerdeki çalışanların, öz yeterliliklerinin iş performansı, iş memnuniyeti ve bunun örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri ile ilişkisini araştırmıştır. Çalışma sonuçlarına göre, yaşlı çalışanlarda gençlere oranla daha düşük öz yeterlilik saptanmıştır. Öz yeterlilik ve örgütsel bağlılık ve iş performansı arasında pozitif ilişki bulunmuştur. Bu da yüksek öz yeterliliğe sahip bireylerde yüksek örgütsel bağlılık ve yüksek iş performansı bulunduğu sonucunu doğurmuştur. Sonuçlar göstermektedir ki, düşük iş memnuniyetine ve düşük örgütsel bağlılığa sahip çalışanlar çalışmakta oldukları işi bırakma eğilimindedirler.

YAZAR	YIL	MAKALE / TEZ ADI	İÇERİK
Stale Einarsen Eva Gemzøe Mikkelsen	2002	Relationships between exposure to bullying at work and psychological and psychosomatic health complaints: The role of state negative affectivity and generalized self-efficacy” Scandinavian Journal of Psychology.	Çalışmada iş yerinde yaşanan psikolojik şiddet davranışlarını tespit etmek ve bunun getirisi olan psikolojik / psikosomatik sağlık sorunları ile ilişkisini irdelemek, ayrıca bu psiko-şiddet davranışları ve sağlık sorunları ile genel öz yeterlilik arasındaki ilişkiyi araştırmak amaçlanmıştır. 224 beyaz ve mavi yakalı Danimarkalı çalışan üzerinde yapılan çalışmanın sonuçlarına göre; genel öz yeterlilik ile psikolojik şiddet davranışları ve psikosomatik şikâyetler arasında makul bir ilişki saptanamamıştır. Fakat tüm bu sonuçlara rağmen araştırma sonuçları göstermektedir ki, yüksek öz yeterliliğe sahip bireylerin karşılaşılabilecekleri psiko-şiddet davranışları sonrasında psikolojik yada psikosomatik sağlık sorunlarıyla karşılaşma durumları, düşük öz yeterliliğe sahip bireylere oranla daha düşük olacaktır.
Lightsey Jr., Owen Richard Burke, Mary Ervin, Audrey Henderson, Davis Yee, Cindy	2006	“Generalized self-efficacy, self-esteem, and negative affect” Canadian Journal of Behavioural Science.	Bu çalışmada, 205 lisansüstü öğrenci, akademik performans ve geçmiş performans başarıları ile öz yeterlilik ve öz saygı arasındaki ilişkileri bakımından incelenmiştir. Katılımcılar, geçmiş performans başarılarının, öz yeterliliklerinin ve öz saygılarının ölçümü için başlangıçta 15 haftalık bir kursa tabi tutulmuşlardır. Çalışma sonuçları, öz yeterlilik ve öz saygı arasında anlamlı bir ilişki olduğunu, ayrıca öz yeterliliğin akademik performans ve performans başarıları arasında dolaylı ilişkiye sahip olduğunu göstermiştir.

İKİNCİ BÖLÜM

PSİKOLOJİK ŞİDDET (MOBBİNG) OLGUSU

2.1. PSİKOLOJİK ŞİDDET (MOBBİNG) KAVRAMI

2.1.1. Psikolojik Şiddet (Mobbing) Kavramının Tanımı

İşletmelerde kişiler arası çatışmalara sıkça rastlanmaktadır. Bu tür çatışmalar, başta çalışanlar daha sonra ise tüm örgütü etkisi altına alarak, çeşitli olumsuz sonuçlar yaratır. Son yıllarda ise, bu tür çatışma ve taciz türlerinden birisi olan, işyerlerinde yaşanan psikolojik şiddet (mobbing) olgusu giderek yaygınlaşmakta ve pek çok çalışmanın da konusunu oluşturmaktadır. Israrlı, saldırgan veya onur kırıcı davranışlar, gücü kötüye kullanma, haksız cezai yaptırım, tehdit etme gibi işgörenlerin özüne zarar veren davranışları içeren psikolojik şiddet (mobbing) olgusu, tüm çalışanların başına gelebilecek bir gerçektir ve işyerinde düşmanca bir atmosfer yaratabilmektedir (Tükeltürk, 2009; s.209).

Leymann psikolojik şiddet (mobbing)'i *“bir ya da birkaç kişi tarafından yine bir ya da bir kaç kişiye yönelik (nedeni, düşünce ve inanç ayrılığından kıskançlık ve cinsiyet ayrımına kadar çok çeşitli olabilen), sistematik bir biçimde düşmanca ve ahlak dışı bir iletişim yöneltildiği şeklinde ortaya çıkan bir çeşit psikolojik terör”* olarak tanımlar (www.leymann.se, Tükeltürk, 2009, s.210).

Davenport'a göre psikolojik şiddet (mobbing); astlar, üstler ve aynı konumda beraber çalışanlar arasında, kişinin itibarına, dürüstlüğüne, yeteneğine sürekli olarak haftalar, aylar hatta yıllar boyunca yapılan saldırıdır (<http://www.mobbingopdewerkvloer.nl>). Psikolojik şiddeti Tınaz ise, kısaca; iş yerinde duygusal taciz ya da bireyi iş yerinden ihraç etme amacıyla uygulanan psikolojik baskılar biçiminde tanımlamaktadır (Tınaz, 2006, s.3). Bir diğer tanımı ile psikolojik şiddet (mobbing); herhangi bir ortamda, birlikte yaşayan bir grup insanın küçük bazı farklılıklarından ötürü, içlerinden birini bilinçli-kasıtlı olmaksızın kurban olarak seçmeleri ve giderek artan bir tempoda onu beceriksiz, geçimsiz olarak algılamaya başlamaları ve itici davranışlarıyla bu kişiyi gerçekten de beceriksiz, geçimsiz, mutsuz, sorunlu bir insan olarak ortaya çıkarmaları ve sonuçta o kişinin psikolojik ve fiziksel anlamda ciddi olarak zedelenmesine verilen addır (Dökmen, 2005, s.171). Psikolojik şiddet olgusu sistemli olarak, astlara, üstlere ve iş arkadaşlarına uygulanan, devam ettiği kurban üzerinde şiddetli sosyal, psikolojik ve psikosomatik problemlere neden olan bir olgudur (Einarsen, 1999, s.17).

Taciz; ırk, milliyet, din, politik görüş, bir sendikaya üye olup olmama, yaş (çok genç ya da yaşlı olma durumu), fiziksel görünüş gibi nedenlere bağlı olarak ortaya çıkan, kurumsal güce

sahip olmayan ve azınlıkta olan kişilere karşı uygulanan saldırdır (Eser, 2001;s.34). Taciz türlerinden biri olan psikolojik şiddet (mobbing) kavramı, psikolojik taciz, bullying, psikolojik terör, iş yerinde yıldırıcı hareketlerde bulunmak, iş yeri travması veya duygusal vahşet, zorbalık, duygusal şiddet, duygusal taciz gibi kelimelerle de ifade edilebilir (Cemaloğlu, 2007, s.111-112; Tükeltürk, 2009,s.210).

Diğer taraftan literatür incelendiğinde psikolojik şiddet (mobbing)in benzer olguları ifade etmek için değişik kavramlar yoluyla açıklanmaya çalışılmasının bir terminoloji sorunu yaşattığı görülmektedir.

2.1.2. Terminolojik Açıdan Psikolojik Şiddet (Mobbing)

Mobbing kelimesi İngilizce bir eylem kelimesi olup, Türkçe’de karşılığı “rahatsız etmek”, “psikolojik şiddet uygulamak”, “taciz etmek”, “yıldırma” olarak tanımlanabilir. Mobbing Latince’de “kararsız kalabalık” anlamına gelen “mobile vulgus” sözcüğünden türeyen “mob” sözcüğü, İngilizce “Kanun dışı şiddet uygulayan düzensiz kalabalık veya çete” anlamına gelmektedir (<http://www.leymann.se>, Davenport vd., 2003, s. 3).

İşyerinde uygulanan psikolojik tacizler konusunda çalışmalara sahip Alman çalışma psikoloğu Harald Ege ‘e göre mobbing, yavrularını korumak için saldırganın etrafında uçan kuşların davranışlarını betimlemek amacıyla 19.YY’da biyologlar tarafından kullanılan İngilizce bir terimdir. Mobbing kavramının daha sonra 1960’lı yıllarda hayvan davranışlarını inceleyen Avusturyalı bilim adamı Konrad Lorenz tarafından kullanıldığı görülmektedir. Lorenz, mobbing kavramını, küçük hayvan gruplarının (örneğin kuşlar), daha güçlü ve yalnız bir hayvana (örneğin tilki) toplu şekilde hücum ederek uzaklaştırması; ya da aynı kuluçkadan çıkan kuşlar arasında yaşanan ve diğer kuşların, aralarındaki en zayıf kuşu yiyecek ve sudan uzak tutarak dışlaması, iyice güçsüz bir hale getirmesi ve en sonunda da fiziksel saldırılarla öldürerek grubun dışına atması durumunu ifade etmek amacıyla kullanılmıştır (Leymann, 1996, s. 167, Davenport vd., s.3; Schuster, 1996, s.294).

Sonraki yıllarda İsveç’li bilim adamı Dr. Peter Paul Heinemann okul yaşantısında öğrenciler arasında görülen zorbalık ve taciz olaylarını ele almıştır. 1972 yılında İsveç’te “Mobbing: Group Violence among Children” adlı kitabını yayınlarken, çocuklar arasında görülen zorbalık ve şiddet hareketlerinin önü alınamazsa kurbanları ümitsizlik ve korku nedeniyle intihara götürebildiğini vurgulamıştır. Çalışma yaşamında bu tarz davranışlar, Leymann’dan önce hiç kimse tarafından tanımlanmamıştır. Bu nedenle Leymann’ın görüşleri ve araştırmaları, bütün dünyada iş yerlerindeki psikolojik şiddet (mobbing) davranışlarına ilişkin araştırmalara temel oluşturmaktadır (Sheehan, 2004; s.3). Farklı bilim adamı ve yazarların, bu kavramın üzerinde anlaşılması bir karşılığının, kendi dillerinde olmamasından

dolayı kendi karşılıklarını ürettikleri ve çeviri kararları aldıklarını görülmektedir (<http://www.karemegitim.com>). Örneğin Björkqvist ve arkadaşları tarafından “iş yerinde taciz” , Baron ve Neuman tarafından “iş yeri terörü / şiddeti”, Ashforth tarafından “zorbalık” , Anderson ve Pearson tarafından ise “şiddet” olarak tanımlanmaktadır(Bayrak, 2006, s.435).

Farklı yaklaşımlar, bilerek veya bilmeyerek, dilde çok sayıda karşılığın ortaya çıkmasına neden olmuştur. Psikolojik şiddet (mobbing) üzerine ilk telif kitap 2005 yılında Timaş yayınları arasında çıkan “Mobbing - İşyerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri” ile Şaban Çobanoğlu'nun kitabıdır. Çobanoğlu, kitabının başlığında kavramı korumuş ve kullanıldığı bağlama yönelik “iş yerinde duygusal saldırı” şeklinde kısa bir açıklama yapma gereğini duymuştur. Kitabının değişik bölümlerinde mobbing sözcüğünü aynen kullanmış buna ek olarak ise Türkçe farklı karşılıkları birbirini destekleyecek şekilde kullanmıştır (Duygusal taciz, zorbalık, mobbing, işyerinde duygusal saldırı ve işyeri sendromu). Psikolojik şiddet (mobbing) uygulayan kişi için ise saldırgan, tacizci, duygusal saldırgan, mobbing tacizcisi, zorba ve mobbing uygulayan gibi karşılıklara rastlanır. Psikolojik şiddet (mobbing) saldırısına uğrayan kişi anlamında ise mağdur, kurban, mobbing kurbanı/mağduru, ve duygusal saldırıya uğrayan ifadeleri vardır. Mobbing kavramı ve Türkçe’de kullandığı karşılıklar üzerine kendisiyle yapılan görüşmede Çobanoğlu, “Mobbing, bir hastalık adıdır. Hastalık adları, çoğu dilde değiştirilmeden kullanılmıştır. Ben, öğretmeyi amaçladım. Bir sözcüğün bir başkasıyla değiştirmek bir devleti yıkıp yerine yenisini koymak gibi bir şeydir. Ayrıca bu kitap, Türkiye’de mobbing üzerine yayınlanan ilk kitaptır. Okuyucuya içinden bir beğeni oluşturabileceği farklı kullanımlarla seslenmek istedim. Öncü olan bir kitapta böyle hareket etmek gereğini hissettim” şeklinde kararını gerekçelendirmiştir(<http://turkoloji.cu.edu.tr>).

İkinci kitap olarak 2006 yılında Beta yayınlarından çalışma psikologu Pınar Tınaz'ın “İşyerinde Psikolojik Taciz – Mobbing” adlı kitabı yayınlanmıştır. Tınaz, kitabının başlığını bir bağlam içinde Türkçe vermeyi tercih etmiş bu kavramın İngilizce karşılığını parantez içinde vererek okurlarını karşılayacaklarını düşündüğü kavram kargaşasına karşı yönlendirmiştir. Pınar Tınaz, çalışmasında zorbalık, psikolojik şiddet, mobbing, mobbing yapmak, mobbing mağduru, mağdur ve mobbinge uğrayan kişi gibi karşılıklara yer vermiştir. Toplumumuzda adı konulmamış da olsa yaşanan sıkıntı, değişik şekillerde dile getirilmiştir. Birçok insan yaşadıklarına mobbing diye bir isim verilmesiyle birlikte harekete geçmiş ve kendilerine sunulan terimleri kullanmaya başlamışlardır (<http://www.karemegitim.com>).

2.1.2.1. Mobbing - Bullying İlişkisi

Leymann 1990 yılında zorbalığı (bullying) tanımladıktan sonra, 1996 yılında iş yerinde yaşanan zorbalık (bullying) ile psikolojik şiddet (mobbing) arasında bir ayırım yapmıştır. Leymann'a göre (1996, s.167) zorbalık (bullying) şiddet, fiziksel saldırı ve tehdit içerir. Zorbalık özellikle okullarda şiddeti ifade etmede kullanılır. Çünkü zorbalık okullarda, fiziksel bakımdan saldırgan davranışlardan doğar. Oysa psikolojik şiddet (mobbing), iş yerinde daha karmaşık davranışlardan ortaya çıkar. Örneğin mağduru sosyal yönden yalnız bırakmak bir psikolojik şiddet davranışıdır

Psikolojik şiddeti isimlendirmede “mobbing” genel olarak İskandinav ülkelerinde kullanılırken, İngiltere, Kanada ve Amerika’da “bullying” ifadesi tercih edilmektedir (Einarsen, 2000, s.381). Ancak tüm bu isimler aynı şeyi, yani iş yerinde psikolojik şiddeti anlatır. Bazı yazarlar (Waggoner, 2003, s.29; Einarsen, 2000, s.380; Lewis, 2004, s.282) da bu ifadelerden bir kaçını birlikte (mobbing ve bullying) aynı anlamda olduklarını vurgulayarak çalışmalarında kullanmışlardır. Genelde her iki terim birbirine karıştırılmıştır ve ikisinin de anlamı duygusal saldırı ve psikolojik şiddet olarak geçmektedir. Fakat Davenport’a göre bullying grup davranışlarından ve yönetimin kısmen dahil olduğu davranıştan öte kişisel saldırı için kullanılır (<http://www.mobbingopdewerkvloer.nl>).

Yine Palmer (2000, s.12)’da psikolojik şiddetin (mobbing) zorbalıktan (bullying) farklı olduğunu, mağdurun zorbalık söz konusu olduğunda birden fazla kişi tarafından psikolojik yönden zarar gördüğünü, psikolojik şiddet söz konusu olduğunda ise birebir ilişkilerle mağdur edildiğini belirtmiştir.

2.1.3. Psikolojik Şiddet Kriterleri

Yapılan tüm psikolojik şiddet tanımlarına bakıldığında, yapılan davranışın psikolojik şiddet olarak kabul edilebilmesi için bazı kriterlerin olması gerektiği anlaşılmaktadır. Rayner ve arkadaşları, kriterleri şu şekilde belirlemiştir.

a) Sıklık

b) Devam süresi

c) Davranışlara reaksiyon

d) Güç farklılıkları

Psikolojik şiddet tanılarındaki parametrelerden ilki, şiddet davranışının süresi ve sıklığı ile ilgilidir (Aydın vd.,2007, s.63). Bir davranışın psikolojik şiddet olarak kabul edilebilmesi için, en az haftada bir kez ve altı ay boyunca olumsuz davranışlara maruz kalınmalıdır (Zapf, 1999, s.73). Psikolojik şiddetin karakteristik tanımı, uzun süre tekrarlanan olumsuz davranışlara maruz kalmadır. Örgütte işgörenler arasındaki çatışmanın aksine psikolojik şiddet, bir veya birkaç kişinin diğer kişiler tarafından hedef haline getirilmesi ve onlara karşı yapılan sistematik saldırganlıktır (Cemaloğlu 2007(b), s.112). Tanımlar, geçici ve nadiren görünen çatışmaların psikolojik şiddet kapsamına alınmadığını göstermektedir (Aydın vd.,2007,s.63).

Bu kriterlerden bir diğeri olan güç farklılıkları, psikolojik şiddete uğrayan kişinin kendisini savunamayacak durumda olması gereğidir. Psikolojik şiddet eşit güçler arasında görülmez. Psikolojik şiddetin gerçekleşmesi için mağdurun iş yerinde karşılaştığı olumsuz davranışlardan kendini koruyamayacak duruma gelmesi gerektir. Psikolojik şiddet genelde eşit güçler arasında başlar, ancak çeşitli nedenlerle daha sonra bu eşit güçler arasındaki denge bozular. Çünkü mağdur, kendini savunmada sınırlı kaynakları olacağı daha düşük bir pozisyona itilir. Durum genelde böyle olmakla birlikte, astları tarafından psikolojik şiddete maruz kalan yöneticiler de bulunmaktadır. Psikolojik şiddet sürecinde, mağdur ile saldırgan arasındaki güç dengesizliği sonucu, mağdur kendini savunamayacak durumda hisseder. Bu dengesizlik mağdurun örgüt içindeki sosyal konumunda, fiziksel, ekonomik veya psikolojik özelliklerinde kendini gösterir (Gökçe, 2006, s.4).

Yine belirtildiği gibi psikolojik şiddetin varlığından bahsedilebilmesi için bir kişi ya da grup tarafından hedef alınmış bir kişiye karşı negatif davranışlar mevcut olmalıdır ve kurban olarak seçilen kişi de yapılan davranışları olumsuz tavırlar olarak algılamalıdır. Buna göre, eğer kişiye yapılan davranışları kurban bir saldırı olarak algılamıyor ise psikolojik bir şiddetin varlığından söz etmek mümkün değildir (Aydın vd., 2007, s. 63).

2.2. PSİKOLOJİK ŞİDDETİN NEDENLERİ

Psikolojik şiddetin nedenleri araştırıldığında birden çok neden saptanmıştır. Örgütlerde yaşanan mobbing eylemlerine bakarak psikolojik şiddetin nedenlerini ve etkilerini kanıtlamanın zor olduğu bilinmesine rağmen bu bilgiler psikolojik şiddetin nedenleri ile ilgili tek taraflı açıklamalar değil de birçok nedene bağlı olduğunu göstermektedir (Cemaloğlu,2007(b), s.112).

Psikolojik şiddet mağdurlarını tedavi eden bazı hekim ve klinik psikologlar, bu eylemlerin ortaya çıkmasından, mağdurların davranışlarını sorumlu tutmaktadır. Mağdurlarda gözlenen şiddetli semptomların, iş durumlarının bir sonucu olmadığı; onların genel olarak “sürekli

şikayet eden” ya da “endişeli halleri”nin psikolojik şiddet sürecinden önce de mevcut olduğunu ileri sürmektedirler. Leymann (1996) ise bu görüşe, karşı bir sonuç ortaya koymakta ve psikolojik şiddet eylemlerine neden olan faktörleri, örgütün liderlik sorunları ve çalışma ortamından kaynaklanan önemli sorunlar olarak belirtmektedir. Adams ve Crawford (1992) ise psikolojik şiddetin nedenini saldırganın özelliklerine bağlamaktadır (Zapf, 1999, s.74).

Beswick vd. (2004, s.19-20) mevcut literatürde belirtilen psikolojik şiddet nedenlerinin kişisel, sosyal ve örgütsel nedenler olarak üç farklı kategoride ele alınabileceğini belirtmektedir. Kişisel nedenler olarak; saldırganın ve mağdurunun kişilik özellikleri, sosyal nedenler olarak; düşmanca örgüt kültürü ve iklimi ile modern kültürün güçlükleri ; örgütsel nedenler olarak ise; işteki değişimler (yönetici veya yönetimin değişimi, geniş örgütsel değişim), rol çatışması, rol belirsizliği, liderin kalitesi (liderin düşük iş tatminine neden olması, umursamaz liderlik tarzı, otokratik liderlik tarzı), negatif iş çevresi, kontrol ve otonomiden yoksunluk şeklinde sıralanmıştır.

Bazı örnek olaylarda görüldüğü üzere bu sebeplerin bir kaçı ya da tümü eş zamanlı olarak psikolojik şiddete sebep olabilir. Mağdurun veya saldırganların kişisel faktörleri kadar sosyal ve örgütsel faktörler de bu sürecin nedenlerindedir. Örgütten kaynaklanan psikolojik şiddet sebepleri, gözlenebilen psikolojik şiddet davranışlarına yol açabilir. Bu davranışlar, mağdurda bir takım sağlık şikâyetlerini de doğurur. Mağdurun depresif ve takıntılı davranışı, grupta olumsuz bir reaksiyona yol açar ve bir süre sonra psikolojik şiddet eylemleri görülmeye başlar. Psikolojik şiddet sürecinde bilgi akışı zayıflar ve olumlu iklim giderek azalır. Bu durum stresin ve örgütsel sorunların tekrar artmasına sebep olur(www.bilgiyonetimi.org).

Mobbingin algılanan nedenleri incelendiğinde, örgütsel nedenler, suçlular, mağdurlar ve sosyal sistem karşımıza çıkmaktadır.

Psikolojik şiddet sürecinin sebebi olarak örgüt: Psikolojik şiddet her türlü örgütte görülebilir ve örgütte psikolojik şiddetin ortaya çıkmasını destekleyecek birçok faktör bulunabilir (Davenport vd.,2003, s.47). Leymann zayıf iş örgütlemesi ve liderlik sorunlarının psikolojik şiddete yol açtığını gösteren birçok durumu bildirmektedir. İşbirliğinden yoksun olma ve bilgi akışını etkileyen çeşitli çatışmalardan dolayı da ortaya çıkabilir. Aynı zamanda kontrolün az ve örgütsel sorunların çok olduğu örgütler için makul görünür(örneğin, zaman baskısı, net olmayan sorumluluklardan kaynaklanan belirsizlik vb.).

Zapf’a göre ise başkalarına psikolojik şiddet eyleminde bulunan kişi için örgütte herhangi bir sorunun yaşanması iyi bir fırsattır. Bu kişi hemen kendisine bir kurban seçer ve seçtiği kurbanı psikolojik şiddet uygulamaya başlar (Cemaloğlu, 2007(b),s. 114-115).

Diğer yandan, bazı örgütlerde mobbing liderliğin veya yönetimin bir parçasıdır(Einarsen, 1999, s.23), çünkü bu tür örgütler daha çok otoriter liderlik biçimi ile yönetilir (Einarsen 1999, s.21). Örgüt yönetiminde yapısalcı liderlik özelliğinin bulunmayışı da psikolojik şiddete yol açabilir (Einarsen, 1999, s. 22). Ayrıca katı hiyerarşik yapıya sahip örgütlerde mobbingi ortaya çıkaracak bir kültürel yapı mevcuttur. Çünkü böyle yerlerde yönetim gücü insancılığı göz ardı ederek kullanılır (Crawford, 1997, s.223).

Yapılan çalışmalara göre örgütlerde psikolojik şiddet davranışlarının ortaya çıkmasını tetikleyen bazı durumlar söz konusudur. Önceki hedefi olan kişi ya da kişilerin işten ayrılması, yeni bir örgüt yapısına gidilmesi, yeni bir müdür atanması, şirket içi atamaların gerçekleşmesi, mobbing uygulayanlar için fırsat niteliği taşır (<http://en.wikipedia.org>).

Bu durum örgütün kültürel yapısından destek aldığı sürece güçlenir ve artarak devam eder. Örgüt yöneticilerinin eşit ve adaletli oldukları, liderlik özelliklerini taşıdıkları örgütlerde psikolojik şiddet hareketleri kolay kolay ortaya çıkmaz. Eğer bir örgütte psikolojik şiddet uygulanma sıklığı periyodik bir artış gösteriyorsa, örgüt kültürünün mobbingi destekleyen bir yönünün olduğu ileri sürülebilir (Cemaloğlu, 2007(b), s.114-115).

Psikolojik şiddet sürecinin sebebi olarak suçlular : Saldırganın örgüt içinde üstünlük kurma, buyruğu altına alma ve yok etme arzusu taşıyan (Davenport, Schwartz ve Elliot, 2003, 4-5) veya zorbalık yapmaktan hoşlanan (Zapf, 1999, 83) kişiler olduğu iddia edilir.

Zapf'a göre psikolojik şiddet sürecinin sebebi olarak görülen suçlular, mağdurların düşüncesine göre düşmanca davranışlar sergileyen kişiler, örgütte diğerlerini de etki altına almaktadır. Eğer psikolojik şiddet eylemlerine başvuranlar örgütün üst kademelerinde ise bu etkileme daha ileri boyutlarda gerçekleşebilmektedir. Hatta bu kimseler, çoğu zaman diğerlerini etkilemek için çaba bile göstermezler çünkü diğer çalışanlar onlara destek vermeye kendiliklerinden hazırdır. Böylece örgütteki yerlerini de sağlamlaştırdıklarını düşünürler. Leymann'ın da belirttiği gibi insanlar sizinle konuşmazlar hatta sizinle konuşmak iş arkadaşlarınıza yasaklanır, yokmuşsunuz gibi davranışlar sergilenir (www.bilgiyonetimi.org).

Psikolojik şiddet sürecinin sebebi olarak mağdur: Sosyal grubun ya da mağdurun, psikolojik şiddet sürecinin sebebi olup olmadığını söyleyebilmek, kişinin bazı özelliklerine göre diğerlerinden farklılığı nedeniyle güçtür. Bu konuda göz önüne alınması gereken özellikler vardır. Örneğin, kişinin ukalalığı, sosyal becerilerinin eksikliği, sürekli olarak sızlanması, saldırgan tavırlar göstermesi, düşük performans gibi özelliklerdir. Ancak yapılan araştırma, tüm mağdurların sosyal olma düzeylerinin ve iletişim becerilerinin düşük olduğunu doğrulamamaktadır(www.bilgiyonetimi.org).

Hakkını savunmaktan ileri derecede çekinen kişiler, genellikle çatışmadan da şiddetle kaçınılmaktadırlar. Bu özelliğe sahip grupta, diğer gruplara göre önemli derecede endişe hali ve

depresyon fark edilmiştir. Yüksek stres altında olmaları, psikosomatik şikâyetlerinin de artmasına neden olmaktadır. Ancak nörotizmle ilgili şikâyetlerin tümünün, çevre koşullarından kaynaklandığı da ileri sürülemez. Bu gruptaki bireylerin daha önceden de benzer şikâyetlerinin bulunduğu saptanmıştır. Sosyal davranışlarında eksiklik olan bu bireylerin, meslektaşlarından daha düşük sosyal becerilere sahip olmaları nedeni ile psikolojik şiddete hedef olma olasılığı yüksektir. Ayrıca bu bireyler, çatışmaya yönelimli değildir ve mümkün olduğu kadar çatışmadan kaçınmaktadır. Bu özelliği göstermeyen diğer mağdurlar ise psikosomatik şikâyetleri olmayan kontrol gruplarıyla aynı özelliktedirler.

Psikolojik şiddet sürecinin sebebi olarak sosyal sistem: İşyerinde sosyal sistem olarak, örgütsel iklimin de psikolojik şiddet sürecinin sebebi olduğu kabul edilmektedir. Örgütsel iklimin iyi olmadığı işyerlerinde, hem iletişim koşullarının hem de çalışanların birbirlerini sosyal olarak destekleme düzeylerinin düşük olduğu anlaşılmıştır. Sonuç olarak işyerindeki olumsuz çalışma koşulları, hem örgüt hem de sosyal sistem yönünden psikolojik şiddete sebep olmaktadır. İşteki yoğun stres sosyal sistemi etkilemektedir (www.bilgiyonetimi.org).

Diğer yandan yapılan başka araştırmada ise Björkqvist ve arkadaşları, psikolojik şiddetin üç temel nedeni olarak, kişilerin işyerindeki statülerini ve iş pozisyonlarını, kıskançlığı ve saldırganların kendilerine olan güvensizliğini göstermektedir.

Bu konuda çok sayıda araştırma yapmış olan Einarsen ise; bu nedenleri üç grup altında toplamaktadır.

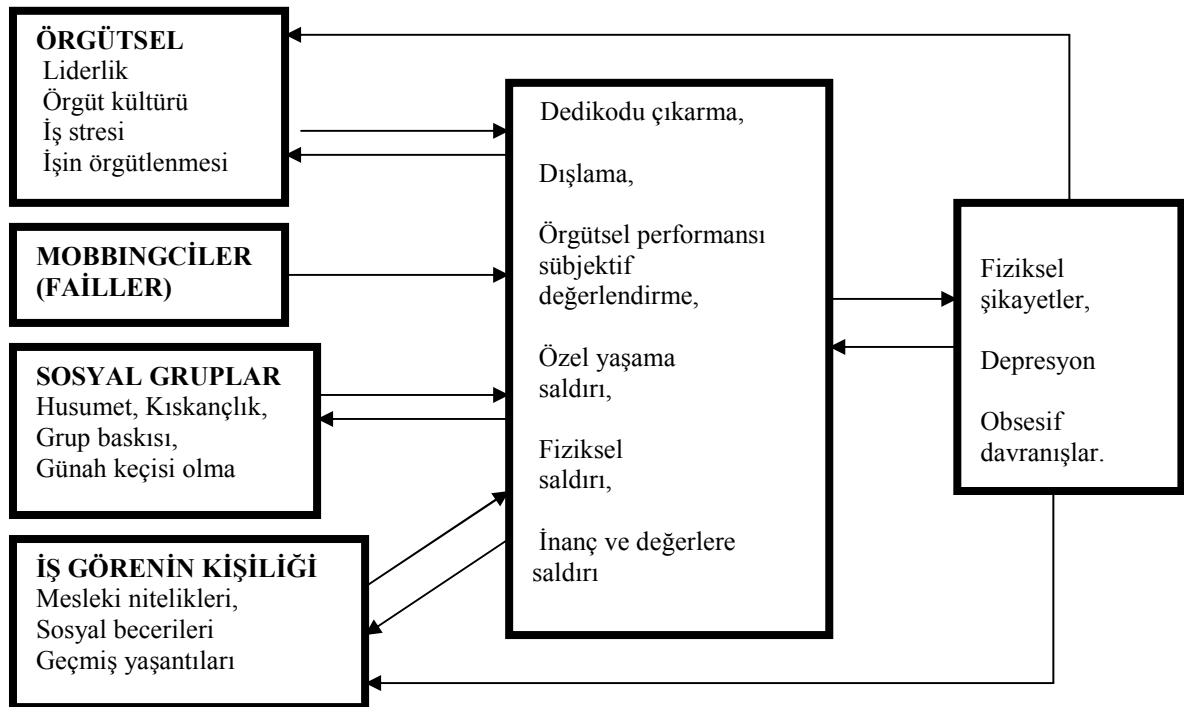
- Kişilik özellikleri, (Kurbanın endişeli veya saldırgan yapısının olması veya kolay incinebilir olması, kurbanın açık fikirli, ince zevklere sahip, vicdanlı ve çok başarılı olması vb)
- Örgütlerde insanların doğal yapısında olan özelliklerden kaynaklanan çatışmalar, (hırçınlıklar, korkular, şüpheler, kızgınlıklar, kötümserlik vb.)
- Sosyal ve örgütsel iş çevresi ve çalışma koşulları, (liderlik tarzı, rol çatışması, aşırı iş yükü, denetimin eksik oluşu vb.) (Aydın vd.,2007,s.174).

Amerika'da yapılan bir araştırmada, örgütlerdeki psikolojik şiddet faktörleri ve bunların önem derecesi, Tablo 2.1 ile gösterilmiştir (Tutar, H. 2004, s.91):

Tablo 2.1.: Psikolojik Şiddet Faktörleri ve Önem Dereceleri

Psikolojik Şiddet Faktörleri	Önemsiz %	Önemli %	Çok Önemli %
Yetersiz performans	44,9	42,1	12,90
İşgörenlerin yetersiz eğitimi	47,6	40	12,4
Stresli yöneticiler	43,3	43,6	13
Stresli iş arkadaşları	46,5	42,4	11,1
İşgören yetersizliği	52,5	36,5	11
Yöneticilerin yetersiz eğitimi	54,1	35,7	10,2
Mobbing aktörünün zihinsel dengesizliği	57,8	32,3	10
Aşırı iş yükü	58,8	32,5	8,7
Zayıf Yönetim yeteneği	69,9	23,4	6,7

Aslında psikolojik şiddeti tek bir nedene bağlamak doğru olmaz. Çünkü psikolojik şiddet birden fazla nedenin aynı anda etkileşime geçmesi ile ortaya çıkabilir (Zapf, 1999, s.71). Ayrıca mobbing nedeni olabilecek bir faktör aynı zamanda mobbingin sonucu da olabilir. Diğer yandan bir örgütte mobbing nedeni olabilecek bir faktör, diğer bir örgütte aynı işlevi yerine getirmeyebilir. Zapf(1999, s.71), psikolojik şiddetin nedenleri ve sonuçları arasındaki ilişkiyi Şekil 2’de göstermektedir.

**Şekil 2: Psikolojik Şiddetin Nedenleri ve Sonuçları (Zapf 1999, s.71).**

2.3.PSİKOLOJİK ŞİDDETİN ÖRGÜT HİYERARŞİSİNDEKİ YERİ

Einarsen'in konu ile ilgili tanımlaması da psikolojik şiddetin örgüt hiyerarşisindeki yönünü açıkça ortaya koymaktadır. Einarsen (2000, s.380) psikolojik şiddeti “çalışanlara üstleri, astları veya eşit düzeyde olanlar tarafından sistematik biçimde uygulanan her tür kötü muamele, tehdit, şiddet, aşağılama” anlamında kullanmaktadır. Buna göre psikolojik şiddet örgütsel yapıda dikey ve yatay olarak uygulanabilmektedir. Dikey mobbing kendilerinden daha alt pozisyonda çalışan astlarına, üstleri tarafından uygulanan ve üstlere de astları tarafından uygulanan psikolojik şiddet eylemlerini ifade ederken, yatay mobbing birbirleriyle kurmay-işlevsel ilişki içinde olan eşit statüdeki kişiler arasında gerçekleşmektedir. Dikey mobbing, hiyerarşik mobbing olarak da adlandırılır. Bu türde üstler astlarına(yukarıdan aşağıya doğru) veya astlar üstlerine (aşağıdan yukarıya doğru) psikolojik şiddet uygular. Yatay veya fonksiyonel mobbingde ise, birbirleriyle kurmay-fonksiyonel ilişki içinde olan eşitler birbirine psikolojik şiddet uygular. Bu türde de genellikle birkaç kişi bir araya gelerek bir kişiye psikolojik şiddet uygularlar(Tutar. 2004, s. 91).

Yapılan bir araştırmaya göre genellikle saldırgan psikolojik şiddete hedef olan kişinin %81 oranında üstü, %14 oranında eşiti veya çalışma arkadaşı, %5 oranında ise astıdır (www.mobbing-usa.com).

2.3.1. Dikey Mobbing

Kuramsal olarak dikey mobbingin iki yönünün bulunduğu ifade edilmesine rağmen, uygulamada astlardan üstlere yönelen psikolojik şiddet davranışlarına nadir olarak rastlandığı belirtilmektedir (Leymann ve Thallgren, 1989, s.3–12).

2.3.1.1. Yukarıdan Aşağıya Doğru Mobbing

Dikey mobbing, çeşitli nedenlerden ötürü bir üst tarafından doğrudan doğruya kişiye yönelik, son derece saldırgan ve cezalayıcı davranışların uygulanmasıdır. Amerika’da yapılan bir araştırmaya göre dikey şiddet daha çok yöneticilerden astlarına yöneltilmiş bir psiko-terör olduğu anlaşılmaktadır. Söz konusu araştırmada, yöneticilerin astlarına uyguladığı psikolojik şiddet %85,5 iken, eşit statüde olanların birbirlerine uyguladıkları psikolojik şiddet, %15,7 olduğu tespit edilmiştir(“Unacceptable Behaviour-The Unison Workplace Bullying Survey”, <http://www.library.psa.org>, Aktaran; Demirgil, 2008, s.30).

Yöneticiler sahip oldukları güçleri ve yetkileri abartılı bir biçimde kullanmakta ve kontrolü kaybetme endişesiyle çalışanlara zorbalık uygulamaktadır. Kendilerini yüceltmek için çalışanları ezme ve sindirme ihtiyacı duymaktadır (Hirigoyen, 2000, s.70).

2.3.1.2. Aşağıdan Yukarıya Doğru Mobbing

Aşağıdan yukarıya doğru mobbing çalışanların kendi aralarında birlik olarak amirlerine psikolojik şiddet uygulamaları durumudur (Rawlingson ve Tong, 2005, s.189).

İşyerinde aşağıdan yukarıya doğru psikolojik taciz, bir amirin yetkisi, astlar tarafından tartışılır duruma geldiği takdirde ortaya çıkar. Aşağıdan yukarıya doğru mobbing olgusunda saldırganlar genellikle birden fazladır. Hatta bazen bir bölümdeki tüm çalışanlar, istemedikleri amirlerine karşı, adeta bir ayaklanma gibi psikolojik şiddet uygulayabilirler (Tınaz, 2006, s.116-139).

2.3.1.Yatay Mobbing

Bu tarz mobbingde kişi kendi ile aynı konumda bulunan çalışma arkadaşları tarafından psikolojik şiddet uygulamalarına maruz bırakılır (Tınaz.2006, s.127).

Bu konuda yapılan araştırmalar da örgütlerde yatay mobbingin varlığını belirtmektedir. ABD’de 2004 Eylül ayında düzenlenen Ulusal Mesleki Güvenlik ve Sağlık Enstitüsünün Psikoloji Konferansı’nda bir yıl önce işyerlerinde psikolojik şiddet vakasının olduğunu belirten 516 örgütün çalışmaya dahil edildiği ve anket sorularının örgüt yöneticileri ve insan kaynakları temsilcileri tarafından yanıtladığı araştırmada, katılımcıların % 39’u aynı seviyedeki çalışma arkadaşını mobbing uygulayan kişi olarak bildirirken, % 15’i psikolojik şiddetin denetçiden yöneldiğini bildirmiştir (<http://www.bullybusters.org>).

2.4. ÖRGÜTLERDE PSİKOLOJİK ŞİDDETLE İLGİLİ KAVRAMLAR

Psikolojik şiddetin ilgili yazın taramasında bir çok değişkenle bağlantılı olduğu görülmektedir. Ancak bu çalışmada literatürde en fazla vurgu yapılan çatışma ve şiddet konusuna yer verilecektir.

2.4.1. Çatışma ve Psikolojik Şiddet

Genel olarak çatışma rekabet ile rakipleri yok etme arasındaki sınırlar içindeki mücadeledir. Dar anlamda ise çatışma iki veya daha fazla taraf arasında, tutarsız amaçların, tavırların, davranışların ve duyguların yol açtığı zıtlık, geçimsizlik ve anlaşmazlıklardır. Organizasyonlardaki çatışma bir grubun diğer bir gruba karşı çıkmasını ve bir grubun amaçlarına ulaşmak için öbür grubun engellemelerine karşı önlem almasını da kapsamaktadır. Birbirleriyle uyuşmayan amaçların algılanması ve gruplar arasındaki güç mücadelesi çatışmanın kritik nedenleridir (Ceylan vd.2000, s.40).

İnsan bakımından çatışma, gerek fizyolojik ve gerekse de sosyo-psikolojik ihtiyaçlarının tatminine engel olan sıkıntıların meydana getirdiği gerginlik halleridir. Çatışma, bireyler ve grupların birlikte çalışma sorunlarından kaynaklanan ve normal faaliyetlerin durmasına veya karışmasına neden olan olaylar olarak tanımlanabilir (Eren, 2000, s.527).

Çatışma klasik ve modern bağlamda farklı yorumlanan bir olgudur. Çatışma, klasik anlayışa göre örgüt için tehlike oluşturan ve önlenmesi gereken bir durum olarak değerlendirilirken modern yaklaşımlarda örgütsel dinamizmi ve rekabeti artırıcı etkisi ve dolayısıyla çalışanları motive edici yönüyle örgütsel düzeyde belli ölçülerde bulunması gereken bir olgu olarak kabul edilmektedir. Örgütsel ilişkiler bağlamında kişiler arasında yaşanan görüş ve düşünce farklılıklarının, gelişme ve yeniliğe yol açacağı ve örgütsel hedeflere katkı sağlayacağı öngörülmektedir. Farklılıkların yol açacağı çeşitlilik ve çok seslilik, geliştirici katkılar sağlamakta ve çalışanları teşvik etmektedir. Ancak dikkat edilmesi gereken unsur, örgütsel çatışmanın seviyesidir. Çatışma belli düzeylerde performansı paralel olarak artırmakta, ancak belli bir düzeyden sonra artmaya devam ettiğinde örgütsel ve bireysel performansta önemli düşüslere yol açmaktadır (Asunakutlu ve Safran, 2006, s.117).

Leymann 1982'den bu yana sürdürdüğü çeşitli çalışmalarında psikolojik şiddetin çatışmanın abartılmış bir hali olarak gördüğünü ancak psikolojik şiddetin çatışmadan hemen sonra bazen de haftalar veya aylar sonra dönüşüme uğrayarak ortaya çıktığını savunur. Bununla birlikte sosyal psikoloji araştırmalarında saldırganlık ve çatışma ile ilgili kapsamlı araştırmalar olmasına rağmen, işyerinde psikolojik taciz olgusu ile ilgili bu kadar geniş araştırmaların olmamasını, psikolojik şiddet olgusunun gelişimi ve ortaya çıkışının yeni ve değişim içinde olmasına bağlamaktadır. Buna ek olarak, çatışma ile ilgili araştırmalarda da birçok faktörün incelendiğini, ancak çatışma sürecinin çatışmaya katılan kişilerin sağlığına yönelik etkilerine dair hiçbir odaklanmanın olmadığını da belirtmektedir (<http://www.leymann.se>).

Leymann'a göre psikolojik şiddet ve çatışma arasındaki en önemli farklardan birisi, çatışmanın güç olarak birbirine eşit kişilerce uygulanmasıdır. Buna karşılık psikolojik şiddette eşit taraflar olabileceği gibi, bir veya daha fazla güç bakımından eşit bireylerin daha zayıf bir kişiye, baskı altında kalana kadar düşmanca davranışlarda olabilmektedir (<http://www.leymann.se>).

Leymann çatışma ve psikolojik şiddet kavramlarının birbirinden farkının olayın "ne olduğu" veya "nasıl olduğu" değil, olayların sıklığı, süresi ve olayların etkisi ile açık bir şekilde ortaya çıkan psikolojik, psikosomatik ve patolojik sonuçlar olduğunu belirtmektedir (Tınaz,2006, s.35).

Tablo 2.2. : İşyerinde Uygulanan Çatışma ve Psikolojik Şiddet Arasındaki Farklılıklar (Tınaz, 2006, s.36):

SAĞLIKLI ÇATIŞMA ORTAMI	PSİKOLOJİK ŞİDDET ORTAMI
Roller ve iş tanımları açıktır.	Roller belirsizdir.
İşbirlikçi İlişkiler vardır.	İşbirlikçi olmayan ilişkiler hakimdir.
Hedefler ortak ve paylaşılmıştır.	İleriyi görmek olanaksızdır.
İlişkiler açıktır.	İlişkiler belirsizdir.
Sağlıklı bir örgüt yapısı vardır.	Örgütsel aksaklıklar vardır.
Bazen çatışma ve sürtüşmeler olabilir.	Uzun süreli ve etik olmayan tepkiler gözlenir.
Stratejiler açık ve samimidir.	Stratejiler anlamsızdır.
Çatışmalar ve tartışmalar açıktır.	Çatışmanın varlığı reddedilir ve gizlenir
Doğrudan iletişim vardır	Dolaylı ve baştan savma iletişim vardır.

2.4.2. Şiddet ve Psikolojik Şiddet İlişkisi

Şiddet, fiziksel güç ya da kuvvetin, bir birey ya da bir grup üzerinde sakatlık, ölüm, psikolojik rahatsızlık, gelişim bozukluğu gibi problemlere yol açabilecek şekilde bir bireye ya da gruba karşı kasıtlı olarak kullanılmasıdır.

Şiddet, bir kişiye güç veya baskı uygulayarak, onu iradesinin dışında bir davranışta bulunmaya zorlamaktır. Şiddet uygulama eylemleri, zorlama, saldırı, kaba kuvvet, bedensel veya psikolojik acı çekirme ya da işkence şeklinde olabilir. Kısaca bireyin fiziksel ve psikolojik olarak acı çekmesine neden olabilecek fiziksel ve ruhsal yönden ona zarar veren her davranış şiddettir.

Fiziksel şiddet, psikolojik şiddet, ahlaki şiddet, yasal şiddet, ekonomik şiddet gibi farklı şiddet şekillerinden söz edilebilir (Tınaz, 2006, s.37-38).

İşyeri şiddetinin, hem birey hem örgüt açısından çok olumsuz sonuçlara sebebiyet verdiği belirtilmektedir. Doğrudan doğruya şiddete maruz kalmak veya tanık olmak bireylerde psikolojik (depresyon, endişe) ve somatik (mide-bağırsak sistemi rahatsızlıkları, uyku rahatsızlıkları vb.) semptomlarla kendini belli eden korku tepkilerine neden olur. İşyeri şiddeti örgütsel düzeyde de bir takım sonuçlara yol açar. İşyeri şiddetinin, iş doyumsuzluğu, işe ve örgüte bağlılık düzeyinde düşme, işten ayrılmaya niyetlenme gibi olumsuz iş tutumlarıyla ve işin yadsınmasında artış, iş performansı ve verimlilikte düşüş gibi olumsuz iş davranışlarıyla ilişkili olduğu vurgulanmaktadır (Tınaz, 2006, s.40).

Son yıllarda elde edilen bulgulardaki yeni göstergeler fiziksel olmayan psikolojik şiddetin etkilerini ve verdiği zararları ortaya çıkarmaktadır. Uygulamada işyeri şiddeti çok geniş davranış çeşitlerini içerir.

Tınaz'a göre işyeri şiddeti olarak tanımlanan davranış çeşitleri; cinayet, tecavüz, soygun, silahlı yaralama, dayak, fiziksel saldırı, tekmeleme, ısırma, yumruklama, tükürme, tırnaklama, sıkma, sıkıştırma, sinsice yaklaşma, din ve ırk ile ilgili taciz, zorbalık ve kabadayılık, mobbing / yıldırım, eziyet etmek, zulmetmek, mağdur etmek, tehdit etmek, dışlama, rahatsız edici mesajlar bırakmak, sinir gösterileri, kaba davranışlar, iş araç-gereç ve gereklilikleri ile ilgili engellemeler, düşmanca davranışlar, küfür etmek, bağırma, lakap takmak, kasıtlı sessizlik, kabul edilemez dolaylı imalar v.b'dir (Tınaz,2006, s. 41-42).

Mobbing, bir psikolojik şiddet veya psikolojik terördür. Ancak şiddetten söz edildiğinde genelde fiziksel müdahale ve somut iz bırakan fiili şiddet aklımıza gelir. Oysa şiddet sadece kaba biçimi ile fiziksel özellikte olmayıp ekonomik, siyasal ve psikolojik niteliklerde de olabilmektedir.

Tınaz'a göre (2006, s.37) işyerinde psikolojik şiddet tanımına uyan olumsuz davranışlar listesi kapsamında yer alan haksız eleştiri, hata bulmak, zayıflatmak, yalnızlığa terk etmek, dışlamak, iki yüzlülük, asıl niyeti gizlemek, iftira etmek, çarpıtmak, sürekli eleştiri, tehdit etmek gibi her tür rahatsız ve taciz edici eylemde bulunmak gibi tutum ve davranışlar, Leymann'ın belirlediği mobbing davranışları kapsamında da yer almaktadır. Dolayısıyla mobbing de, bir şiddet olarak değerlendirilmelidir. Fakat Leymann (1990) şiddet ve mobbing arasındaki farkı belirtirken örgüt içinden yönelen her tür saldırganlığın da mobbing olarak tanımlanamayacağını vurgulamaktadır. Leymann'a göre saldırılar sürekli olarak aynı kişiyi hedef alıyorsa ve hedef bu suçu işleyene karşı savunmasız ise o zaman şiddet mobbinge dönüşmektedir (Kaukicinen vd., 2001,s. 361 içinde: Leymann, 1990). Fakat daha önce de belirtildiği üzere mobbingin tam kelime karşılığını bulmakta yaşanan sıkıntıdan ötürü, çalışmamızda da kelimenin karşılığı olarak "psikolojik şiddet" kullanılmış, Türkiye'de ilgili alanda öne çıkmış kişilerin izlediği yol takip edilmiştir.

2.5. PSİKOLOJİK ŞİDDET SÜRECİ

2.5.1. Psikolojik Şiddet Davranışları

Psikolojik şiddet süresince görülen davranışlar tek tek ele alındığında bazıları tamamen negatif olarak görülebilmeye ve bazen de kabul edilemez olarak algılanmasına rağmen; bazıları ise, sadece normal etkileşim davranışları olarak değerlendirilebilir. Hatta bu davranışlar bir kez için hoş görülebilir ya da davranışı yapanın o gün kötü gününde olduğu varsayılarak anlayışla karşılanabilir. Ancak davranışlar, sistematik olarak uzun bir süre içinde tekrarlanırsa anlamları değişir. Tehlikeli bir silaha dönüşerek örnek bir psikolojik şiddet olayının ortaya çıkışını tetikler ve kasıtlı tacize dönüştür (Tınaz, 2006, s.49).

İşyerlerindeki psikolojik şiddetin kapsamının anlaşılacak, hangi yollarla şiddet uygulandığını tespit etmek isteyen Leymann, kırk beş adet psikolojik şiddet davranışını beş grupta toplayarak oluşturduğu tipolojiyi ortaya koymuştur (Zapf vd., 1996, s. 170).

1. Grup : Kendini Göstermeyi ve İletişimi Etkileme : Kurban amirleri tarafından sınırlanır, sürekli sözü kesilir, kendini ifade etme fırsatı verilmez. Azarlanır ve yüksek sesle bağırılır. İşiyile ilgili olarak eleştirilir. Özel yaşamı eleştirilir. Telefonla rahatsız edilir. Sözlü olarak tehdit edilir. Tehdit mektubu alır. Yalancı olduğu ima edilir. Jestler ve bakışlar yolu ile ilişki reddedilir.

2. Grup : Sosyal İlişkilere Saldırı : İnsanlar kurbanla konuşmaz. Kurbanın işyerindeki arkadaşlarıyla konuşması engellenir. Görüşme hakkında yoksun bırakılır. Diğer iş görenlerden dışlanır. Örgütte kurban yokmuş gibi davranılır. Kurbanı diğerlerinden ayrılmış bir iş yeri verilir.

3. Grup : İtibara Saldırı : Kurban hakkında kötü konuşulur. Asılsız dedikodu çıkarılır, alaya alınır, akıl hastasıymış gibi davranılır, psikiyatrik tedavi almaya zorlanır. Herhangi bir özrü ile alay edilir. El, kol hareketleri, sesi taklit edilir. Politik veya dini inançlarıyla, özel yaşamıyla, mülkiyetiyle alay edilir. Öz saygısını etkileyecek bir iş yapmaya zorlanır. Çaba ve başarısı haksız bir şekilde değerlendirilir. Kararları sürekli sorgulanır. Küçük düşürücü isimlerle çağırılır. Cinsel imalarda bulunulur.

4. Grup : Yaşam ve İş Kalitesine Saldırı : Kurbanı önemli görevler verilmez, görev yetkisi azaltılır, anlamsız görevler yapması istenir. Yeteneklerinin altında sürekli yeni görevler verilir. Oluşan zararların faturası kurbanı çıkarılır, iş yerine ve evine zarar verilir.

5. Grup : Sağlığa Doğrudan Saldırı : Kurban fiziksel olarak zor olan, ağır işler yapmaya zorlanır, fiziksel şiddet uygulanır. Fiziksel şiddet tehditleri yapılır, fiziksel ve cinsel olarak taciz edilir.

Bu konuyla ilgili olarak Rayner ve Hoel de işyerinde görülen psikolojik şiddet davranışlarını farklı biçimde beş kısımda tanımlamışlardır (Rayner ve Höel, 1997, s. 181–191):

- **Mesleki Tehdit:** Görüşlere değer vermeme, kişiyi toplum önünde mesleki açıdan aşağılama, kişiyi çaba göstermediği için suçlama vb. davranışları içermektedir.
- **Kişilik Tehdidi:** Kişiyi sürekli takılmak, onu tedirgin etmek, onun onurunu kırmak ve ona karşı alaycı tutum takınmak vb. davranışlarla kişisel duruş tehdit edilmektedir.
- **İzole edilme:** Kişileri mesleki eğitimden yoksun bırakmak, bilgi sahibi olmalarını engelleyici tavır takınmak vb. davranışlarla kişinin sosyal ve fiziksel izolasyonu sağlanarak fırsat kazanımı önlenmektedir.
- **Aşırı İş Yükleme:** İş bitirmesi konusunda kişiye baskı yapma, gerçekleşmesi olanaksız iş bitirme tarihleri verme vb. yöntemlerle kişiye gerçekleşmesi imkansız sınırlar belirleyerek onun karmaşa ve güvensizlik içine sürüklenmesini amaçlamaktadır.
- **Destabilize Etme:** Referans vermeme, anlamsız görevler yükleme, sorumluluğunu elinden alma, hedefinden saptırma vb. davranışlar biçiminde gerçekleşmektedir. Burada amaç kişiyi başarısızlığa sürüklemektir.

Bir örgütte hangi psikolojik şiddet eylemlerinin uygulandığı birçok faktöre bağlıdır. Bu faktörler içinde alışkanlıklar, inanç ve gelenekler, beşeri unsurlar, örgüt kültürü veya örgütün hiyerarşik yönü gibi örgütsel faktörler de etkilidir (Cemaloğlu, 2007(b), s.119).

Aşağıda Leymann'ın 45 çeşit davranış tipinden oluşan psikolojik şiddet tipolojisi Tablo 2.3'te sunulmuştur:

Tablo 2.3.: Leymann'ın Psikolojik Şiddet Tipolojisi (Davenport vd., 2003, s.15)

BİRİNCİ GRUP	İKİNCİ GRUP	ÜÇÜNCÜ GRUP	DÖRDÜNCÜ GRUP	BEŞİNCİ GRUP
KENDİNİ GÖSTERMEYE VE İLETİŞİM OLUŞUMUNA SALDIRILAR	SOSYAL İLİŞKİLERE SALDIRILAR	İTİBARA SALDIRILAR	KİŞİNİN YAŞAM KALİTESİ VE MESLEK DURUMUNA SALDIRILAR	KİŞİNİN SAĞLIĞINA DOĞRUDAN SALDIRILAR
<p>1. Üstünüz kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlar.</p> <p>2. Sözüünüz sürekli kesilir.</p> <p>3. Meslektaşlarınız veya birlikte çalıştığınız kişiler kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlar.</p> <p>4. Yüzünüze bağırlır ve yüksek sesle azarlanırsınız.</p> <p>5. Yaptığınız iş sürekli eleştirilir.</p> <p>6. Özel yaşamınız sürekli eleştirilir.</p> <p>7. Telefonla rahatsız edilirsiniz.</p> <p>8. Sözlü tehditler alırsınız.</p> <p>9. Yazılı tehditler gönderilir.</p> <p>10. Jestler ve bakışlarla ilişki red edilir.</p> <p>11. İmalarla ilişki reddedilir</p>	<p>1. Çevrenizdeki insanlar sizinle konuşmazlar.</p> <p>2. Kimse ile konuşamazsınız, başkalarına ulaşmanız engellenir.</p> <p>3. Size diğerlerinden ayrılmış bir işyeri verilir.</p> <p>4. Meslektaşlarınızın sizinle konuşması yasaklanır.</p> <p>5. Sanki orada değilmişsiniz gibi davranılır.</p>	<p>1. İnsanlar arkanızdan kötü konuşur.</p> <p>2. Asılsız söylentiler ortada dolaşır.</p> <p>3. Gülünç durumlara düşürülürsünüz.</p> <p>4. Akıl hastasıymış gibi davranılır.</p> <p>5. Psikolojik değerlendirme inceleme geçirmeniz için size baskı yapılır.</p> <p>6. Bir özrünüze olay edilir.</p> <p>7. Sizi gülünç düşürmek için yürüyüşünüz jestleriniz veya sesiniz taklit edilir.</p> <p>8. Dini veya siyasi görünüşünüzle alay edilir.</p> <p>9. Özel yaşantınızla alay edilir.</p> <p>10. Milliyetinizle alay edilir.</p> <p>11. Öz güveninizi olumsuz etkileyen bir iş yapmaya zorlanırsınız.</p> <p>12. Çabalarınız yanlış ve küçültücü şekilde yargılanır.</p> <p>13. Kararlarınız sürekli sorgulanır.</p> <p>14. Alçaltıcı isimlerle anılırsınız.</p> <p>15. Cinsel imalar yapılır.</p>	<p>1. Sizin için hiçbir özel görev yoktur.</p> <p>2. Size verilen işler geri alınır. Kendinize yeni iş bile yaratamazsınız</p> <p>3. Sürdürmeniz için anlamsız işler verilir.</p> <p>4. Sahip olduğunuzdan daha az yetenek gerektiren işler size verilir.</p> <p>5. İşiniz sürekli değiştirilir.</p> <p>6. Özgüveninizi etkileyecek işler size verilir.</p> <p>7. İtibarınızı düşürecek şekilde bildiklerinizin dışındaki işler size verilir.</p> <p>8. Size mali yük getirecek genel zararlara neden olur.</p> <p>9. Eviniz ve iş yerinize zarar verilir.</p>	<p>1. Fiziksel olarak zor işler yapmaya zorlanırsınız.</p> <p>2. Fiziksel şiddet tehditleri yapılır.</p> <p>3. Gözünüzü korkutmak için hafif şiddet uygulanır.</p> <p>4. Fiziksel zarar verilir.</p> <p>5. Doğrudan cinsel taciz uygulanır.</p>

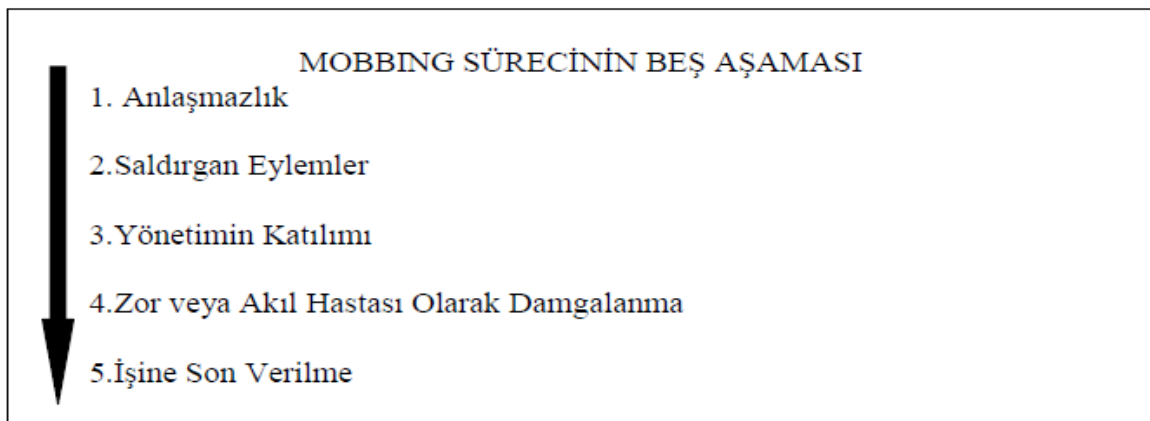
Leymann'ın belirlediği bu tipolojinin yanı sıra aşağıdaki eylemler de örgütlerde psikolojik şiddetin örneklerindendir:

- ✓ Çalışanı, yaşını temel alarak deneyimsiz olduğu gerekçesiyle aşağılamak,
- ✓ Çalışanın, işletmenin sunduğu imkanlardan yararlanmasını engellemek,
- ✓ Çalışana aşırı iş yükü vermek,
- ✓ İşlerin gerçekleştirilmesi mümkün olmayan tarihlerde bitirilmesini istemek,
- ✓ Çalışana, iş tanımının dışında olan, yapıldığı taktirde hiçbir örgütsel kazanç/katkı sağlamayacak olan ya da yüksek bir olasılıkla başarılı olamayacağı işler vermek ya da başarısızlığa götüreceği bir iş ortamı sunmak,
- ✓ Çalışana sürekli olarak yaptığı hataları hatırlatmak,
- ✓ Performans düzeyi hakkında ağır ithamlarda bulunmak,
- ✓ Çalışanı işten atmakla tehdit etmek,
- ✓ Çalışanın telefon ya da e-postalarına cevap vermemek,
- ✓ Çalışanı onun da bulunmasını gerektiren toplantılardan haberdar etmemek.

(Solmuş, 2005, s.6-7).

2.5.2. Psikolojik Şiddet Sürecinin Aşamaları

Psikolojik şiddetin ortaya çıkışından sonra, süreç, zaman geçtikçe acı veren rahatsız edici davranışlar ve yıkıcı etkide artan yıldırma çabaları olarak devam etmektedir. Süreç fark edilmeden başlamakta ve çok hızlı bir şekilde ilerlemektedir. Leymann psikolojik şiddet (mobbing) sürecinde beş aşama belirlemiştir (Çobanoğlu, 2005, s.75).



Şekil 3: Psikolojik Şiddet Sürecinin Aşamaları (Davenport vd. 2003, s. 20)

1.Aşama : Çatışma: Bu aşamada çatışma olarak tanımlanan, tetikleyici kritik bir olayın ortaya çıkması söz konusudur. Bu aşamada süreç henüz psikolojik şiddet niteliğini kazanmış değildir. Ancak sergilenen davranış kısa bir süre içinde psikolojik şiddete dönüşebilir. Bu evrede mağdur herhangi bir psikolojik ya da fizyolojik rahatsızlık hissetmeyebilir.

2.Aşama : Saldırgan Eylemler: Taciz edici davranışlar hemen hemen her gün ve uzun bir süre düşmanca bir amaçla devam ederse; normal günlük iletişim içinde ortaya çıkan davranışlar olarak kabul edilebilir. Bu davranışlar zamanla şekil değiştirerek, kişiyi grup içinde yalnız bırakıp, cezalandırmaya yönelik saldırgan eylemlere dönüşebilir. Saldırgan eylemlerin ve psikolojik saldırıların başlaması psikolojik şiddet dinamiklerinin harekete geçtiğini gösterir.

3.Aşama : Yönetiminin Devreye Girmesi: Yönetim duruma önyargıyla yaklaşabilir. Olayları yanlış yorumlayarak suç, yalnız bırakılan psikolojik şiddet mağdurunda bularak problemden kaçınma eğilimi gösterebilir. Mağdurun iş arkadaşları ve üst yönetim, mağdurun işi ile ilgili özellikleri yerine kişisel özellikleri ile ilgili hatalar bulma yoluna gider. Bu aşama ile yönetim psikolojik şiddet sürecindeki yerini almış olur.

4.Aşama : Yanlış Tanımlamak veya Yanlış Teşhis: Mağdur yaşadığı psikolojik sorunları çözmek için psikolog ya da psikiyatrist desteği alırsa ve diğer kişiler bu durumdan haberdar ise kişinin durumu hakkında geliştirilen yanlış yorumlar daha da artar. Bu aşama özel önem taşır. Çünkü bu ve benzeri yanlış yorumlar sonucunda mağdur “zor insan olmak”, “paranoyak kişilik” veya “akıl hastası” olarak damgalanır. Yönetimin yada psikolojik şiddet konusunda yeterli bilgiye sahip olmayan sağlık uzmanlarının yanlış tanıları bu döngüyü hızlandırır. Bunun sonucu olarak mağdura iş yaşamından uzaklaştırılması için uzun süreli hastalık izinleri verilir. Genelde bu aşamanın sonunu işten çıkarılma veya zorunlu istifa takip eder.

5.Aşama : İşine Son Verilme Aşaması: Mağdurun işine son verilir. Kovulma ya da işten çıkarılmaya zorlanmadan sonra duygusal gerilim ve onu izleyen psikosomatik hastalıklar devam eder. Mağdur işini bırakmakla yaşadığı psikolojik şiddet baskısından kurtulamaz (www.leymann.se).

2.6. PSİKOLOJİK ŞİDDETTE ROL ALANLAR

Çalışma yaşamında gerçekleşen psikolojik şiddet süreci içerisinde oynanan rollerle ilgili olarak üç grup insan ortaya çıkmaktadır:

- ✓ Psikolojik şiddet uygulayanlar (saldırganlar, tacizciler)
- ✓ Psikolojik şiddet mağdurları (kurbanlar)
- ✓ Psikolojik şiddet izleyicileri.

2.6.1. Psikolojik Şiddet Uygulayanlar (Saldırganlar / Tacizciler)

Psikolojik şiddet iki farklı şekilde ortaya konmaktadır; bireysel yani tek kişi tarafından yapılan psikolojik şiddet ve grup desteği alınarak (çete olarak mobbing / akbabalık) yapılan psikolojik şiddet (Dinçer,2007, s.298).

Bireysel Psikolojik Şiddet: Mağdurlara kendilerinden daha az eğitimi olan ya da yeni yöntemleri öğrenmeden, eski yöntemlerle çalışmaya devam eden bir üst pozisyondaki yöneticiler tarafından, aynı konumda olan rakipler tarafından yada herhangi bir nedenden dolayı hoşlanılmayan üste karşı, dikey ve yatay biçimlerde uygulanmaktadır. Konumu tehlikeye giren yada saygınlığının sarsılacağından korkan yönetici yada iş arkadaşı, iyi olarak nitelenen çalışandan en yüksek verimi almak yerine, onu bertaraf etmeyi seçer. Ancak psikolojik şiddet davranışları eğer direkt üstten geliyorsa konu daha da zorlaşmaktadır. Bu noktada yetkin ikna ve inandırma yöntemlerinin uygulanamadığı, çalışanın istikrarlı performansı ile dikkat çektiği ancak onu terfi ettirecek bir üst pozisyonun olmadığı, tazminat vermeden işten çıkarılmanın düşünüldüğü vb. durumlarda yönetici bireysel mobbingci olabilmektedir(Dinçer,2007, s.298).

Grup Destekli Psikolojik Şiddet: Bu tip psikolojik şiddet olaylarında ilginç olan nokta, bireyi dışlayan grubun verdiği zararın farkında olmaması ve genelde tüm olanların suçlusunu olarak mağdurun “uyumsuzluğunun” görülmesidir. Dolayısıyla davranışlarının sanki onlara karşı takınılan tavır yüzünden aldıkları bir önlem olarak görülmekte, öte yandan baştan beri dışlanmış olan mağdur, maruz kaldığı şeyleri tanımlamakta ve ifade etmekte zorlanmaktadır. Araştırmalarda bireyi dışlayan grup üyelerinin bazılarında kötü kişilik özelliklerine sahip olma, ayrıcalıklı hak sahibi olduğuna inanma, narsist kişilikli olma, diğerlerini grup normlarına uymaya zorlama gibi ortak özellikler görülmüştür. Ancak bu özellikleri tüm grup üyelerine mal etmek yanlış olur. Sürü psikolojisinin etkisi altında kalan bazı kişiler bu

özelliklere sahip olmasalar da diğerleriyle aynı davranış biçimini benimseyebilmektedir (Dinçer, 2007, s.299).

2.6.1.1. Psikolojik Şiddet Uygulayanların Kişisel Özellikleri

Psikolojik şiddet aktörleri olarak zorbalanın kişisel özellikleri üzerine odaklanan literatür, bir bütün olarak değerlendirildiğinde, iki tür özellik ve duygularla psikolojik şiddet davranışları alanında ilişkiler yakalanmaktadır. Bunlardan birincisi “Sosyal Beceri Eksikliği Modeli” (özellikle bu modelde, bullying uygulamalarında saldırgan çocukların sosyal etkinliklerde yetersizlikleri nedeniyle diğerlerine düşmanca niyetlerle yaklaşıldığının altı çizilmektedir). İkincisi ise “Makyavelizm” olarak tanımlanan zorbalık tutumlarıdır. Bu anlamda yıldırma aktörleri genel olarak ilgi açlığı çeken, övgüye aşırı muhtaç, şişirilmiş benlik algısı içinde olan ve kendi eksikliklerinin telafisi için psikolojik şiddete başvuran güçsüz, güvensiz, ve korkak kişilikteki insanlardır (Bayrak, 2006, s.436-437).

Psikolojik şiddet uygulayanların psikolojik durumları üzerine yapılmış deneysel bir araştırma yoktur. Ancak bireylerin neden psikolojik şiddete başvurdukları üzerine yapılan araştırmalarda, çoğu kez faillerin psikolojik durumları ve eylemleri temel alınmakta ve genellikle bu kişilerin kendi eksikliklerini gidermek amacıyla psikolojik şiddete başvurdukları görülmektedir. Tınaz’a göre (2006, s.57-58) failler;

- İki davranış seçeneği arasında en saldırgan olanını seçen,
- Bir psikolojik şiddet ortamını yakaladıkları zaman çatışmanın devam etmesi ve kızışması için ellerinden geleni yapan,
- Psikolojik şiddetin karşısındaki kişide yaratacağı olumsuz sonuçları umursamaz şekilde bilen ve kabul eden,
- Hiçbir suçluluk duygusu duymayan,
- Sadece suçsuz olduğuna inanmakla kalmayıp, aynı zamanda iyi bir şey yaptığını da zanneden kişilik yapısına sahiptirler.

Davenport ve arkadaşlarına göre psikolojik şiddet uygulayanların kişilik özellikleri şöyledir (Tutar, 2004, s.93-94);

Antipatik kişiliktirler: Kendi itibarlarını yükseltmek ve ihtirasları uğruna kötü niyetli ve hileli eylemlere başvurmaktan çekinmezler. Aşırı denetleyici, korkak ve sinirli bir yapıya sahiptirler. Daima güçlü olma isteği içindedirler. Kendi sorunlu kişiliklerini saklamak amacıyla diğerlerinin manevi gelişimini önleyecek şekilde güç kullanma eğilimindedirler.

Ayrıcalıklı ve vazgeçilmez olduklarına inanırlar: Saldırganlar örgüt hiyerarşisinde kendilerinin güç uygulama ayrıcalığına sahip olduklarını düşünürler. Gerilimden beslenirler ve stresli bir örgütsel iklim arzu ederler.

Paranoid baskıcı ruh hali içerisindedirler: Saldırganlar, başkalarının niyetlerinden aşırı derecede kuşkulandır, hatta sürekli bu kişilerin kendi aleyhlerinde komplo hazırlığı içinde oldukları yönünde kuşku duyarlar. Herkesten ve her şeyden şüphelenirler.

Obsesif baskıcı ruh hali: Bu ruh haline sahip saldırganlarda kaygı, gerginlik ve dikkati toplamada güçlük çekme, aşırı korku belirtileri, unutkanlık, dengesizlik, sinir bozukluğu, yorgunluk ve uzun süren gerginlik gibi belirtiler vardır. Kendi kontrollerinde olmayan sürekli tekrar eden olumsuz düşünceler içindedirler.

Düşmanlık yapmaktan kendilerini alamazlar: Psikolojik şiddet aktörleri örgüt hiyerarşisinin neresinde bulunursa bulunsunlar başarıya azmetmiş bireylere karşı psikolojik şiddet süreci başlatabilirler. Örgüt çıkarlarını göz ardı ederler, onlara göre kendi çıkarlarıyla örgüt çıkarları aynı anlama gelir.

Önyargılı ve duygusaldırlar: Mağdurun şiddete maruz kalmasındaki neden dinsel, sosyal veya etnik bir neden olabileceği gibi elde ettiği fırsat ya da terfi de saldırganı harekete geçirmeye yeter.

Kötü kişiliktirler: Kötüler kendilerini her türlü suçlamanın üstünde gördükleri için, onları suçlayan herhangi birine saldırmaları gerektiği inancındadırlar.

Tehdit altındaki benmerkezciler: Şişirilmiş bir benlik olgusuna sahip ise, hoşuna gitmeyen bir durum karşısında aşırı bir tepki gösterebilir.

Çalışkan insanlardır: Çalışkandırlar ancak yaptıkları her işi abartırlar ve başkalarının yeteneklerini küçümserler. Sürekli işlerinin çokluğundan ve zorluğundan bahseder, kendisinin olmaması durumunda “çok zor ve önemli” işleri yapacak kimsenin olmayacağını düşünürler.

Esnek değildirler: Kafalarındaki düşmanca tutumun verdiği gerilimle hem kurbanı hem de kendilerini sürekli baskı altında tutarlar. Zayıf kişilikleri onların kararlı ve istikrarlı olmalarını engeller.

2.6.1.2. Saldırgan / Tacizci Tipleri

Gerçek saldırganlar, farklı kişilik özelliklerinin dışına çıkan bireylerdir. Çünkü bu kişilerin aniden değişebildikleri ve hiçbir kişilik grubuna tam anlamıyla oturmadıkları bilinmektedir. Ancak çevrelerinde sergiledikleri davranışlarla tanımlanabilmeleri mümkündür (Tınaz, 2006, s.57). Sık olarak rastlanan mobbingci tipleri şöyledir:

Narsist Mobbingci :

Narsist kişilik, üstünlük duygusu, beğenilme gereksinmesi ve empati yeteneğinden yosun olmanın yarattığı bir yapıdır. Narsist, kendisinin çok önemli olduğu yapısını taşır, bu kişiler gösterdikleri başarıları ve sahip oldukları becerileri olağanüstü olarak görüp abartırlar. Yeterli

bir başarı göstermemekle birlikte diğerlerinin, kendilerini üstün bir birey, değerli bir kişilik olarak kabul etmelerini beklerler. Kurbanlarına karşı küstah, kendini beğenmiş davranış veya tutumlar sergilerken acımasız olurlar. Bekledikleri hayranlık ve takdiri kendilerine göstermeyenlere karşı yine acımasızdırlar. Başkaları onları hafife alır, eleştirir veya yenilgiye uğratırsa; aşırı bir öfke, öç alma duygusu ve kızgınlık duyarlar. Hiyerarşik kademelerde yükselmek için her yola başvurabilirler (Tınaz, 2006, s.57).

Hiddetli, Bağırğan Mobbingci :

Korku verip yıldırarak, kontrol sağlamaya çalışırlar. Karakterleri nedeniyle duygularını kontrol edemezler. Hiç sebep yokken etrafındakilere bağırır, çağırır, küfür ve beddua ederler. Daha sonra hiçbir şey yokmuş gibi yeniden işlerinin başına dönüp çalışabilirler. Her şeyin kendilerinin isteği doğrultusunda yapılmasını isterler ve oranın patronu olduklarını hatırlatırlar. Fevri bir şekilde hareket ederler, bencildirler.

Bu tarz bir kişi karşısında psikolojik şiddete maruz kalmamak olanaksızdır. Bu kişiler, içlerindeki öfkeyi engelleyemedikleri ve problemleriyle başa çıkmayı başaramadıkları için başkalarıyla uğraşırlar. Kişilerin duygu ve düşüncelerini aşağılarlar, hedef aldıkları kişileri işlerini kaybetmek veya işlerini değiştirmekle tehdit ederler (Tınaz, 2006, s.59).

İki Yüzlü Yılan Mobbingci :

Bu tipler devamlı yeni kötülüklerin peşindedir. Kurbanlarını hiç yalnız bırakmazlar. Karşısındakini strese sokmak ve mahvetmek için devamlı yeni yollar ararlar. Başkalarının başarı ve yükselmesini hazmedemezler. Yaptıkları her şeyin bilincindedirler. Suçu çok rahat başkalarının üzerine atarak, masum olduklarına dair hemen yemin etmeye hazırdırlar. Başkalarının arkasından işler çevirirken bile iyi insan rolünü oynarlar. Saldırganlıklarını gizlemek için sürekli gülümserler. Yükselenlerin arkasından suikastlar yaparlar, başkalarının yaptığı iyi işleri çalarlar (Tınaz, 2006, s. 60).

Megaloman Mobbingci:

Bu yapıya sahip bireyler bireysel farklılıklara, başkalarının beceri ve yeteneklerine önem vermezler. Kendilerini büyütme gereksinimi ve numara yapma en önemli özelliklerindedir. Kendilerine güvensizlikleri, başkalarına karşı kıskançlık, nefret ve saldırganlık şeklinde yansır. Yapılacak her türlü işte mutlaka kendilerinden onay alınmalıdır. Hedeflerine sessiz işkence yaparlar. Aniden tüm ilişkilerini keser, toplantılara katılımı engeller, verdikleri bilgileri değiştirir ve çağrılara cevap vermezler. Koşullara göre yeni kurallar uydururlar ve bu

kurallara kendileri dışında herkesin uymasını isterler. Kariyer yolları açık olan hedeflerinin yollarını kapatmaya çalışırlar (Tınaz, 2006, s. 65).

Eleştirici Mobbingci :

Sürekli olumsuzdurlar, hata ararlar, sürekli konuşur, şikayet ederler. Diğer çalışanları sürekli çalışmaya ittiklerinden kendi yöneticileri tarafından sevilirler (Tınaz, 2006, s. 70).

Hayal Kırıklığına Uğramış Mobbingci :

Çalışma yaşamı dışında kendi özel yaşamında karşılaştığı problemler veya çatışmalar, genellikle onlarda giderilmesi güç bir hayal kırıklığına yol açar. Çoğu kez bu çatışmalar gerçek sınırlarını aşır, iş ortamına taşınır ve bir şekilde iş arkadaşlarına yöneltilir. Daima başkalarına karşı haset ve kıskançlık duyguları mevcuttur. Bu grupta kadınların daha sık yer aldığı gözlenmektedir (Tınaz, 2006, s. 75).

2.6.1.3. Psikolojik Şiddet Taktikleri

Workplace Bullying Institue 'nün yaptığı araştırmalara göre uygulanan genel 25 taktik bulunmaktadır. Bunlar:

- 1- Kişiyi gerçekten yapmadığı bir hata sebebiyle “yanlışlıkla” suçlamak(%71)
- 2- Öfkeli bakışlarla sözlere dökmeden göz korkutmak ve açıkça düşmanlık göstermek (%68)
- 3- Toplantılarda kişinin fikir ve duygularını küçümsemek(%64)
- 4- Gizli uygulamalar kullanarak soğutmak ve diğerlerinden ayırmak(%64)
- 5- Grup önünde kontrol edilemeyen tavırlar sergilemek(%61)
- 6- Uygulanamayacak kurallar koyup kişinin bunları gerçekleştirememesini sağlamak (%61)
- 7- Gösterilen başarıyı göz ardı etmek(%58)
- 8- Sürekli ve sertçe eleştirerek kişi için değişik standartlar koymak(%57)
- 9- Dedikodu başlatmak veya durdurulamamış dedikodu ve duyumları körüklemek(%56)
- 10- Başkalarını teşvik ederek bu şiddeti yaşayan mağdurun karşısına geçirmek(%55)

- 11- Sosyal veya fiziksel olarak kişiyi diğer çalışanlardan izole etmek, yalnızlaştırmak(%54)
- 12- Topluma karşı hedef kişinin özrünü ortaya çıkarmak(%53)
- 13- Diğer kişilerin içinde bağırarak, hiddetlenmek, aksilik yapmak(%53)
- 14- Hedef kişinin yaptığı işten kendine paye çıkarmak(%47)
- 15- Kişinin performansı hakkında değerlendirme yaparken yalan söylemek(%46)
- 16- Mağdurun belirlenen hedeflere ulaşmasında destek olmayarak keyfi tavırlar sergilemek(%46)
- 17- Kişinin özel bilgilerini kullanarak toplum içinde utandırmak(%45)
- 18- Mağdurun konuya dair şikayeti oluştuktan sonra misilleme yapmak(%45)
- 19- Sözlü olarak hor görmek, hedef kişinin yaşı, cinsiyeti, ırkı, dili veya lehçe farklılıklarını aşağılamak(%44)
- 20- Altından kalkamayacağı ya da angarya tabir edilen işler vererek cezalandırmak(%44)
- 21- Kişiyi yalnızlaştırmak için gerçekçi olmayan talepler yaratmak(%44)
- 22- Kişi hakkında kampanyalar yaratarak işveren tarafından kovulmasını sağlamak(%43)
- 23- Kötü muameleye maruz kalmaması için kişiyi işten ayrılması için yönlendirmek(%43)
- 24- Kişiyi takım hedeflerine ve ödüllere ulaşmaması için sabote etmek(%41)
- 25- Kişinin kendine ait yapması gereken işleri üzerine alıp, onun yetersiz olduğunu göstermeye çalışmak(%40)(<http://en.wikipedia.org>).

2.6.2. Psikolojik Şiddete Maruz Kalanlar (Kurbanlar)

Psikolojik şiddet araştırmalarından elde edilen bulgulara göre, mağdurların ayırt edici özellikleri yoktur, mobbing herkesin başına gelebilir (Bayrak, 2006, s.437). Hatta mağdurların azımsanamayacak bir kısmının üstün özelliklere sahip; yüksek lisans ve doktora gibi dereceleri olan, zeki, yaratıcı, başarı odaklı, duygusal, merhamet ve adalet hisleri gelişmiş, dürüst, bilgisini cömertçe paylaşan, mükemmeliyetçi, her konuda önce kendisini sorumlu tutan, kendini işine adanmış kişiler olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Özellikle yaratıcılık tarafı

gelişmiş olan kişiler getirdikleri yeni fikirler yüzünden, statükocu, gelenekçi, eski çalışanlar veya üstleri tarafından psikolojik şiddete hedef olabilmektedirler (Dinçer, 2007, s.297).

Konu hakkında yapılan ilgili yazın taramasında mağdurların özellikleri bakımından farklı görüşlere ulaşılmıştır. Dinçer'e göre (2007, s.297) mağdurlarda gözlenen özellikler, sosyal hayatta içlerine kapanık olmaya meyilli, kendilerine güvenleri az, endişeli, tecrübesiz ve yumuşak başlı, "hayır" demekte zorlanan, öfkelerini ifade etmek yerine içine atan, yüksek stres altında çalışmayı sürdürebilen, kendi değerlerini bilmeyen ya da sürekli daha iyi olması gerektiğini düşünen kişiler olduklarıdır. Work Place Bullying Institute'in yaptığı araştırmalara göre ise mağdur; işinde başarılı, üstün, toplum içinde popüler, kişisel veya profesyonel anlamda diğer kişiler tarafından danışılan kişi, konusunda uzman, dürüst, hassas, yüksek maaşa sahip, gruplaşmayı reddeden yapıda, düşüncelerinde ve işinde bağımsız görünen kişiler olabilir. Yine bu araştırmaların sonuçlarına göre; popüler, yetenekli, zeki, güvenilir, asil, sadık, vicdanlı, kendine güvenen, çok uzun süre çalışarak başkalarından da bunu bekleyen, başarılı, dirençli, dayanıklı, belirleyici, güçlü, önsezi sahibi, yaratıcı, idealist ve optimist, kendisi, ailesi, çalışanlar ve dünya için kendisini geliştiren yapıda, yeni görevlere açık, geniş çerçeveden bakış açısına sahip, duygusal, soğukkanlı, yardımsever, herkesle bilgi ve deneyimini paylaşan yapıda, verici, hayır demekte zorlanan, objektif, herkesin fikrini önemseyen ve fikir ayrımı durumunda diyaloglarla çözüm yoluna giden, affedici, herkes hakkında iyi düşünen, düşük standartları kabullenmeyen, suçlu olmadığında bile özür dilemeyi bilen, mükemmeliyetçi, işletmeye bağlılıkta ortalamanın üzerinde olan, stresle baş edebilmeyi bilen kişilerin mobbingcilerin hedefi halinde olduğu gözlemlenmiştir (<http://en.wikipedia.org>).

Bilindiği gibi kişinin değiştiremeyeceği özellikleri vardır (Örneğin; rengi, cinsiyeti, aksanı, temsil ettiği sınıf, çalışma arkadaşlarına göre daha terbiyeli ya da görgülü davranmak gibi...). Bu tür özellikler, yıldırmaya niyetli olanların kontrolüne girme ihtimalini artırır (Bayrak, 2006, s. 438; Tutar 2004, s.91-92). Kurbanların kişisel özellikleri, sosyal çevreleri, hatta ekonomik ve fiziksel özellikleri kendini psikolojik şiddetten koruyabilmesinde belirleyici faktörlerdir (Einarsen, 1999, s.16).

Psikolojik şiddete maruz kalanlar üzerinde cinsiyet açısından yapılan incelemelere göre, kadınlar erkeklere kıyasla %75 daha fazla risk altındadırlar (Dinçer, 2007; 297). Fakat Davenport'a göre psikolojik şiddette cinsiyet ayrımı söz konusu değildir. Erkekler kadınları, kadınlarsa erkekleri belli zaman ve şekillerde taciz edebilmektedirler (<http://www.mobbingopdewerkvloer.nl>).

Yaş gruplarına bakıldığında her yaştan kişinin psikolojik şiddete maruz kaldığı, ancak 25 yaş altındakilerin ve 55 yaş üzerindeki daha çok risk taşıdıkları görülmektedir (Dinçer,

2007,s. 297). Örgütsel pozisyon açısından bakıldığında; çalışanların yöneticilerden daha fazla maruz kaldıkları görülmekte, iş arkadaşlarından veya meslektaşlarından ziyade üstleri tarafından çalışanlara psikolojik şiddetin daha yoğun uygulandığı gözlemlenmiştir. (Bayrak, 2006, s.438).

Psikolojik şiddet süreci araştırılırken sorulması gereken en önemli sorulardan biride kurbanın kim olduğudur. Leymann bu sorunun cevabı olarak “Kurban, kendisinin kurban olduğunu hissedendir” demiştir (Tınaz, 2006, s. 94). Zira psikolojik şiddetin varlığından bahsedilebilmesi için kurban olarak seçilen kişi yapılan davranışları olumsuz tavırlar olarak algılamalıdır (Aydın vd.,2007, s. 63). Psikolojik şiddetin kurban üzerindeki en önemli etkisi, onu tüm örgütsel kural ve süreçlere karşı yabancılaştırmasıdır. Yabancılaşmayla birlikte; güçsüzlük, süreci bütünlük içinde algılayamama, yalnızlaşma ve kendi özüne karşı yabancı hissetme şeklinde özetlenebilecek kişisel sorunlar ortaya çıkar(Tutar, 2004, s.97).

Süreç içinde psikolojik şiddet kurbanının yaşadıkları şu başlıklar altında toplanabilir:

- Her şeyden kendini sorumlu tutar,
- Kendine güveni olmadığı gibi genel bir kararsızlık içindedir,
- Her zaman her şeyi yanlış yaptığına inanır diğer taraftan hiç suçu olmadığına inanır,
- Geri rol oynayarak “beni aralarına almıyorlar” der (Tınaz, 2006, s.95),
- Bireyde ağlama krizleri, uykusuzluk, dengesizlik, hassaslık gibi psikolojik sorunlar baş gösterir,
- Bireyde tansiyon, mide- bağırsak problemleri, kilo problemleri, sürekli uykusuzluk, alkol yada ilaç kullanımı gibi fizyolojik sorunlar baş gösterir,
- İleri safhalarda panik atak, kalp krizi, şiddetli depresyon rahatsızlıklar ortaya çıkar(www.paradoks.org),
- Hastalanan kurban işe gelmez, işine son verilir,
- Bazen ağır bir depresyon yaşar, intiharı düşünebilir yada intihar edebilir (Tınaz,2006, s.95).

İş yerlerinde dört farklı tipteki kişi psikolojik şiddet kurbanı olma tehlikesiyle karşı karşıyadır(Tınaz, 2006, s.95-97).

Yalnız bir kişi :

Bu kişi erkeklerin yoğun olduğu bir ofiste çalışan tek bir kadın veya kadınların çok olduğu bir işyerinde çalışan tek bir erkek olabilir.

Acayip bir kişi :

Bu kişi farklı tarzda giyinen bir birey olabileceği gibi, engelli veya yabancı bir kişi de olabilir. Bazen, sırf evlilerin bulunduğu bir ofiste tek bekar olmak dahi psikolojik şiddet (mobbing)e maruz kalmaya yeterli nedendir.

Başarılı bir kişi :

İş yerinde önemli başarılar göstermiş, amir, yönetim ya da bir müşterinin övgüsünü almış bir kişi kolayca çalışma arkadaşları tarafında kıskanılabilir. Bireyin arkasından her türlü oyun oynanır, söylenti çıkarılır ve çalışması sabote edilebilir.

Yeni gelen kişi :

Daha önce o pozisyonda çalışan kişinin çok seviliyor olması veya yeni gelenin, orada çalışanlardan daha fazla özelliklerinin bulunması psikolojik şiddet kurbanı olma riskini artırır.

Psikolojik şiddetin doğasında aktörler arasındaki güç farklılıkları vardır. Bu güç farklılıkları hissedildiğinde kurban daha çok etkilenir ve zedelenir. Ayrıca uzun süredir kurban seçilmiş kişilerin, kısa süredir psikolojik şiddet uygulanan kişilere oranla daha fazla saldırıya maruz kaldıkları gözlemlenmiştir (Einarsen, 1999, s.17).

2.6.3 Psikolojik Şiddet İzleyicilerinin Tipolojisi

Genel olarak izleyici tipleri üç ana gruba ayrılır. Bunlar (Tınaz, 2006, s.109-112):

- Mobbing ortakları (Saldırgana yardım edenler)
- İlgisizler (Mobbing hareketlerine sessiz kalıp, durumdan için için zevk alanlar)
- Karşıtlar (Kurbanı yardım etmeye çalışıp, gergin havanın dağılması için çözüm arayanlar)

İzleyicilerin sergiledikleri davranış tarzlarının farklı olmasından dolayı daha ayrıntılı ve kesin olarak bu tiplerin hatları belirlenebilir (Tınaz, 2006, s.109-112):

Diplomatik İzleyici: Daima uzlaşmadan yana olan izleyicidir. Aracı rolü oynaması nedeniyle başkaları tarafından sevilir ya da tam tersi etki yaratarak verdiği tepkiler sonucunda ileride kurban durumuna düşebilir.

Yardakçı İzleyici: Saldırgana çok sadık olan bu izleyici, durumunun fark edilmesini istemez. Kendisini güvenilir bir arkadaş gibi gösterir.

Fazla İlgili İzleyici: Başkalarının özel alanlarına ve konularına zorla girmeye çalışır, ısrarcıdır. Yardım arayışında olan kurban bile belli bir süre sonra rahatsız olur ve kaçış yolları arar.

Bir Şeye Karışmayan İzleyici: Herhangi bir şeye karışmaktan hoşlanmaz. Aksi takdirde başkalarının, onun bu işte parmağının olacağından şüpheleneceklerinden korkar. Konu ile ilgili hiçbir fikir beyan etmez. Konuya ilgisiz ve duyarsızdır.

İki Yüzlü (Yılan) İzleyici: Görünüşte hiç bir şeye karışmayan biri izlenimini oluştursa da gerçekte saldırgana hizmet eden bu izleyici, kendine psikolojik taciz uygulanmasından korkarak kurbana yardım etmeyi reddeder. Öyle ki mobbingin uygulandığını fark etmediğine dair yalan dahi söyler.

2.7. PSİKOLOJİK ŞİDDETİN HUKUKİ YÖNÜ

Son yıllarda işyerinde psikolojik şiddet de hukuksal düzenlemelerde yer almaya başlamıştır. Bugün Avrupa ülkeleri öncelikli olmak üzere birçok ülke çalışanlarını işyerinde psikolojik şiddete karşı yasalarla korumaya başlamıştır. İşyerinde psikolojik şiddet karşıtı ulusal düzenlemelerin yanı sıra uluslararası düzenlemelerin de yapılmaya başlaması, olgunun uzun dönemde işyerinde cinsel taciz gibi tüm dünyada tanınan ve yasalarla reddedilen bir davranış ve iletişim biçimi olacağına işaret etmektedir (Birlik, 2009, s.124).

Psikolojik şiddet, hukukçuları ve özellikle de yasa koyucuları göreve çağıran bir boyut içermektedir. Psikolojik şiddet olgusu sadece hukuk düzeninin özünü oluşturan temel insan hak ve özgürlüklerine ilişkin kuralların ihlali anlamına gelmemekte, çalışan insanın (işçi ya da memur) onurunun, kişilik değerlerinin ve anayasal çalışma hakkının ihlali anlamına da gelmektedir. İşte bu nedenle 1990'lı yıllardan itibaren psikolojik şiddete karşı etkin koruma sağlamak amacıyla yasal düzenlemelerin yoğunlaştığı gözlenmektedir. Avrupa Birliği'nde yakın tarihte (5 Temmuz 2006) psikolojik şiddet konusunu kapsayan bir yönergeyi yürürlüğe koymuş bulunmaktadır (Güzel,2007, s.521).

Aşağıda, işyerinde psikolojik taciz karşıtı düzenlemelerin dünya ülkelerindeki, Türkiye'deki ve çalışmanın araştırma alanının K.K.T.C. olarak belirlenmesi sebebiyle, K.K.T.C. Anayasası'ndaki durumu ayrı başlıklar altında ele alınmıştır.

2.7.1. Dünya Ülkelerinde Psikolojik Şiddet İle İlgili Düzenlemeler

Avrupa Birliği'ne üye ülkelerin birçoğu, iş yerinde uygulanan psikolojik tacizle mücadele için düzenleyici önlemler almış olup, ortak bir anlaşma üzerine çalışmaktadırlar (Tınaz 2006, s.3). 5 Temmuz 2006' da yayınlanan yönerge metnine göre üye devletler 15 Ağustos 2008 tarihine kadar iç hukuklarını yönerge hükümleriyle uyumlu hale getirmekle yükümlü kılınmıştır. Böylece psikolojik taciz ve cinsel taciz belirtilen tarihe kadar üye devletlerin iç hukukunda yerini almış olacaktır (Güzel,2007, s.515).

İskandinav ülkelerinde psikolojik şiddet doğrudan bir suç olarak yasalarda yerini almaktadır. Bu ülkeler arasında psikolojik şiddet konusunda en çok ilerlemelerin kaydedildiği ve mobbing karşıtı yasalaşmaya hüküm veren ilk Avrupa Birliği ülkesi İsveç'tir. İsveç'te "işyerinde taciz" 1994'te yayınlanan "İş Güvenliği ve İşçi Sağlığı" yasasıyla bir suç olarak tanımlanmaktadır. Finlandiya'da 2000 yılında yürürlüğe giren "İş Güvenliği ve İşçi Sağlığı" yasasına fiziksel şiddetin yanında psikolojik şiddet de dahil edilmiştir. Danimarka'da 2004 yılında hazırlanan yasa tasarısına, psikolojik taciz sonucunda ortaya çıkan psikolojik rahatsızlıklara ilişkin önlemler de eklenmiştir. Almanya'da ise psikolojik şiddet olgusunun yasal düzeyde tanımlanmasında sendikal çalışmalar etkili olmuştur. Toplu iş sözleşmelerine psikolojik şiddetin toplu sözleşmenin ihlaline sebep olduğuna dair maddeler eklenmiştir. Almanya'da mobbing kurbanı erken emekliliğini isteyebilmektedir. Ülke genelinde mobbing kurbanlarının yardım ve destek isteyebilecekleri kamusal merkezler vardır. İşletmelerde psikolojik şiddeti önleyici çalışmalar yapılarak yürürlüğe konmaktadır. Ayrıca Almanya'da bir meslek hastalığı olarak kabul edilen psikolojik şiddete maruz kalmanın getireceği tüm masrafları işveren karşılamak zorundadır (Güzel,2007, s.521).

Hollanda ve Belçika hukukları, bu konuda yasal anlamda paralellik göstermektedir. Belçika'da 11 Haziran 2002 tarihinde koyulan yasa ile psikolojik taciz ile ilgili Avrupa'nın en kapsamlı yasal düzenlemesi hazırlanmıştır (Güzel,2007, s.521).

İsviçre'de her türlü psikolojik baskı ve tacizin uygulanması yasalarla engellenmiştir. Yasalara göre bu baskı ve tacizde bulunan kişi işten çıkarılabilir. Fransa'da 17 Ocak 2002 tarihli yasa uyarınca, psikolojik şiddet adli bir suçtur ve cezası, bir yıl hapis ve 15.000 Euro'dur. İrlanda'da 1999'dan bu yana hükümet tarafından görevlendirilen uzman gruplar iş yerinde taciz ve şiddet ile ilgili çalışmalar yapmaktadır. İtalya'da bölgesel olarak psikolojik şiddet karşıtı yasalar yürürlüğe girmiş ve psikolojik şiddet dolayısıyla ortaya çıkan rahatsızlıklar iş kazası kapsamına alınmıştır (<http://workplacebullyinglaw.org>).

ABD'de işyerinde psikolojik tacize karşı henüz özel bir yasa bulunmamakta, bu işyeri terörüne karşı genel hukuk hükümlerine başvurulmaktadır. Ancak ABD'de ve Kanada'da işyerinde psikolojik tacizin yasalarla önlenmesi için 2003'ten bu yana sürdürülen kampanya, birçok eyalette işyerinde psikolojik tacize karşı yasa tasarıları hazırlanmasına katkıda bulunmuştur(<http://workplacebullyinglaw.org>).

Japonya'da "The Tokyo Managers Union"ın kurmuş olduğu "Bullying Hot Line" telefon danışma hattı 1996 yılında Haziran ve Ekim ayları arasında 1700'den fazla danışma başvurusu almıştır (Tınaz, 2006, s.1-6). Ülkede son yıllarda işyerinde şiddet nedeniyle açılan dava sayısında ciddi bir artış meydana geldiği ve 2002-2003 yılları arasındaki davalardan

(625.572) %5,1'inin (32.000) psikolojik taciz veya zorba saldırılar nedeniyle açıldığı belirlenmiştir (Chappel ve Di Martino,1998, s.13).

Birleşik Krallık'ta da işyerinde psikolojik tacize karşı özel koruyucu bir yasa henüz bulunmamakta, çalışanlara psikolojik tacize karşı mevcut yasalarla koruma sağlanmaktadır. Ancak, Birleşik Krallık'ta çalışanların işyerinde tacize karşı korunmasını öngören bir yasa tasarısı mevcuttur. Ülkede ayrıca, işyerinde psikolojik tacize karşı çözüm önerisinde bulunan kurumların hükümetçe ödüllendirilmesi ve kazanan kuruma 50.000£ para ödülü verilmesinin öngörülmesi gibi düzenlemeler de yapılmaktadır(Birlik, 2009, s.126).

Psikolojik şiddete ilişkin yasal düzenlemeler olmayan ülkelerde ise iş mahkemelerine açılan davalarda yargıçların “insan haklarının ihlali ve duygusal taciz” den ötürü zarar görme gerekçesiyle işverenler hakkında tazminat ödeme cezası verdiği görülmektedir (Tınaz, 2006, s.1-6).

2.7.2. Türkiye Cumhuriyeti'nde Psikolojik Şiddet İle İlgili Hukuki Düzenlemeler

Öncelikle Avrupa normları Türkiye için de bağlayıcıdır. Avrupa konseyi şartı Türkiye tarafından onaylandığından iç hukukumuzun bir parçası haline gelmiştir. Tam üyelik müzakereleri sürecinde Türkiye, iç hukukunu bu yönerge ile uyumlu kılmak zorundadır. Ayrıca küresel pazarda yer almış bulunan Türk işletmelerinin bu normlara sırtlarını dönerek, bu normları kendi ülkelerinde uygulayan ülkelerin işletmeleriyle ticari ilişkiye girmeleri olanaksızlaşmıştır (Güzel, 2007, s.512).

Hukukumuzda iş yerinde psikolojik tacizi düzenleyen doğrudan bir hüküm mevcut değildir. Cinsel taciz dahi ilk defa 2003 yılında, 4857 sayılı İş Kanununa girmiştir(m.24/II-b) (<http://bianet.org>).

Ülkemizde psikolojik şiddet eylemlerini engelleme ve psikolojik şiddet mağduru olan iş görenlerin korunmasına yönelik net bir tanımın kanun maddelerinde bulunmadığı söylenebilir. Ancak Anayasa, Borçlar Kanunu ve İş Kanununda sözü geçen, iş gören ve işverenlerin hak ve görevlerini içeren bazı maddelerin içeriklerinde dolaylı olarak konu ele alınmış olarak kabul edilebilir.

Borçlar Kanunu'ndaki “Şahsi Menfaatlerin Haleldar Olması” başlıklı 49.maddesinde “*Şahsiyet hakkı hukuka aykırı bir şekilde tecavüze uğrayan kişi, uğradığı manevi zarara karşılık manevi tazminat namıyla bir miktar para ödenmesini dava edebilir. Hakim, manevi tazminatın miktarını tayin ederken, tarafların sıfatını, işgal ettikleri makamı ve diğer sosyal ve ekonomik durumlarını da dikkate alır. Hakim, bu tazminatın ödenmesi yerine, diğer bir tazmin sureti ikame veya ilave edebileceği gibi tecavüzü kınayan bir karar vermeye yetinebilir ve bu kararın basın yolu ile ilanına da hükmedebilir.*” hükümlerini içermektedir.

4857 sayılı İş Kanununun, "eşit davranma ilkesi" başlıklı hükmüne göre, *iş ilişkisinin her safhasında ve sona ermesinde işçiler arasında ırk, dil, din, mezhep, siyasi düşünce, felsefi inanç, cinsiyet gibi nedenlerle ayırım yapılamayacaktır* (m.5). *İşçinin rızası alınmadıkça, çalışma koşullarında esaslı değişiklik yapılamayacaktır* (m.22). *Belirli büyüklükteki işyerlerinde geçerli olmak koşuluyla, geçerli fesih sebepleri bulunmadıkça işçilerin iş sözleşmeleri feshedilemeyecektir*(m.18-21). Yine “*İşverenin, işçinin veya ailesi üyelerinden birinin şeref ve namusuna dokunacak şekilde sözler söylemesi, sataşması, gözdağı vermesi veya davranışlarda bulunması veya işçiye cinsel tacizde bulunması veya işçi hakkında şeref ve haysiyet kırıcı asılsız ağır isnat veya ithamlarda bulunması halinde, iş sözleşmesinin işçi tarafından haklı nedenlerle feshedilebilmesi olanaklı kılınmıştır*” (m.24/II). *İşçinin sağlığını olumsuz yönde etkileyen sonuçlar verdiği için, işçiyi gözetme borcu bağlamında işverenden önlem alması istenmeli, önlem almayan işveren hakkında idari ve adli şikayet yolları denenmelidir* (4857 sk.m.77) (<http://bianet.org>).

Ayrıca 743 sayılı Medenî Kanunun 23. Maddesinde “*kimsenin medenî haklarından mahrum edilemeyeceği ve haklarını kullanmasının engellenemeyeceği*”, Anayasanın 50. Maddesinde “*kimsenin yaşına, cinsiyetine ve gücüne uygun olmayan işlerde çalıştırılmayacağı*”, Medenî kanunun 4.5.1998 tarihli değişiklik yapılan 24 ve 24 a maddelerinde hukuka aykırı olarak kişilik haklarına tecavüz edilen kişinin, eylemi gerçekleştirenlere karşı korunma ve tazminat isteme haklarının olduğu, bunun yanı sıra 25426 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan “Çalışanların İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimlerinin Usul ve Esasları” hakkındaki yönetmeliğe göre, işgörenlerin hak ve sorumlulukları hakkında bilgilendirilmesi, karşı karşıya buldukları mesleki risklere karşı eğitilmelerinin sağlanması, işverenlerin görevleri arasında kabul edilmiştir (Uzunçarşılı ve Yoloğlu, 2007, s.5-6).

Bunun yanı sıra TBMM Adalet Komisyonu tarafından, Borçlar Kanunu Tasarısı’nda 2008 yılı Aralık ayında yapılan düzenleme ile konu hukuk sistemimize girmiştir. Bu bağlamda yeni Borçlar Kanunu dahilinde işçinin haklarının korunmasını öngören madde taslağı aşağıdaki gibidir:

“Madde 416- *İşveren, hizmet ilişkisinde işçinin kişiliğini korumak ve saygı göstermek, sağlığını gerektirdiği ölçüde gözetmek ve işyerinde dürüstlük kurallarına uygun bir ortam sağlamakla, işçilerin psikolojik ve cinsel tacize uğramamaları ve bu tür tacizlere uğramış olanların da daha fazla zarar görmemeleri için gerekli önlemleri almakla yükümlüdür.* (<http://bianet.org>).

Görüldüğü gibi yukarıdaki madde ve tasarılar dayanak gösteren işçi, psikolojik şiddete uğradığı iddiasıyla mahkemeye başvurabilir

2.7.3. K.K.T.C.'de Psikolojik Şiddet İle İlgili Hukuki Düzenlemeler

K.K.T.C Anayasası T.C Anayasası'ndan farklı olarak, temelini İngiltere hukukundan almaktadır. Fakat bazı konuların T.C ile uyumunun sağlanması adına, yasaların değişmesi ya da yeni yasa tasarılarının gündeme gelmesi söz konusudur. Dolayısıyla K.K.T.C Anayasası şu an itibarıyla karma bir yapıya sahiptir.

Henüz işgörenleri cinsel ve/veya psikolojik tacizden koruyacak belirli bir yasa bulunmamaktadır. Fakat bu tacizlerden kaynaklanan sebeplerle çalışanlarda görülen psikolojik ve fizyolojik rahatsızlıklar, meslek hastalığı bünyesinde kabul edilmiş, karşılaşıldığında alınması gereken önlemler, Sosyal Güvenlik Yasası'nın 3. bölümünde “*İş Kazaları ile Meslek Hastalıkları Sigortasına İlişkin Kurallar*” başlığı altında açıkça belirtilmiştir. Bu maddeler şöyledir(KKTC Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Resmi Sitesi, <http://www.csgb.eu>):

Meslek hastalığı, sigortalının çalıştığı veya yaptığı işin niteliğinden dolayı tekrarlanan bir sebeple veya işin yürütüm koşulları yüzünden uğradığı geçici veya sürekli hastalık, sakatlık veya ruhi arıza halleridir(m15). İş kazası veya meslek hastalığı hallerinde sigortalıya yapılacak sağlık hizmetleri, sigortalının sağlığını koruma, çalışma gücünü yeniden kazandırma ve kendi ihtiyaçlarını görme yeteneğini artırma amacını güder(m.17). İş kazası veya meslek hastalığı dolayısıyla geçici iş göremezliğe uğrayan sigortalıya her gün için geçici iş göremezlik ödeneği verilir(m.18).

Yapılan araştırmalar sonucunda, belirtilen maddelerin dışında işveren ve işgören ilişkisi dâhilinde, psikolojik tacizi önleme veya bu durumun oluşması halinde cezai işlem uygulanmasına yönelik herhangi bir yasaya rastlanmamıştır.

2.8. PSİKOLOJİK ŞİDDETİN ÖLÇÜMÜ VE YAPILAN ÇALIŞMALAR

İşyerindeki psikolojik şiddet hakkında Brodsky'nin 1976 yılındaki yayınında ilk defa tipik mobbing olayları üzerinde durulmuş ve “tacize uğrayan” çalışanlardan söz edilmiştir. Buna rağmen Brodsky, bu olayları analiz etmekle doğrudan ilgilenmemiştir. Terim, Leymann ve Gustavsson'ın 1982 yılında yaptıkları araştırmada işyerlerinde yaşanan duygusal taciz ve saldırılar için kullanılmıştır. 1984 yılında Stockholm'de bir bildiri yayımlanan bu araştırmayı birçok çalışma izlemiştir (Aydın, S. 2008; s.3). Bu konudaki önemli araştırmalar arasında Norveç (Einarsen ve Raknes, 1991; Kihle , 1990; Matthiesen,Raknes ve Rakkum,1989), Finlandiya (Björkqvist vd, 1994; Paanen ve Vartia, 1991), Almanya (Becker

1993; Knorz ve Zapf, 1996; Zapf vd.,1996), Avusturya (Niedl,1995), Macaristan (Kaucsek ve Simon, 1995) ve Avustralya'da (McCarthy vd., 1995; Tooley, 1991) sonrasında ise Hollanda, İngiltere, Fransa, ve İtalya'da yapılan araştırmalar (Heinemann,1972) iş yerinde mobbing ve mobbing aktörlerinin yarattığı mağduriyete dünya çapında dikkat çekmişlerdir (Kök,2006, s.435). Nihayetinde Leymann 1990 yılında İsveç dilinde yayınladığı Leymann Psikolojik Terör Envanteri (The Leymann Inventory of Psychological Terrorization , LIPT) ile kavramın nasıl ölçülebileceğini de göstermiştir (Leymann, 1996; Aktaran: Aydın, S. 2008, s.3).

LIPT ölçeğinin dışında Einarsen ve Raknes tarafından “Olumsuz Eylemler Anketi” (Negative Acts Questionnaire, NAQ); Björkqvist, Österman ve HjeltBäck tarafından “İşyerinde Taciz Ölçeği” (Work Harassment Scale, WHS); Baron ve arkadaşları tarafından işyerinde şiddeti tarif eden 40 soruluk bir ölçek; ve Einarsen ve arkadaşları tarafından “Bergen Zorbalık İndeksi” (Bergen Bullying Index) isminde çok sayıda ölçek geliştirilmiştir. Ancak uzunluk ve kapsam bakımından değerlendirildiğinde birçok araştırmacı daha fazla sayıda soruyu içermesi, kapsamının daha geniş olması ve güvenilirliğinin daha fazla olması nedeniyle LIPT ölçeğini kullanmayı tercih etmiştir. Ayrıca literatürde yer alan anketlerin büyük kısmının kurbanın bakış açısından yıldırmanın ölçülmesi için geliştirildiği, bu eylemleri uygulayanların ya da mobbinge tanıklık edenlerin bakış açısından bir değerlendirme yapılamadığı görülmektedir (Cowie v.d., 2002, s.34).

Psikolojik şiddeti irdeleyen araştırmalar çoğalmaya başlayınca, Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) de, mobbingin önemine değinme gereği duymuş ve 1998'de “İşyerinde şiddet” başlıklı bir rapor yayınlamıştır (Davenport vd., 2003, s.5).

Bu bölümde dünyada ve ülkemizde, psikolojik şiddet kapsamında yapılmış olan çeşitli araştırmalara yer verilmiştir. Burada yer verilen araştırmalar seçilirken konunun temel kavramlarını işleyen, bu araştırmanın oluşmasında katkı sağlayan, güncel ve akademik alanlarda yayınlanmış araştırmalar olmalarına dikkat edilmiştir. Araştırmalar Türkiye'de yapılan çalışmalar, diğer ülkelerde yapılan çalışmalar ve turizm alanına özgü çalışmalar olmak üzere üç ayrı tablo ile özetlenmeye çalışılmıştır.

Tablo 2.4: Türkiye’de Yapılan Çalışmalar

YAZAR	YIL	MAKALE / TEZ ADI	İÇERİK
Abdullah Yılmaz Derya Ergun Nuray Mercan	2008	“Mobbing ve Örgüt İklimi İle İlişisine Yönelik Ampirik Bir Araştırma”, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi	Seçilmiş iki kamu örgütünde çalışan 121 işgören üzerinde gerçekleştirilen ve mobbing ile örgüt iklimi arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik uygulanan ampirik araştırma sonucunda örgüt ikliminin mobbing oluşumunu doğrudan etkilediği belirlenmiştir.
Korhan Karacaoğlu Metin Reyhanoğlu	2006	“Kıbrıs Türkü ve Türkiyeli Ayrımı Bağlamında İş yerinde Yıldırma” Ankara Ün.v. S.B.F. Dergisi	Araştırma kapsamında, Kuzey Kıbrıs'taki sağlık çalışanları üzerinde kültür farklılıklarından kaynaklanan, Kıbrıslı ve Türkiyeli ekseninde bir mobbing algılamasının olup olmadığı incelenmiş, genel mobbing bakımından, kendini Türkiye’li kabul edenlerle Kıbrıs’lı kabul edenler arasında farklılık olmamasına rağmen, kimliğe dayalı yıldırma açısından farklılık olduğu sonucuna varılmıştır.
Tuncer Asanakutlu Barış Safran	2006	“Örgütlerde Yıldırma Uygulamaları (mobbing) ve Çatışma Arasındaki İlişki” S.Ü.İ.İ.B.F. Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi.	Çatışma ve mobbing arasındaki ilişkiyi irdeleyen araştırmada 182 kişiye ulaşılan anket ile çalışma tamamlanmıştır. Sonuçlara göre, çalışanların en yüksek oranda “kendilerini özgürce ifade etme konusunda sınırlanıp engellenme” biçiminde mobbinge maruz kaldıkları, bununla birlikte ağırlıklı olarak “kazanalım - kaybedin” stratejisini tercih ettikleri ortaya çıkmıştır. Ayrıca çatışmanın çözümünde en sık başvurulan yöntemin, “örgütsel önlemler alma” olduğu ve çatışma düzeyi ile tercih edilen çatışma stratejileri arasında ilişki bulunduğu belirlenmiştir
Necati Cemaloğlu Abbas Ertürk	2007	“Öğretmenlerin Maruz Kaldıkları Yıldırma Eylemlerinin Cinsiyet Yönünden İncelenmesi” Türk Eğitim Bilimleri Dergisi	Çalışmada, ilköğretim okullarında görev yapan öğretmen ve okul yöneticilerinin maruz kaldıkları mobbingi cinsiyet açısından incelenmiştir. Araştırmanın sonucunda; ilköğretim okullarında görev yapan erkek öğretmenler, “Kendini gösterme ve iletişim, sosyal ilişkiler, itibara saldırı, yaşam kalitesi ve mesleki durum” alt boyutlarında kadın öğretmenlere göre daha fazla mobbinge maruz kaldıkları, bu kişilere yönelik mobbinge başvuranların dörtte üçünün erkek, dörtte birinin ise kadın olduğu saptanmıştır.
Necati Cemaloğlu	2007	“Okul Yöneticilerinin Liderlik Stilleri İle Yıldırma Arasındaki İlişki” Hacettepe Ün.v. Eğitim Fak. Dergisi	Araştırmanın amacı, okul yöneticilerinin liderlik stillerinin, öğretmenlere yönelik işyeri yıldırmasının yordayıcısı olup olmadığını saptamaktır. Çalışma 25 ilköğretim ve ortaöğretim okulunda görev yapan toplam 500 öğretmen ile gerçekleştirilmiştir. Araştırma ile okul yöneticilerinin liderlik stillerini düşük düzeyde gerçekleştirdikleri, okulda öğretmenlerin orta düzeyde yıldırma mağduru olduğu, okul yöneticilerinin laissez-faire liderlik davranışlarını gerçekleştirdikçe, öğretmenlere yönelik mobbingin gerçekleşme düzeyinde artış yaşandığı, telkinle güdüleme ile liderliğin mobbing üzerinde anlamlı bir yordayıcı özellik taşıdığı sonuçlarına ulaşılmıştır.

YAZAR	YIL	MAKALE / TEZ ADI	İÇERİK
Abbas Ertürk	2005	“Öğretmen ve Okul Yöneticilerinin Okul Ortamında Maruz Kaldıkları Yıldırma Eylemleri” Gazi Ün. Eğitim Bilimleri Enstitüsü Y. Lisans Tezi	Araştırmada ilköğretim okullarında görev yapan öğretmen ve okul yöneticilerinin, okulda maruz kaldıkları mobbing eylemlerinin düzeyi, özellikleri ve kimler tarafından uygulandığı araştırılmıştır. Sonuçlara göre, erkeklerin kadınlara göre, okul yöneticilerinin öğretmenlere göre, 53 yaş ve üstü gurubun daha genç olanlara göre daha fazla mobbing eylemlerine maruz kaldıkları saptanmıştır.
Ajlan Karyağdı	2007	“Örgütlerde Yıldırma ve Bir Araştırma” İnönü Ün. S.B.E. Y. Lisans Tezi	Araştırma, bir kamu kurumunda farklı birimlerde çalışan personel üzerinde mobbing uygulamasının varlığının test edilmesi amaçlanmıştır. Elde edilen sonuçlarda evli personelin bekârlara oranla daha az mobbinge maruz kaldığı görülmüş, diğer demografik değişkenler ile mobbing davranışı arasında anlamlı farklılık gözlenememiştir
Aslı Demirgil	2008	“İşletmelerde Mobbing Uygulamaları İle Örgütsel Bağlılık İlişkisinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma” Yıldız Teknik Ün. S.B.E. Y. Lisans Tezi.	Çalışmanın amacı, mobbing uygulamaları ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi incelemektir. Yapı sektöründe faaliyet gösteren iki farklı firmada uygulama yapılmıştır. Demografik bilgiler ile mobbing ve örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır. Analizler sonucunda işletmelerde mobbing uygulamalarına maruz kalma sıklığı arttıkça, çalışanların örgüte olan bağlılıklarında azalma olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
Bahar Bingöl	2007	“İşyerinde Yıldırma ve Yıldırma Üzerine Bir Araştırma” Dokuz Eylül Ün.S.B.E.Y. Lisans Tezi	Çalışma, işyerinde en sık maruz kalınan yıldırma davranışlarının tespit edilmesi ve yıldırmanın oluşumu, nedenleri ve etkilerinin saptanması üzerine kurulmuştur. Yıldırmanın yaygın olarak örgütün üst kademelerinde yaşandığı, yıldırma oluşumuna neden olarak da yüksek oranda (% 65,6) yapılan işin stresli olmasının gösterildiği sonucuna varılmıştır.
Bahar Çakır	2006	“İşyerindeki Yıldırma (mobbing) Eylemlerinin İşten Ayrılma Etkisi Üzerine Bir Araştırma” Marmara Ün. S.B.E. Y. Lisans Tezi	Araştırmanın temel amacı, yıldırma davranışlarının mağdurların işten çıkarılması ya da işten ayrılmalarına ne oranda etki ettiğini belirlemektir. Analizlerde elde edilen en önemli sonuç, özellikle Avrupa ülkelerindeki araştırmalar yıldırmanın işten ayrılma ile sonuçlandığını gösterse de, Türkiye’de yıldırma mağduru kişilerin ayrılma kararı vermedikleridir.
Derya Deniz	2007	“İşyerinde Örgütsel Yıldırma Maruz Kalan Çalışanların Kişilik Yapıları ve Kullandıkları Ego Savunma Mekanizmaları” İstanbul Ün. S.B.E. Y. Lisans Tezi	Mobbing mağdurlarının kişilik yapıları ve kullandıkları ego savunma mekanizmalarını inceleyen tezde, 113 katılımcı ile araştırma tamamlanmıştır. Sonuç olarak işyerinde örgütsel yıldırma ile nevroitik kişilik özelliği ve ego savunma mekanizmalarından fantezi arasında pozitif yönde ilişki bulgulanmıştır.

YAZAR	YIL	MAKALE / TEZ ADI	İÇERİK
Emre Işık	2007	“İşletmelerde Mobbing Uygulamaları İle İş Stresi İlişisine Yönelik Bir Araştırma” Yıldız Teknik Ün. S.B.E. Y. Lisans Tezi	Çalışmada İstanbul'daki 4 tekstil şirketinde 138 işgören ile sektördeki iş stresi ile mobbing uygulamaları arasındaki ilişkinin boyutunu tespit etmek amaçlanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, mobbing uygulamalarıyla iş stresi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. İşyerinde uygulanan psikolojik şiddetin, iş arkadaşları ve üst yönetim tarafından benzer oranlarda uygulanmakta olduğu görülmüş ve bu durumun sıklığına bağlı olarak iş stresinin doğru orantılı olarak arttığı tespit edilmiştir.
Fatma Akdemir Mansur	2008	“İşletmelerde Uygulanan Mobbingin (Psikolojik şiddet) Örgütsel Bağlılığa Etkisi” Gazi Ün. E.B.E. Y. Lisans Tezi	Araştırmanın amacı, işletmelerde personele yönelik uygulanan mobbingin, çalışanların örgütsel bağlılığına etkisini ortaya çıkarmaktır. Araştırmaya katılan 320 işgörenin %78,7'si mobbinge maruz kaldıklarını belirtmiştir. Mobbinge maruz kalanların %31,6'sı 2-5 yıl süreyle mobbing davranışlarına maruz kaldıklarını ifade etmiştir. Mobbingin nedenleri arasında ilk sırayı stresli iş ortamı almaktadır (%68).
Fikrettin Turan	2006	“İşyerlerinde Psikolojik Yıldırma Olgusu ve Konuya İlişkin Bir Araştırma” İstanbul Ün. S.B.E. Y.Lisans Tezi	Özel, kamu ve üniversite hastanelerinde çalışan sağlık personeli üzerinde bir araştırma gerçekleştirilmiş ve çalışanların mobbinge maruz kalma sıklıkları ve bunun verimlilik karşıtı davranışlar sergileme sıklığı ile ilişkisi saptanmaya çalışılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre psikolojik yıldırma davranışlarının verimlilik karşıtı davranışları sergileme sıklığı ile anlamlı düzeyde ilişkili olduğu görülmektedir.
Gülru Alper Apak	2009	“Yıldırma Eylemleri ve Örgütsel Adanmışlık İlişkisi: İlköğretim Okulu Öğretmenleri Üzerinde Bir Araştırma” Marmara Üniversitesi E.B.E Y.Lisans Tezi	İlköğretim okullarında görev yapan, yıldırma mağduru olmuş ya da yıldırma eylemlerinin gerçekleştiğine tanıklık etmiş olan öğretmenlerin yaşadıkları ya da tanıklık ettikleri yıldırma eylemlerine yönelik algıları ile söz konusu öğretmenlerin örgütsel adanmışlıkları ve adanma odakları arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amaçlanmıştır. Okullarda öğretmenlere yönelik yıldırma eylemleri uygulandığı ve bu eylemler ile öğretmenlerin örgütsel adanmışlık düzeyleri arasında yüksek düzeyde anlamlı ve negatif bir ilişki olduğu görülmüştür.
Işıl Birlik	2009	“İşyerinde Psikolojik Taciz: Bir Tıp Fakültesi Hastanesinde Çalışan A. Doktor ve Hemşirelerin Algıları Üzerine Bir Çalışma” Marmara Ün. S.B.E. Doktora Tezi	215 sağlık çalışanının katılımıyla gerçekleştirilen çalışmada, katılımcıların en sık karşılaştığı psikolojik taciz davranışlarının; ‘işlerin yok yere bölünmesi’, ‘anlamsız görevler, yetiştirilemeyecek işler verilmesi’ ve ‘yersiz eleştiriler yapılması’ olduğu belirlenmiştir. Uzun süreli ve yukarıdan aşağıya doğru taciz, en sık karşılaşılan psikolojik taciz türleri arasında yer almıştır.

YAZAR	YIL	MAKALE / TEZ ADI	İÇERİK
Nuray Mercan	2007	“Örgütlerde Mobbingin Örgüt İklimiyle İlişisine Yönelik Bir Araştırma” Dumlupınar Ün. S.B.E. Y.Lisans Tezi	Örgüt İklimi ve mobbing arasındaki ilişkinin araştırıldığı çalışmanın sonucunda, örgüt ikliminin mobbingin oluşmasına neden olduğu belirtilmektedir. Ayrıca çalışmada mobbing mağdurlarının örgüt iklimi ve mobbing boyutlarına ilişkin görüşlerinin mağdur olmayanlara göre farklı olduğu tespit edilmiştir.
Selman Tayyar	2008	“İşletmelerde Psikolojik Yıldırma (Mobbing) ve Etkilerine Yönelik Bir Araştırma” Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü S.B.E. Y.Lisans Tezi	Çalışmanın amacı, uygulama alanına giren işletme çalışanlarındaki iş stresi ve iş performansı ile işyerinde psikolojik yıldırma(mobbing) uygulamaları arasında anlamlı bir ilişkinin var olup olmadığının tespit edilmesidir. Araştırmanın bulgularında, banka çalışanlarının genel olarak mobbing davranışlarına maruz kalmadıkları gözlenmiştir. Çalışanların iş stresi ve iş performanslarının mobbing ile aralarında anlamlı bir ilişkinin bulunduğu saptanmıştır

Tablo 2.5. :Farklı Ülkelerde Yapılan Çalışmalar

YAZAR	YIL	MAKALE / TEZ ADI	İÇERİK
.Neuman, J. Keashly, L.	2002	“A Collaborative Action-Inquiry Research Project with the Department of Veterans Affairs” State University of New York at New Paltz	A.B.D’de hizmet sektöründe, 4790 kişi arasında yapılan araştırma sonuçlarına göre, katılımcıların %6’sı herhangi bir baskıya maruz kalmazken, % 58’i haftada bir baskıya maruz kaldığını, % 36 sı sürekli devam eden sözlü saldırılara maruz kaldıklarını belirtmişlerdir. Mobbinge sebep olanlar arasındaki orana bakıldığında, %35 ile yöneticiler, % 43 ile çalışanlar, % 5 ile ikinci dereceden yöneticiler, % 13 ile müşteriler ve % 4 ile diğer kişiler olarak tespit edilmiştir.
Einarsen, S. Raknes, B.I.	1997	“Harassment and Bullying at Work: A Review of the Scandinavian Approach. Aggression and Violent Behavior” www.ebscohost.com	İşyerinde taciz ve zorbalığa maruz kalan 137 Norveçli kurban üzerinde yapılan çalışmada; sosyal izolasyon, ihraç, kişinin iş ve gayretlerinin küçümsenmesi, baskı ve eziyete maruz kalma, aşağılanma, küçümsenme ve son olarak az da olsa istenmeyen cinsel taciz ve uyarılar başlıca olumsuz davranışlar olarak değerlendirilmiştir.
Vartia, M.	1991	“Workplace Bullying- A Study on the Work Enviroment Well Being and Health”, People and Work Research Reports	Finlandiya’daki sağlık birimlerinden faydalanan 984 kişi üzerinde yapılan çalışmada 6 tip zorbalık rapor edilmiştir. Bunlar; bir kişi hakkında iftira ve dedikodu yaymak, çalışana kapasitesi altında görev ve sorumlulukların verilmesi, çalışanın yaptığı her işin sürekli olarak eleştirilmesi, fiziksel saldırı veya tehdit, çalışanın fiziksel ve zihinsel sağlığı hakkında ima ve iftiralar ve sosyal ihraç, dışlama şeklinde sıralanmaktadır.
Matthiesen,F.	1990	“Bullying at the worksite, Paper presental at the 4th European Conference on Health Psychology” Oxford, UK	745 asistan hemşire üzerinde yapılan çalışmada, asistan hemşirelerin %3’ünün hala zorbalığa maruz kaldığı, %8’inin de belli aralıklarla kendini kurban hissettiği belirtilmiştir.
Leymann,H. Thallgren,U.	1989	An Investigation Into The Frequency Of Bullying In SSAB With A New Questionnaire. Arbete, Monniska, Mjilo	İsveç’te mobbing içeren 45 olumsuz davranış üzerine yaptığı araştırmada çelik işçileri muhatap alınmış ve sonuç olarak %4’ünün mobbing kurbanı olduğu gerçeği ortaya konmuştur.

YAZAR	YIL	MAKALE / TEZ ADI	İÇERİK
Cox,W.	1987	Verbal Abuse in Nursing: Reporting of a Study, Nursing Management	Yapılan çalışmanın sonucuna göre hemşirelerin %64'ü doktorlar veya diğer çalışanlar tarafından sözlü tacize maruz kaldıklarını bildirmişlerdir.
Einarsen,S. Skogstad	1996	Bullying at Work: Epidemiological Findings in Public and Private Organisations. European Journal of Work and Organizational Psychology	İş yerinde sürekli olumsuz davranışlara maruz kalan kişiler, mobbing mağduru olarak tanımlanmıştır. Norveç'te yürütülen araştırmada, iş yerlerinde yaşanan ve çalışanları kendilerini savunamaz hale getiren olumsuz davranışlar belirlenmeye çalışılmıştır.
Hoel, H. Faragher, B. Cooper, C.	2004	Bullying is Detrimental to Health, But All Bullying Behaviours Are Not Necessarily Equally Damaging. British Journal of Guidance & Councelling, Vol. 32	Psikolojik şiddetin seçilen kişinin sağlığı üzerine etkisini, mobbing mağduru olmayan ancak mobbingi izleme durumunda kalan üçüncü kişilerin mobbing ile mağdurun sağlığı arasındaki ilişkiyi nasıl algıladıklarını ve mobbing ile mobbing mağdurunun akıl sağlığı arasındaki ilişkiyi cinsiyete göre irdelemişlerdir.
Hubert Veldhoven	2001	“Risk Sectors For Undesirable Behaviour And Mobbing” European Journal of Work and Organizational Psychology,	Mobbingin en çok hangi sektörde görüldüğünü araştıran çalışmada endüstri ve eğitim alanında, belediyelerde ve kamuda, yöneticiler ve çalışanlar arasında mobbinge yol açan saldırgan davranışların yaşandığı gözlemlenmiştir. Ayrıca mobbinge yol açan saldırgan davranışların, yalnızca sağlık sektöründe, meslektaşlar arasında, ortalamanın üzerinde yaşandığı anlaşılmıştır.
M. Angeles Carnero, Blanca Martinez Rocio Sanchez-Mangasz	2006	“Mobbing and Its Determinants: The Case of Spain”	Mobbing ve belirleyicilerinin İspanya'da araştırıldığı çalışmada, 5211 çalışanın katıldığı anket sonucunda 254'ünün mobbinge maruz kaldığını açıklanmıştır. Farklı sektörlerde ve farklı şehirlerde yürütülen çalışmanın sonucunda Madrid'de en yüksek mobbinge maruz kalınma durumunun hizmet sektöründe oluştuğu sonucuna ulaşılmıştır.
Desley, H. Plank, A. Parker, V.	2003	Workplace Violence In Nursing In Queen'sland, Australia: A self Reported Study. International Journal Of Nursing Practice	Avustralya'nın Queenisland bölgesinde hemşirelerin diğer sağlık çalışanlarından daha fazla duygusal tacize maruz kaldıklarını ve uygulayıcıları olarak sırası ile diğer sağlık personelinin, hasta yakınlarını, hastaları, hemşire meslektaşları ve yönetici hemşireleri kaynak olarak göstermişlerdir. 10 yıldan daha az iş tecrübesi olan hemşirelerin büyük risk altında olduğunu belirtmişlerdir.

YAZAR	YIL	MAKALE / TEZ ADI	İÇERİK
Einarsen S. Raknes B.I. Matthiesen S.B.	1994	“Bullying and Harrasment at Work and Their Relationships to Work Environment Quality: An Exploratory Study” European Work And Organizational Psychologist,	Norveç’te yapılan ve yıldırma ile iş ortamı ilişkisini inceleyen çalışmada, mobbing ve çalışanların iş ortamının kalitesini algılamaları arasındaki ilişki incelenmiştir. İş ortamı kalitesi, iş stresi, iş tatminsizliği (rol çatışması ve rol belirsizliği, kişinin kapasitesinin altında işler vermek, fazla iş vermek, çalışma arkadaşları ile dengesiz iş bölümü yapılması) ve bunların dışında yöneticilerin ve yöneticilikle ilgili olan faktörler araştırılmıştır. Çalışmada uygulanan regresyon sonucunda yıldırmanın %10’u çalışma koşullarına bağlı olduğu açıklanabilmektedir
Elvira K. Pavo F. Lana M. Marija M. Snjezana V.	2003	“Mobbing” Rad Sigur	Hırvatistan’da yapılan çalışmada mobbing olgusunun ne kadar bilindiğini, ne kadar uygulandığını ortaya koymak amacı ile beş akademisyen tarafından yapılmıştır. Çalışmanın sonunda Hırvatistan’da mobbing davranışlarının toplumca çok fazla tartışılmasa da işyerinde yaşanan bir gerçeklik olduğuna değinilmiş, çalışanların değişen oranlarda (%15,4-%53,4) mobbing davranışlarına maruz kaldığı belirtilmiştir.
Niedl K.	1996	“Mobbing and Well-Being: Economic and Personnel Development Implications” European Journal of Work and Organizational Psychology,	Avusturya ve Almanya’da yürütülen bu çalışmanın amacı, mobbing ile mağdurun refahı arasındaki ilişkiyi incelemek ve mobbing ile başa çıkmada bağlantılı olabilecek muhtemel organizasyonel etkileri ortaya çıkartmaktır. Sonuçlar göstermektedir ki mağdurlar bu olayla başa çıkabilmek için salt kaçma ya da mücadele etmek gibi davranışlardan daha fazlasını, sürekli devamsızlık, düşük iş verimliliği gibi davranışlar sergilemektedirler.
Quine, L	1999	“Workplace Bullying in NHS Community Trust: Staff Questionnaire Survey” BMJ (British Medical Journal).	Sağlık sektöründe çalışan 1100 kişiye uygulanan anket sonuçlarına göre, 421 kişinin mobbing mağduru olduğu belirlenmiştir. Hemşirelerin %44’ü, Terapistlerin %37’si, Yöneticilerin %37’si, Doktorların %31’i, Psikologların % 36’sı, Diğer Profesyonel çalışanların %36’sı, diğer yardımcı elemanların da %27 sinin mobbing mağduru olduğu görülmektedir.
Rayner, C.	1997	“The Incidence of Workplace Bullying” Journal of Community & Applied Social Psychology	İngiltere’de Staffordshire Üniversitesi’nde 1137 katılımcı ile yapılan bir diğer araştırmada ise çalışma hayatlarının herhangi bir noktasında yıldırma uğradığını düşünen bireylerin oranı %53, yıldırma tanık olanların oranı ise %77 olarak tespit edilmiş; kurbanların %27’si bu yüzden işlerinden ayrıldıklarını belirtmiştir.

Tablo 2.6: Turizm Alanında Yapılan Çalışmalar

YAZAR	YIL	MAKALE / TEZ ADI	İÇERİK
Genç, N. Karcıoğlu, F. Esen, M. Üzümcü, T.	2008	“Turizm İşletmelerinde İşyerinde Psikolojik şiddetin Müşteri Memnuniyetine Olan Etkisi”. 16. Ulusal Yönetim ve Org. Kongresi Bildiriler Kitabı	Turizm işletmelerinde mobbing düzeyi ve müşteri memnuniyeti arasındaki ilişkinin belirlenmeye çalışıldığı araştırmada, mobbing düzeyinin artış göstermesi durumunda müşteri memnuniyetinde azalma olacağı sonucuna ulaşılmıştır.
Kılınç, İ. Şahin, N. Uslu, A.	2008	“Otel İşletmelerinde Yıldırma (mobbing): İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma”. Seyahat Ve Turizm Araştırmaları Dergisi	İstanbul'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde yapılan araştırmada, yirmi iki yöneticiyle görüşme yapılmış ve sadece iki yöneticinin mobbinge ilişkin eğitim aldığı belirtilmiştir. Buna karşı, yöneticilerin tamamına yakınının mobbing olgusu hakkında yüzeysel bir takım bilgilere sahip olduğu ifade edilmiştir
Aydın, Ş. Özkul, E.	2007	“İşyerinde Yaşanan Psikolojik şiddetin Yapısı ve Boyutları: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği” Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi,	Dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde mobbing olgusu üzerine yapılan çalışmada, katılımcıların %27,4'ünün mobbinge maruz kaldıkları sonucuna ulaşılmıştır. Mobbinge maruz kalan çalışanların % 35'i kendisine yöneltilen mobbing davranışlarının kaynağının farkında olmadıklarını belirtmiştir. Diğer mobbing mağdurları ise, örgüt içersindeki pozisyonları ve cinsiyetleri nedeniyle bu tür davranışlara maruz kaldıklarını ifade etmiştir.
Çalışkan, O.	2005	“Turizm İşletmelerinde Çalışanlara Yapılan Yıldırma Davranışları.” Mersin Üniversitesi, S.B.E Yüksek Lisans Tezi.	Çalışmada mobbinge maruz kalan çalışanların % 30 seviyesinde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Fakat mobbing mağduru olarak değerlendirilen katılımcıların genel olarak mobbing davranışlarının şiddetini düşük derecede değerlendikleri görülmüştür. Mağdurların şiddeti düşük seviyede algılama nedeni ise, turizm işletmelerinin özel sektör kapsamında faaliyet göstermesi, çalışanların genç ve dinamik olmalarından dolayı mobbing davranışlarının yıkıcı etkilerini hissetmeden başka bir iş bulabilme imkânına sahip olması ve sektörde yeni iş olanaklarının sürekli var olması şeklinde açıklanmıştır.
Şenturan, Ş. Mankan, E.	2009	“Ücretin İşyerindeki Yıldırma Olgusu Üzerindeki Etkisi” Bilgi Türk Dünyası Sosyal Bilimler Dergisi.	Araştırmada “ücret” hedef alınarak yapılan mobbing davranışlarının görülüp görülmediği veya ne ölçüde olduğunu araştırmak amacıyla yapılan bu çalışma iki hizmet sektörü; turizm ve sağlık sektörü çalışanları arasında gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda ücret faktörünün sağlık sektörü çalışanları arasında mobbing etkisinin yüksek olduğu, turizm sektörü çalışanları arasında ise daha düşük olduğu sonucuna varılmıştır.

YAZAR	YIL	MAKALE / TEZ ADI	İÇERİK
Demirçivi, B.	2008	“Otel İşletmelerinde Yıldırma Eylemlerinin İş Gören Verimliliğine Etkisi ve İnsan Kaynakları Yönetimi Açısından Değerlendirilmesi”. Basılmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Eğitimi	Tez çalışmasında otel işletmelerinde mobbing seviyesinin % 48 olduğu bulgulanmıştır. Araştırmada, yatay ve dikey mobbing şekillerinin birbirine yakın seviyede gerçekleştiği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, departmanlar arasında muhasebe ve yiyecek-içecek departmanlarında çalışan katılımcıların mobbinge daha fazla maruz kaldıkları ve bu departmanlardaki mobbingin daha çok yatay olarak gerçekleştiği sonucu elde edilmiştir. Katılımcıların hem işletme hem de genel anlamda sektördeki çalışma süreleri ile mobbinge maruz kalmaları arasında bir ilişki kurulmaya çalışılmış ve aralarında negatif bir ilişkinin var olduğu tespit edilmiştir.
Hoel, H. Cooper, C.	2000	“Destructive conflict and bullying at work”Manchester School of Management University of Manchester Institute Science and Technology	5288 kişi ile 70 farklı organizasyonda gerçekleştirilen çalışmanın sonucunda otel çalışanlarının %7,5’lik bir oranın son altı ayda, %16.8’lik oranının ise son 5 yılda iş yerinde psikolojik şiddete maruz kaldığı belirlenmiştir.
Hoel, H. Einarsen, S.	2003	Violence at Work in Hotels, Catering and Tourism”. Sectoral Activities Programme Working Paper, ILO	Yürütülen çalışmanın sonuçlarına göre; sektördeki uzun ve düzensiz çalışma saatleri, düzenli ve yeterli bir gelirin olmaması, örgütsel sorunları çözmedeki yetersizlikler, sosyal diyalogun zayıf olması, dış kaynak kullanımının yaygınlaşmasına bağlı olarak çalışanların işlerini kaybetme endişesiyle karşılaşması ve güvensizlik hissine kapılmaları, yakın ilişkilerde bulunan müşterilerden gelen olumsuz tepkilerin neden olduğu manevi rahatsızlıklar, gece çalışmalarına ilişkin sorunlar, kadın-genç-deneyimsiz olmanın getirdiği sorunlar, dönemlik, part-time çalışma yapısı gibi faktörler turizm sektöründe stres ve buna bağlı olarak fiziksel/psikolojik şiddet veya taciz olaylarının daha yüksek düzeyde yaşanmasına neden olabilmektedir.
McMahon, L.	2000	Bullying And Harassment in the Workplace. International Journal Of Contemporary Hospitality Management	İrlanda’daki otellerde gerçekleştirilen araştırmanın sonucunda da, bu işletmelerde yıldırmanın yoğun olarak yaşandığı belirtilmiştir. Kadın çalışanların erkekler ile kıyaslandığında yıldırma ve taciz davranışlarına daha fazla maruz kaldıkları sonucu elde edilmiştir.
Piñuel Y. Zabala, I.	2002	“La Incidencia del mobbing o Acoso Psicológico en el Trabajo in España”, Universidad de Alcalá.	İspanya’da 1107 turizm sektörü çalışanı üzerinde yapılan araştırmada da yıldırma olgusunun % 16 seviyesinde olduğu sonucu elde edilmiştir. Aynı araştırmada, çalışmaya katılanların %45’lik bir oranının zorbalığa tanık olduğu ve mağdurlara göre de zorbalık faili olarak %82’lik bir oranla patronlara ya da müdürlere, %16’lık bir oranla da iş arkadaşlarına işaret edildiği görülmüştür.
Giorgi,G.	2009	“Workplace bullying risk assessment in 12 Italian organizations”International Journal of Workplace Health Management.	926 İtalyan işgörenin katılımıyla 12 farklı iş kolu ile gerçekleştirilen çalışmada örgüt iklimi ile psikolojik şiddet olgusu arasındaki ilişki irdelenmiştir. Katılımcıların 76’sını otelcilik alanında çalışanlar oluşturmaktadır.

2.9. PSİKOLOJİK ŞİDDETİN SONUÇLARI VE ETKİLERİ

Örgütlerde yaşanan psikolojik şiddetin olumsuz etkileri, bir bütün olarak bireysel düzeyde olduğu kadar, işletme düzeyinde de ortaya çıkabilmektedir. Bu olumsuz etkiler ekonomik olabileceği gibi, insani de olabilir. İşyerinde şiddetin sonuçlarından en çok etkilenenlerin hem mali kayıplar, hem de insani değerler açısından esas olarak kurbanlar olduğunu belirtmek gerekir. Ama yine de bir örgütte yaşanan psikolojik şiddetin olumsuz sonuçlarına katlanan her ne kadar gerçekte saldırıya uğrayan kişi gibi görünse de, yaşanan kayıplar açısından bakıldığında örgüt de kaybedenler tarafındadır (Tükeltürk, 2009, s.220).

Bunun yanında süreç incelendiğinde, yaşanan zararın sadece, kurban ve örgüt ile ilgili değil, aile ve yaşanan toplum ile ilgili sonuçları da olduğu görülmektedir.

Mobbing, örgütün yaşamını devam ettirme amacına ters düşen bir hastalıktır. Bu hastalık sonucunda birey ile yakın çevresi (ailesi, dostları vb.), örgüt ve toplum az veya çok zarar görecektir. Bu zararlar fiziksel (rahatsızlanan mağdur açısından), psikolojik (mağdur ve yakın çevresi açısından), sosyolojik (örgüt içindeki diğer çalışanlar açısından) ve ekonomik (kişi, örgüt ve ülke açısından) anlamda olabilir (Karyağdı, 2007, s.53). Davenport vd. tarafından oluşturulan aşağıdaki tablo, mobbingin psikolojik etkilerini ve sosyal maliyetini ortaya koyarak; insan, aile ve topluma getirdiği yükü göstermektedir (Davenport vd. 2003, s.147).

Tablo 2.7.: Psikolojik Şiddetin Psikolojik ve Parasal Maliyetleri

PSİKOLOJİK VE PARASAL MALİYETLER		
Etki Alanı	Psikolojik Maliyetler	Parasal Maliyetler
<u>BİREYLER</u>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Stres ✓ Duygusal rahatsızlıklar ✓ Fiziksel rahatsızlıklar ✓ Kazalar ✓ Sakatlıklar ✓ Tecrit edilme ✓ Ayrılık acıları ✓ Mesleki kimlik kaybı ✓ Arkadaşlıkların kaybı ✓ İntihar/cinayet 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ İlaçla ayakta tedavi ✓ Terapi ✓ Doktor faturaları ✓ Hastane faturaları ✓ Kaza masrafları ✓ Sigorta primleri ✓ Avukat ücretleri ✓ İşsizlik ✓ Kapasite altı çalıştırılma ✓ İş arama ✓ Taşınma
<u>AİLELER</u>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Çaresiz kalma acısı ✓ Karmaşa ve çatışmalar ✓ Ayrılık ve/veya boşanma acısı ✓ Çocuklara etkileri ✓ Ayrılma veya boşanma masrafları 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ailenin gelir kaybı ✓ Ayrılma ve/veya boşanma masrafları ✓ Terapi
<u>KURULUŞLAR</u>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Anlaşmazlıklar ✓ Hastalıklı örgüt kültürü ✓ Düşük moral ✓ Kısıtlanmış yaratıcılık 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hastalık izinlerinin artması ✓ Yüksek personel hareketi maliyeti ✓ Düşük verim ✓ Düşük iş kalitesi ✓ Uzmanlık kaybı ✓ Çalışanlara tazminat ödemeleri ✓ İşsizlik maliyetleri ✓ Yasal işlem / dava masrafları ✓ Erken emeklilik ✓ Yükselen personel yönetim maliyetleri
<u>TOPLUM</u>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mutsuz bireyler ✓ Politik kayıtsızlık 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sağlık masrafları ✓ Sigorta masrafları ✓ İşsizlik veya kapasite altı çalıştırmadan doğan vergi kayıpları ✓ Kamu yardım programlarına talebin artması ✓ Zihinsel sağlık programlarına talebin artması ✓ Malulen emeklilik taleplerinin artması

2.9.1. Psikolojik Şiddet Sürecinin Birey Üzerine Etkileri ve Travma Sonrası Stres Bozukluğu (TSSB)

Tekrarlanan ve sürekli şiddet davranışlarına maruz kalmak, bireyler üzerinde yıkıcı etkilere neden olabilmektedir. Kurban kendini savunmasız hissetmeye başlamakta ve kendine olan güveni sarsılmaktadır. Bunun sonucunda da aşırı derecede stres yaşamaya başlamaktadır. Eğer şiddet ortamı devam eder ve çözüm getirilemezse, şiddetin uzun süreli etkileri sonucu bireyde sinir bozukluğu, kalp krizi hatta intihar etme gibi neticeler verebilmektedir (Sheehan, 1999, s. 59).

Psikolojik şiddetin neden olduğu strese bağlı olarak kişilerde, uykusuzluk, çeşitli sinir bozukluğu semptomları, duygusuzluk, sosyal izolasyon, konsantrasyon bozukluğu, çeşitli psikosomatik rahatsızlıklar, depresyon, umutsuzluk, çaresizlik, sinirlilik, öfke, hiddet, huzursuzluk ve derin keder hali (Leymann, 1990, s.124), sosyal olarak geri çekilme ve alkol kullanımı, örgütsel bağlılığın düşmesi, motivasyon ve üretimin düşmesi, iş doyumunun düşmesi gibi psikolojik sorunlar ortaya çıkar (Solmuş, 2009, s.389).

“Travma sonrası stres bozukluğu, ani olarak kendini belli eden nedensiz korkular, çok şiddetli panik atak nöbetleri, ölüm duygusu ve aynı zamanda öz kontrolünü yitirme ile birlikte kendini gösteren bir sendromdur” (Tınaz, 2006, s.156).

Uzun süreli saldırılar sonrasında kurbanlar, TSSB yaşayabilir. Bu durum; savaşan askerlerin, işkence veya tecavüz kurbanlarının ya da büyük felaketler sonrasında insanların yaşadıklarına benzer. Aşırı tehdit ve tehlike, aşağıdaki semptomlarda ortaya çıkan yoğun korku ve ümitsizliğe neden olur:

- Olayları tekrar tekrar yeniden yaşamak,
- Aşırı tedirginlik, kolayca ürkmek, sinirlilik,
- Hayata kaderci bakış,
- Genel duygusal uyuşukluk,
- Sürekli endişe hali,
- Karabasanlar,
- Uykusuzluk,
- Konsantrasyon düşüklüğü,
- Kontrol dışı hareketler,
- Yoğun endişe ve panik atak,
- İntihara veya cinayet işlemeye yatkınlık duygusu (Davenport vd., 2003, s.72).

Psikolojik şiddetin yaşam kalitesine yönelik sonuçlarına bakıldığında, mağdurun her alanda kendine olan güvenini kaybettiği, bunun sonuçlarını da ailesinde, arkadaşlarıyla, sosyal ilişkilerinde ve iş çevresinde yaşamaya başladığı görülür. Mağdur şaşkınlıktır, beceriksizleşir,

korkmaya, utanmaya ve çekinmeye başlar. Bu durum sadece iş ortamında değil, kişiler arası ilişkilerde de devam eder. Kişi sosyal toplantılardan kaçınmaya, fiziksel rahatsızlıklardan ve hastalıklardan şikâyet etmeye, sosyal randevularını unutmaya, aile bağlarından ayrılmaya ve diğer işlerini nitelikli yapmada zorlanmaya başlar. Mağdur ailesindeki rolünü ve sorumluluklarını yerine getirmede zorlanmaya ve aile sorunlarını hoş görmemeye başlar (Gökçe, 2006, s.72).

2.9.2. Psikolojik Şiddet Sürecinin Örgüt Üzerindeki Etkileri ve Finansal Maliyetleri

İşyerinde psikolojik şiddet çok yaygın bir olgudur ve bununla birlikte kişiye, örgüte ve sosyal çevreye olan maliyetleri tam olarak tahmin edilememekle beraber bu maliyetlerin yadsınamayacak bir gerçek olduğu kabul edilmektedir (Sheehan, 2004, s.6). Bu maliyetler, zaman kaybı, işgücü devir hızında artış vb.dir (Lee, 1999, s.593).

Kişinin etkili çalışması, örgütsel etkililiği artırır. Bu nedenle işgücü devri ve çalışanların işe devam durumları, örgütsel etkililiğin kısmen ölçüsüdür (Katz ve Kahn, 1966, s.338). Psikolojik şiddet süreci, en tepeden en aşağıya kadar örgütün tümünü etkiler ve birçok huzursuzluğun, çatışmanın ve karışıklığın oluşmasına yol açar. İş kalitesi ve miktarında azalmaya sebep olur, verimliliği düşürür. Psikolojik şiddet sürecinden sadece hedefler etkilenmez aynı zamanda çalışma grupları da etkilenir. Sonuçta işin iyi bir şekilde başarılması için bir araya gelinemez. Oluşan karmaşa ve huzursuzluklar örgüt imajına yansır ve olumsuz bir şekilde tanınmasına sebep olur. Örgütte işgücü devir hızı yükselir, giderek artan huzursuzluk ortamından ve çatışmadan kaçmak için arayışlar başlar. Bireylerin, işlerine ve örgütlerine aidiyet duyguları azalır, daha iyi bir çalışma atmosferi olan işyerlerine geçmek için fırsat kollarlar. Yetişmiş bireylerin ayrılması ile örgütte kazanılmış olan tecrübe yitirilir, bunun sonucunda da yeniden eğitim maliyeti artar. Ayrıca psikolojik şiddet sürecinin neden olduğu hastalıklar nedeniyle kullanılan izinlerde de artış olacaktır. İzin talep eden bireyler sadece sürecin mağdurları olmayacak aynı zamanda örgütün diğer çalışanları da oluşan olumsuz ortamdan izin kullanarak uzaklaşmak isteyeceklerdir. Bu durum da örgütün verimliliğini etkileyecektir (www.bilgiyonetimi.org).

International Labour Organization (Uluslararası İşçi Organizasyonu-ILO)'ın raporlarına göre; iş yerinde yaşanan psikolojik şiddetin üç ilginç maliyetine dikkat çekilmektedir:

- 1- Ulusal İşyeri Sağlık ve Güvenliği Enstitüsü(National Institute of Occupational Safety Health-NIOSH)' e göre; iş yerindeki mental rahatsızlıklar üretimde 1990 yılında 3 milyar dolar düşüşe neden olmuştur (<http://www.en.wikipedia.org>).
- 2- Tahminlere göre; örgütlere psikolojik şiddet maliyeti her mağdurun yılda yaklaşık olarak 30.000 \$ ile 100.000 \$ arasında olmaktadır(1990) (Sheehan, 2004, s.6).
- 3- Son zamanlarda tamamlanmış olan ve 5000'den fazla hastane çalışanı üzerinde yapılan araştırmaya göre, psikolojik şiddete maruz kalanların doktor raporlu hastalığı, psikolojik şiddete maruz kalmayanlara oranla %26 daha fazladır. Araştırmaları yapan araştırmacılara göre bu oran gerçeği yansıtmamaktadır. Çünkü psikolojik şiddete maruz kalanlar bu araştırmalar için yapılan mülakatlar sürerken hala psikolojik şiddetin etkisi altında bulunmaktadırlar (<http://www.en.wikipedia.org>).

2.10. PSİKOLOJİK ŞİDDETLE BAŞA ÇIKMA YÖNTEMLERİ VE RİSK AZALTICI ÖNERİLER

Psikolojik şiddetin, işgörenlerde ve çevrelerinde, örgütlerde hatta toplumda, yıkıcı hasarlara sebebiyet verebilen sonuçları göz önüne alındığında, hem bireysel hem de örgütsel tabanda mücadele edilmesi veya oluşmaması adına önlemler yoluna gidilmesinin gerekliliği açıktır.

Psikolojik şiddeti engelleyebilmek için ilk adım, örgüt bünyesindeki rahatsızlıkları zamanında belirleyebilmektir. Bunun için yöneticiler, psikolojik şiddet davranışları ile ilgili olarak erken uyarı belirtilerini izlemeli ve gereken önlemleri almalıdırlar (Kırel, 2007,s. 322-323).

İşyerlerinde görülen mobbing davranışlarının tüm olası nedenlerini kontrol altında tutmak kolay olmamaktadır. Bu nedenle mobbing oluşumunu etkileyen faktörlerin önlenmesi amaçlı, oluşturulacak stratejilerin, doğru bir biçimde fayda maliyet analizlerinin yapılması önem taşımaktadır. Bu da konu hakkında bilgi sahibi olmayı gerektirmektedir. Bu nedenle yıldırma önlemek için atılacak adımların ve yapılacak müdahalelerin etkin kılınabilmesi için öncelikle olgunun anlaşılması ve bunun çatışmadan, şiddetten, stresten ve ayrımcılıktan farkının açıkça ortaya konulması gerekmektedir (Zapf vd., 2001, s.371).

Mobbingi ortaya çıkmadan önce önlemenin en temel yolu, işverenin yöneticiyi ve personeli bu konuda bilgilendirmesidir. Bunu uygulamada örgüt için rehber olacak etik kuralların belirlenmesi ve etik kurallara uygun davranışların desteklenmesi etkili olabilir.

Ayrıca çalışanların profesyonelliğine güvenmek, hoşgörülü bir ortam ve tutumlarda özgürlük sağlamak, işbirliğini reddedenlerin ve uygunsuz davranışa devam edenlerin cesaretini kırmak da fayda sağlar (Cassitto, 2003, s.27).

2.10.1. Bireysel Mücadele Yöntemleri

Problem çözümü için öncelikle mağdurun içinde bulunduğu durum tanımlanmalıdır. Mağdurun mobbing ile baş edebilmesinde sosyal şartlar, ekonomik ve psikolojik koşullar ve kişilik özellikleri belirleyici rol oynar. Mağdurun işyerindeki statüsü de onun mobbing ile baş edebilmesini etkiler yani mobbingi uygulayanın; ast, üst ya da iş arkadaşı olması stratejilerde de farklılık yaratacaktır.

Cooper ve Withey'in (1989) exit (çıkış), voice (seslendirme), through oyalty (bağlılığı devam ettirme), neglect (göz ardı etme) (EVLN) modeline göre, mağdurların mobbing davranışlarıyla başa çıkmada kullandıkları stratejiler şu şekilde sıralanır (Gökçe, 2006, s.83):

- (1) **Çıkış**, örgütü terk etme,
- (2) **Seslendirme**, sorunu dile getirme/aktif sorun çözme,
- (3) **Bağlılık** örgüt içinde kalma ve örgütü bağlılıkla destekleme/pasif olarak sorunun çözümünü bekleme
- (4) **Göz ardı etme**, iş ile ilgili olmayan konularla meşgul olma/ bağlılığın azalması

EVLN modeline göre, örgütü terk etme (çıkış) aktif fakat yıkıcı, sorunu dile getirme (seslendirme) aktif ve yapıcı, örgüte bağlı kalma pasif fakat yapıcı, sorunu göz ardı etme ise pasif ve yıkıcı bir davranıştır. Sorun çözümü için aktif-yapıcı ve pasif-yapıcı davranışlar daha uygun olacaktır (Zapf ve Gross, 2001, s. 499).

Tutar'a göre ise; psiko-terör ortamında kurbanın yaşamı, yaşanılır kılmak için; kendine göre uygun bir bakış açısı geliştirmesi, risk almaktan korkmaması, güçlü ve yetenekli olduğu alanlarda yoğunlaşması, rekabetçi duygulardan ve kendisiyle yarışmaktan vazgeçmesi, aşırı zihinsel ve psikolojik yük getirecek her tür faaliyetten uzak durması, güçlü inançlar ve idealler geliştirmesi, kişiliğini yeniden daha güçlü bir şekilde kurgulaması, psikolojik şiddetle bireysel başa çıkmada takip edilecek taktiklerden bazılarıdır (<http://www.canaktan.org>).

Mikkelsen ve Einarsen'e göre (2002, s.403) bir çok olayda mağdurlar genel olarak mobbinge maruz kalmayı engellemek için olaya ilgisiz kalmaktadırlar. Yaptıkları çalışma sonucunda Einarsen, mağdurların mobbinge maruz kaldıklarında farklı stratejiler kullandıklarını ifade etmiştir. Bunlardan biri probleme odaklanma stratejisi (saldırganla konuşma, açıklama yapma, üstlerinden ve çalışma arkadaşlarından destek arama gibi), bir diğeri ise, duygusal odaklanma ve sakınma veya kaçınma stratejisi (mesafe koyma, yalanlama, öz kontrol gibi)dir. Fakat çalışma sonuçlarına göre, bazı mağdurlar probleme

odaklanma stratejisinin mobbinge maruz kalma durumunu oldukça hafiflettiğini bildirmişlerdir.

2.10.2. Örgütsel Mücadele Yöntemleri

Psikolojik şiddet, işletmeler için yüksek maddi kayıplara neden olan bir sorun olabilir. Psikolojik şiddet eylemlerinin yaşandığı işletmelerde işgücü devir oranı ve işe devamsızlık yüksek, moral, bağlılık ve verimlilik düşüktür. Örgüt için kilit insanlar kaybedilir, güven ve paylaşım zayıflar. Bu nedenlerden dolayı örgüt yönetimlerinin psikolojik şiddet eylemlerine karşı duyarlı olmaları çok önemlidir (Tükeltürk, 2009, s.224).

Mobbinge mücadelede örgütlerin yapacağı en önemli şey, farkındalığın artırılmasıdır. Bütün çalışanların birbirleriyle saygılı davrandığı bir işyeri kültürü oluşumunu sağlamak, mobbing davranışının ortaya çıkışını en aza indirmeye yardımcı olur (Tınaz, 2006, s.161).

Bir işletmede psikolojik şiddet sürecini ilk algılayan departman insan kaynakları departmanı olmalıdır. İnsan kaynakları yönetimi, firma çalışanı olup olmadığına bakmaksızın her insanı bir değer olarak algılayarak ve insana gerçek anlamda değer veren bir firma kültürü oluşturabilmelidir (Çobanoğlu, 2005, s.122).

İnsan kaynakları bölümü bir psikolojik şiddet vakasıyla karşı karşıya kalırsa; soruşturma yöntemi kullanılmalıdır. Bu yöntemde, insan kaynakları bölümü tek başına çözüm getirmek yerine, diğer çalışanların da bu çözüm içinde yer almasını sağlamalıdır. Karar tek kişiye bırakılmamalı ve ortak karar alınması sağlanmalıdır (Bahçe, 2007,s.63).

Öncelikle problemin ne olduğu tanımlanmalıdır. Bu teşhise yönelik kontrol sistemi oluşturulmalı ve psikosometrik ölçümlerden yararlanılmalıdır. Bunun için örgüt içinde kabul edilebilir ve edilemez olan davranışlar ve etik değerlerin belirtildiği yazılı politikalar, kusurlar için disiplin yönetmeliği oluşturmalıdır. Örgüt kültürünün geliştirilmesi, lider eğitimi, işin yeniden tasarımı ve sosyal sorumluluk projelerine çalışanların ortaklığı örgütsel önlemler olarak sayılabilir (Beswick vd. 2006 ; Aktaran: Dangaç, 2007, s.77).

Psikolojik şiddete karşı dayanıklı bir örgüt yapısı geliştirmek için takip edilmesi gereken yollar aşağıdaki başlıklar altında açıklanmaya çalışılmıştır.

2.10.2.1. Örgütsel Liderliğin Kurumsallaştırılması

Bir örgütte liderin sahip olduğu yöneticilik vasıfları kurumun çalışanları üzerinde olumlu veya olumsuz etkiler doğuracaktır. Örgütün başında bulunan liderin, hem bilişsel hem de duygusal zekasının gelişmiş olması gerekmektedir (Tükeltürk, 2009, s.224).

Yöneticinin insan ilişkileri noktasında zayıflığı ve duygusal zekadan yoksun oluşu, psikolojik şiddetin zemin bulmasına neden olur. Lider psikolojik şiddetin tarafları arasında bir uzlaşma noktası bulup, psikolojik şiddeti ortadan kaldıramazsa, her geçen gün şiddet biraz daha yayılır ve kökleşir.

İşyerinde psikolojik şiddetin ortadan kaldırılması için, lider vasıfları olan bir yönetici, tarafları memnun edecek veya iki tarafın da bazı fedakarlıklarda bulunacakları bir sonuç için müzakere tekniklerini kullanmalıdır. Bunun için önceden hazırlık yapılması ve karşı tarafın ihtiyaçlarına duyarlı olunmalıdır. Lider, uzlaşma noktaları oluşturduktan sonra ilişkileri geliştirmek suretiyle, psikolojik şiddetin kaynaklarını ortadan kaldırması gerekir (<http://www.canaktan.org>).

2.10.2.2. Çatışmaların Yönetimi

Bir örgütte çatışmaları yöneterek, psikolojik şiddeti önleyici tedbirler alınabilir. Çatışmanın çözümü için özellikle gerek duyulabilecek etkili bir liderlik tarzı belirlenmesinin, çatışmanın cinsine ve grup üyelerinin çatışmayı kendi içlerinde çözebilme yeteneğine bağlı olduğu söylenebilir. Yöneticiler, profesyonel bir yönetim planı ve prosedürleri hazırlayabilirler. Başka bir yöntemde birbiriyle çatışan çalışanları örgütten uzaklaştırmak veya mümkünse başka bir bölüme transfer etmek olabilir (Kırel, 2007, s.322-327).

2.10.2.3. İş Dizaynında Değişiklikler

İşi yeniden yapılandırma, psikolojik şiddeti önlemede ilk adımlardan birisidir. Örgütlerde yapılan işlerin farklılaştırılmaması ve birleştirilmemesi veya her ikisinin de gerçekleştirilmemesi kötü dizayn edilmiş işlere, bu durum da çeşitli sorunlara neden olur. Buna karşı iyi dizayn edilmiş işler psikolojik şiddet gibi sorunlardan kaçınılmasına, üretim artışlarına ve çalışanların örgütlerde olumlu davranışlar sergilemelerine neden olur (Kırel, 2007, s.322-327).

2.10.2.4. Sağlıklı Örgüt Kültürünün Geliştirilmesi

Bireylerin örgüt içerisindeki mutluluğu ve iş tatminini sağlamak, örgütsel bağlılığı oluşturmak, dolayısıyla da örgütsel verimliliği yükseltmek için, çalışanların ihtiyaçlarının tatmin edilmesi gerekir. Çalışanların fizyolojik ihtiyaçlarının dışında diğer tüm manevi ihtiyaçları, örgüt kültürü ve iklimi tarafından karşılanır.

Yaşadığı çevrenin, kişinin davranışlarında etkili olduğu kabul edilirse örgüt içerisinde oluşan ortamın da insanlar arasındaki ilişkilerde ne derece etkili olabileceği anlaşılacaktır.

Yaşanan çevre ne kadar sağlıklı olursa insanlar arasındaki ilişkiler de o derece sağlıklı olur. Sağlıklı bir örgüt, hiçbir şiddet olayının yaşanmadığı, çatışmaların olmadığı bir örgüt olmaktan çok, ortaya çıkan sorunları çözebilme yeteneği olan örgüttür (Tükeltürk, 2009, s225)

2.10.2.5. Örgütte Stresi Önleme :

Örgütlerde bazı stres unsurları psikolojik şiddet davranışlarının ortaya çıkmasına zemin hazırlar. Bunlardan en sık görüleni rol belirsizliğidir. Kişi, kendisini başkalarının nasıl değerlendirdiğinden emin olmazsa, etrafına karşı şüphe duyacaktır. Bu durum da çalışanlarda duygusal tepkilere neden olabilir. Duygusal tepkilerin bir kısmını da diğer çalışma arkadaşlarına saldırma, öfkelenme, suçu başkalarına yükleme gibi psikolojik şiddet davranışları oluşturmaktadır.

Aşırı iş yükleme de strese bağlı saldırgan tepkilere yol açabilir. İşler yeniden yapılandırılarak aşırı çalışan kişilere, isteseler de adaletli olmayan bir iş yükü verilmemelidir. Bu bağlamda uygulanabilecek bir diğer örgütsel destek de sağlık programlarıdır. Bu programlar çalışanların hem fiziksel hem de ruh sağlıklarını korur. Örneğin, çalışanları bir araya getirerek sigarayı azaltma, alkolü önleme, kilo verme, sağlıklı beslenme, düzenli egzersiz yapma gibi konularda verilen eğitimler çalışanları bir araya getirecektir. Bu önlemler örgütte çalışanlarda sosyalleşmeyi sağlayacak, birlikte olma ve sorunları paylaşmayı güçlendirecek, özel yaşantılarını düzene sokacak, kendilerinin önemsendiklerini hissettirecektir. Böylece olayları algılama biçimleri değişerek saldırgan davranışlar gösterme ve çalışma arkadaşları üzerinde gereksiz baskılar oluşturma eğilimleri azalacaktır (Kırel, 2007, s.322-327).

2.10.2.6. Yönetim Etiğinin Oluşturulması

Yönetim etiği, göreceli bir kavram olan ahlakın belli bir örgüt içerisinde, o örgüt tarafından belirlenmiş kurallarla beslenerek ortaya çıkmış biçimdir. Etik yönetim, etik ilkelere ve kurallara bağlılığı sıkı sıkıya takip eder. Etik yöneticiler başarıyı amaçlarken adalet, dürüstlük ve etik standartlar içerisinde iş yapmaya çabalarlar. Psikolojik şiddet süreçlerinde örgüt, etik yönetim anlayışıyla, çatışmalara eğilmeli ve çatışmaları yapıcı biçimde çözümleyici alternatifler ortaya koymalıdır. Aksi takdirde örgüt, verimliliğini etkileyecek olumsuz sonuçlara katlanır. Duygusal istikrara sahip, yaratıcı ve dışa dönük personel daha az örgütü bırakma eğilimindedir ve yüksek iş tatminine sahiptir. Dolayısıyla yüksek verimlilik elde etmenin de anahtarı durumundadır (Tükeltürk, 2009, s.227).

2.11. TURİZM İŞLETMELERİ BAĞLAMINDA ÖZ YETERLİLİK VE PSİKOLOJİK ŞİDDET ARASINDAKİ İLİŞKİ

Günümüz işletmecilik anlayışında, kullanılan teknolojinin niteliği ve niceliği nasıl olursa olsun örgütler açısından ön planda yer alan unsurun insan olduğu söylenebilir. Özellikle, hizmet sektörü içerisinde yer alan turizm işletmelerinde müşteri ile çalışan arasındaki etkileşimin süreklilik göstermesi ve çalışma faaliyetlerinin yapısı gereği emek-yoğun bir özellik taşıyor olması, insan unsurunu bir adım daha öne çıkarmaktadır (Günlü, 2007; Bahar ve Kozak, 2006'dan; Aktaran: Kaya, 2009, s.60).

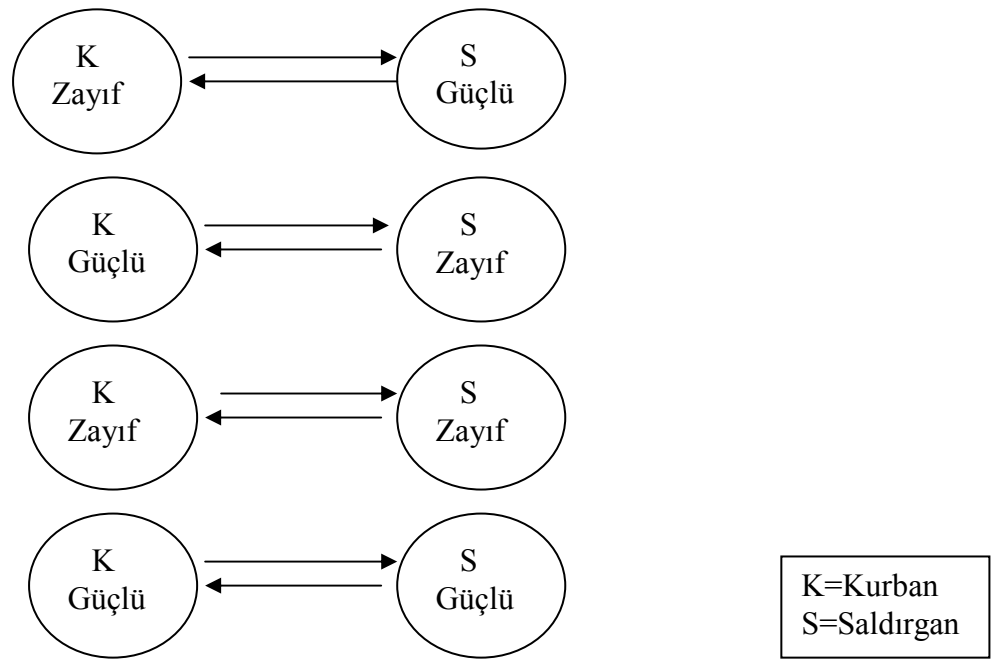
Turizm sektörünün emek yoğun oluşu ve buna bağlı olarak da turizm işletmelerinde insan ilişkilerinin yoğun olarak yaşanması, psikolojik şiddetin ortaya çıkmasına uygun bir ortam yaratmaktadır. Hizmeti satın alan müşteri ile hizmeti sunan personelin iç içe, yüz yüze olduğu bir sektörde, psikolojik şiddet baskısı altındaki personelin müşteriye tatmin edici bir düzeyde hizmet sunması ve yüksek performans göstermesi mümkün değildir. Bu nedenle turizm işletmelerinde yaşanan psikolojik şiddetin önlenmesi büyük önem taşımaktadır (Tükeltürk, 2009, s.209).

Örgütlerde işgörenin etkinliğini ve öz güvenini azaltma, güvenilirliğini baltalama, istenmeyen fiziksel temas, sosyal çevreden izole etme, çirkin bir isim takarak seslenme, toplum önünde küçük düşürme ve yıldırma gibi davranışların, giderek daha çok farkına varılmaktadır. İşyerinde yapılan psikolojik şiddetin organizasyon, toplum, işgören ve ailesi üzerinde olumsuz etkileri ve sonuçları bulunmaktadır. Bu nedenle insan ilişkilerinin yoğun olarak yaşandığı turizm işletmelerinde psikolojik şiddet boyutlarının ortaya konulması organizasyon, toplum, işgören, işgören sağlığı, iş görenin ailesi, arkadaşları ve sunulan hizmet açısından önem taşımaktadır (Aydın ve Özkul, 2007, s.175).

Mağdurun psikolojik şiddet ile baş edebilmesinde sosyal şartları, ekonomik ve psikolojik koşulları ve kişilik özellikleri de belirleyici rol oynar. Mağduru mobbing ile baş edebilmesinde güçlü veya zayıf kılan belirleyiciler, onun bu özellikleridir (Einarsen, 1999, 18).

Alan yazınında yapılan bazı çalışmalar, öz yeterlilik inançlarıyla, saldırgan davranışlar arasındaki doğrudan negatif ilişkiyi işaret etmektedir(Perry vd. 1986, Orpinas, 1999, Aktaran: Balkıs ve Duru, 2005, s.84).

Kişisel özellikler, psikolojik şiddetin uygulamasında etkindir. Bu durum pozitif ve negatif nitelikler göz önüne alınarak aşağıdaki şekil ile açıklanmaya çalışılmıştır.



Şekil 4: Kurban ve Saldırganın farklı kişilik kombinasyonları, Khalib ve A., Ngan, U. 2006, s.3)

Bu niteliklerden negatif olanlar psikolojik şiddet ile ilişkilendirilmiştir ve bunlara, korkaklık, çekingenlik, düşük öz saygı, düşük öz güven ve düşük öz yeterlilik örnek verilebilir. Bu nitelikler kişinin düşmanca saldırılara karşı koyabilmesini ve verimli olarak çalışmasını engellemektedir. Buna karşı bazı pozitif niteliklerin ise (yüksek öz güven, yüksek öz yeterlilik gibi) saldırganın agresif davranışlarını kışkırtıcı durum teşkil ettiği belirtilmektedir (Khalib, A., Ngan, U. 2006, s.3).

Sosyal Öğrenme Kuramı'na göre; bir insanın öz yeterliliği veya herhangi bir alanda başarılı olabilme yeteneğine olan güveni ve inancı, iki kritik noktayla birbirine bağlıdır; gerekli bilgi ve becerilere sahip olmak ve bunlara uygun davranışlar geliştirmek (Balkıs ve Duru, 2005, s.84). Dolayısıyla, eğer bir işgören sosyal hayatında veya işyerinde oluşan problemlerini psikolojik şiddete başvurmaksızın ve edilgen durumda kalmaksızın çözebilecek bilgi ve beceriler ile bunları uygulamaya koşabilecek gerekli güvene ve inanca sahip ise muhtemelen daha az şiddet eğiliminde olacaktır. Natvig ve arkadaşlarına göre, öz yeterlilik ve zorbalık arasındaki ilişkinin tanımlanmasına yönelik yapılan çalışmalarda, öz yeterlilik arttıkça zorbalık davranışlarının azaldığı saptanmıştır (Karataş ve Öztürk, 2009, s.71)

Niedl, kişinin herhangi bir nedenden dolayı kendini koruyamamasının psikolojik şiddete açık bir hedef haline gelmesine sebep teşkil ettiğine dikkat çekmiştir. Bununla beraber, Einarsen (1994), Norveç'te, mobbing ve öz yeterlilik algısı arasındaki ilişkiyi araştırdığı çalışmada düşük öz yeterlilik, düşük öz saygı, problemlerle başa çıkamama, yüksek sosyal kaygı ve yetersiz yönetim becerisinin mağdurların karşılaştıkları psikolojik şiddet

davranışlarının şiddetlenmesinde etken sebepler olduğunu açıklamaktadır (Jimenez vd., 2007, s.86, Einarsen, 1999, s.20, Solmuş, 2009, s.387).

Nearly'nin A.B.D'de okuyan 35 üniversite öğrencisi ile araştırdığı çalışmada ise katılımcıların %94.2'sinin yüksek yeterliliğe sahip olduğunu belirtmiştir. Araştırdığı ölçüm gruplarından mobbing, öz yeterlilik ve stres arasında ise herhangi bir farklılığa ulaşamamıştır(Nearly, 2009, s.1)

Yine Einarsen tarafından yapılan bir başka araştırma da ise genel öz yeterlilik ile psikolojik şiddet davranışları ve sağlık şikâyetleri arasındaki ilişki araştırılmıştır. 224 mavi ve beyaz yakalı cevaplayıcının katılımında gerçekleşen çalışma bulgularına göre, değişkenler arasında direkt bir ilişki saptanamamıştır. Bununla beraber mobbing davranışlarına maruz kalma ile fiziksel sağlık şikâyetleri arasında bağımsız bir ilişki olduğu ifade edilmiştir(Mikkelsen ve Einarsen, 2002, s.403).

Balkıs ve Duru tarafından yapılan ve şiddete yönelik tutumların öz yeterlilik, medya, şiddete yönelik inançlar, arkadaş grubu ve okula bağlılık duygusu arasındaki ilişkinin incelendiği araştırmada katılımcı kitleyi 517 öğrenci oluşturmuştur. Elde edilen bulgulara göre, şiddete yönelik tutumun, medya, arkadaş grubu ve şiddete yönelik inanç ile pozitif yönde , aidiyet duygusu ve öz yeterlilik ile ise negatif yönde ilişkili olduğu sonucuna varılmıştır. Buna göre araştırma sonuçları, öz yeterlilik inancı yüksek öğrencilerin daha az şiddet eğilimli olduğunu göstermektedir(Balkıs ve Duru, 2005, s.84).

Öz yeterlilik algısı ve psikolojik şiddet kavramlarının özellikle son yıllarda çok sık tartışılan kavramlar olduğu ve örgüt kuramında bu konuların ayrı ayrı ele alındığı, çok sayıda çalışmaya rastlamanın mümkün olduğu bir gerçektir. Ancak otel işletmeleri açısından ve birbiri ile ilişkili olarak ele alınması hususunda aynı sözleri söylemek pek mümkün olmamaktadır. Tez çalışması çerçevesinde yürütülen yazın taraması ile otel işletmeleri bağlamında öz yeterlilik- psikolojik şiddet ilişkisini inceleyen herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Ancak konu, sektörel yapı düşünüldüğü zaman, değerlendirilmesi gereken çok önemli bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ÇALIŞANLARIN ÖZ YETERLİLİK ALGILARININ PSİKOLOJİK ŞİDDET (MOBBİNG) OLGUSU ÜZERİNDEKİ ETKİSİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Çalışmanın bu bölümünde, turizm sektörünün en önemli yapı taşlarından birini oluşturan konaklama işletmelerinde, psikolojik şiddet olgusunun var olup olmadığına ilişkin yapılan araştırmaya yer verilecek, varsa en sık maruz kalınan psikolojik şiddet davranışlarını tespit etmeye; oluşumu ve nedenleri hakkındaki kuramsal veriler ile karşılaştırılabilir sonuçlara ulaşılmaya çalışılacaktır. Araştırmanın ana hipotezi doğrultusunda ise bu konaklama işletmelerinde çalışanların algılanan öz yeterlilikleri ile psikolojik şiddete maruz kalıp kalmama durumları arasındaki ilişki araştırılacaktır. Son olarak da araştırmamızdan elde edilen bulgular ışığında sonuçlara ve bireysel ve örgütsel alanda uygulanabilecek önerilere yer verilecektir.

3.1. YÖNTEM

3.1.1. Araştırmanın Amacı Kapsamı, ve Önemi

Bu çalışmanın temel amacı, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde bulunan dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışanların psikolojik şiddet olgusuna yönelik algılarını incelemek ve yine bu işletmelerde çalışanların kendilerine ait öz yeterlilik düzeylerinin psikolojik şiddet olgusu üzerindeki etkisini araştırmaktır. Araştırmanın alt amaçları ise şöyledir:

- 1) Algılanan psikolojik şiddetin hiyerarşik yapısını (dikey ve/veya yatay psikolojik şiddet oluşumu) tespit etmek,
- 2) İşgörenlerin en çok karşılaştıkları psikolojik şiddet eylemlerini tespit etmek,
- 3) Psikolojik şiddet olgusunun hangi boyutlarda algılandığını tespit etmek,
- 4) Bu boyutlar ile çalışanların demografik özellikleri arasındaki ilişkiyi tespit etmek,

Bu çalışma, dünyada önemi ve etkileri hızlı bir şekilde fark edilmekte olan psikolojik şiddet olgusunun ve bu olgunun çalışanların algıladıkları öz yeterlilikleri ile ilişkisinin irdelenmesi açısından önemlidir.

Çalışmanın birinci bölümünde öz yeterlilik algısına, ikinci bölümünde ise psikolojik şiddet algısına yönelik ülkemizde ve dünyada yapılan bazı çalışmalara yer verilmiştir. İlgili yazın taramasında ülkemizde turizm sektöründeki çalışanların öz yeterlilik algılarının

araştırıldığı herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Yurt dışında turizm sektörü üzerinde uygulanan birkaç çalışmada ise öz yeterliliğin farklı değişkenler ile ilişkisi araştırılmıştır. Öz yeterlilik – psikolojik şiddet ilişkisine bakıldığında ise ulaşılan az sayıdaki çalışmanın turizm sektöründe uygulanmadığı görülmüştür. Dolayısıyla yapılan çalışma, psikolojik şiddetin K.K.T.C’deki turizm sektöründe görülme sıklığı ve bu durumun sektörde çalışanların algıladıkları öz yeterlilikleri ile ilişkisinin irdelenmesi bakımından önem arz etmektedir.

Araştırmanın veri toplama dönemi olarak yaz sezonuna göre iş temposunun kısmen düşük olduğu Ocak-Mart dönemi seçilmiştir. Bunun sebebi özellikle yaz turizmine hizmet eden konaklama işletmelerinin yoğun tempo içerisinde çalıştıkları yaz dönemlerinde geçici personel ya da stajyer alımı ile kadro kuvvetlendirme yolunu tercih etmeleridir. Daha önce de vurgulandığı üzere maruz kalınan davranışın psikolojik şiddet olarak adlandırılabilmesi için minimum altı aylık bir süreyi kapsamaması gerekmektedir. Araştırmanın örneklemi oluşturan tesislerde geçici personel ya da stajyerlerin verecekleri cevaplar yanıltıcı nitelikte olabileceğinde araştırmanın sağlıklı olabilmesi adına kalıcı personel ile araştırmanın tamamlanması yoluna gidilmiştir.

Çalışmanın K.K.T.C’de uygulanmasının iki temel amacı ve önemi bulunmaktadır. Bunlardan ilki turizm işletmelerindeki çalışan profilinde bulunan farklılıkların psikolojik şiddet davranışlarını tetikleyebilmesidir. Farklı inançlara, değerlere, tutumlara ve farklı kültürel kodlara sahip bireylerden oluşan örgütlerde, çalışma hayatının getirdiği aşırı rekabete bağlı yüksek gerilimli ortamın da etkisiyle, çalışanlar arasındaki farklılıklar onların birbirlerini dışlama ve ötekileştirme biçiminde tutumlar geliştirmelerine zemin hazırlayabilir. Bu durum, örgüt içerisinde şiddetli, çözümü zor çatışmaların yıldırma davranışlarına dönüşmesine neden olur (Heames ve Harvey, 2006; Aktaran Kaya, 2009, s.61). Özellikle, farklı kültürlerden gelen etnik azınlık ve göçmen kişilerin yoğun olarak istihdam edildiği işletmelerde, bu kişilere karşı, aşağılama/küçük düşürme türü psikolojik şiddet davranışları gerçekleşebilmektedir (Hoel ve Einarsen, 2003, Wright; 2007; Aktaran Kaya 2009, s.61). K.K.T.C’de turizm işletmelerinde, farklı kültürlerden, bölgelerden ve uluslardan gelen ve farklı profillere sahip olan işgörenlerin bir arada çalıştıkları örgüt ortamları psikolojik şiddet unsurunun ortaya çıkmasını tetikleyebilir. Bu sebeple konunun bölgede araştırılması önem kazanmaktadır.

Yapılan yazın taramasında K.K.T.C’de turizm sektöründeki işgörenlerin öz yeterlilik algısının psikolojik şiddet olgusuyla ilişkisine yönelik herhangi bir çalışmaya rastlanmamış olması sebebiyle yürütülen çalışmanın bu alanda çalışan akademisyen ve uygulamacılara yol göstereceği ve yazına katkıda bulunacağı umulmaktadır.

3.1.2. Sınırlılıklar

K.K.T.C’de faaliyet gösteren ve kolayda örnekleme yöntemine göre seçilen dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinin, 2010 Ocak-Mart döneminde çalışan işgörenleriyle sınırlıdır. Ayrıca çalışmada ele alınan konulara ilişkin araştırmalardan psikolojik şiddet konusunun işgörenlerin sosyal hayatları ve iş hayatlarındaki itibarlarıyla ilişkili olması nedeniyle, genellikle mağdurların yaşadıkları veya yaşamakta oldukları bu deneyimleri diğer kişiler ile paylaşmak istememelerinden doğan ve veri toplamayı güçleştiren sınırlılıklar gözlemlenmiştir.

3.1.3. Araştırma Hipotezleri

Yapılan bu araştırmanın ana hipotezleri aşağıdaki gibidir;

H₁: İşgörenlerin algıladıkları öz yeterlilikleri ile yöneticileri tarafından psikolojik şiddete maruz kalmaları arasında ilişki vardır.

H₂: İşgörenlerin algıladıkları öz yeterlilikleri ile diğer işgörenler tarafından psikolojik şiddete maruz kalmaları arasında ilişki vardır.

Alt hipotezler ise;

H_{1a}: İşgörenlerin yöneticileri tarafından psikolojik şiddete maruz kalma algılarında cinsiyete göre bir farklılık vardır.

H_{2a}: İşgörenlerin diğer işgörenler tarafından psikolojik şiddete maruz kalma algılarında cinsiyete göre bir farklılık vardır.

H_{1b}: İşgörenlerin yöneticileri tarafından psikolojik şiddete maruz kalma algılarında yaşa göre bir farklılık vardır.

H_{2b}: İşgörenlerin diğer işgörenler tarafından psikolojik şiddete maruz kalma algılarında yaşa göre bir farklılık vardır.

H_{1c}: İşgörenlerin yöneticileri tarafından psikolojik şiddete maruz kalma algılarında medeni durumlarına göre bir farklılık vardır.

H_{2c}: İşgörenlerin diğer işgörenler tarafından psikolojik şiddete maruz kalma algılarında medeni durumlarına göre bir farklılık vardır.

H_{1d}: İşgörenlerin yöneticileri tarafından psikolojik şiddete maruz kalma algılarında eğitim durumlarına göre bir farklılık vardır.

H_{2d}: İşgörenlerin diğer işgörenler tarafından psikolojik şiddete maruz kalma algılarında eğitim durumlarına göre bir farklılık vardır.

H_{1e}: İşgörenlerin yöneticileri tarafından psikolojik şiddete maruz kalma algılarında çalıştıkları departmana göre bir farklılık vardır.

H_{2e}: İşgörenlerin diğer işgörenler tarafından psikolojik şiddete maruz kalma algılarında çalıştıkları departmana göre bir farklılık vardır.

H_{1f}: İşgörenlerin yöneticileri tarafından psikolojik şiddete maruz kalma algılarında şu an çalıştıkları iş yerindeki çalışma sürelerine göre bir farklılık vardır.

H_{2f}: İşgörenlerin diğer işgörenler tarafından psikolojik şiddete maruz kalma algılarında şu an çalıştıkları işyerindeki çalışma sürelerine göre bir farklılık vardır.

H_{1g}: İşgörenlerin yöneticileri tarafından psikolojik şiddete maruz kalma algılarında sektörde çalışma sürelerine göre bir farklılık vardır.

H_{2g}: İşgörenlerin diğer işgörenler tarafından psikolojik şiddete maruz kalma algılarında sektörde çalışma sürelerine göre bir farklılık vardır.

H_{1h}: İşgörenlerin yöneticileri tarafından psikolojik şiddete maruz kalma algılarında aldıkları ücrete göre bir farklılık vardır.

H_{2h}: İşgörenlerin diğer işgörenler tarafından psikolojik şiddete maruz kalma algılarında aldıkları ücrete göre bir farklılık vardır.

3.1.4. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni; Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'ndeki, K.K.T.C. Turizm Çevre ve Kültür Bakanlığında alınmış turizm işletmesi belgesine sahip dört ve beş yıldızlı otellerin personeli'dir.. K.K.T.C Turizm Planlama Dairesi'nin Ocak- Ekim 2009 tarihi itibariyle elde edilen son verilerine bakıldığında, K.K.T.C geneli turizm işletme belgesine sahip 12 adet 5 yıldızlı otel, 6 adet 4 yıldızlı otel olmak üzere toplam 18 adet dört ve beş yıldızlı turizm işletmesi belgesine sahip otel olduğu görülmektedir ve anılan otellerdeki toplam yatak sayısı 8356 olarak belirlenmiştir(<http://www.turizmcevrekultur.org>) (Ek 4). Ayrıca yine K.K.T.C Turizm Planlama Dairesi'nden alınan bilgiler ışığında 2009 yılı itibariyle kış dönemi K.K.T.C geneli dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan personel sayısı, yaklaşık olarak 1620'dir. Olasılıklı olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen ve araştırmayı kabul eden otellerde çalışmakta olan tüm personele anketler dağıtılmış, bu sayede otel personellerine tarafsızca ulaşılmak hedeflenmiştir. Ancak, gidilen otellerin birçoğunda otel yönetimince çeşitli nedenlerden dolayı araştırma yapılmasına izin verilmemiştir. Bu nedenlerin başında, iş yoğunluğu veya araştırılan konunun içeriğinden kaynaklanan sebeplerden ötürü örgüt içerisinde oluşabilecek olumsuz hava gösterilmiştir. Birçok otelin yönetimi araştırma konusuna sıcak bakmamış, konunun otellerinde araştırılmasının sakıncalı olduğu görüşünü ileri sürmüşlerdir. Sonuç olarak; ulaşılabilen ve anketin uygulanmasına olumlu yanıt veren üç tanesi dört yıldızlı, beş tanesi ise beş yıldızlı oteldeki personel çoğunluk olmak üzere iş görenler, alt, orta ve üst kademe yöneticiler dâhil

olmak üzere 500 anket dağıtılmıştır. Bu anketlerden 311'i geri dönmüş, 7'si ise çeşitli nedenlerle (eksik ve/veya hatalı) geçersiz kabul edilmiştir. Sonuç olarak 304 işgören bu araştırmanın örneklemini oluşturmuştur. Anketlerin geri dönüş oranı %60.8'dir.

3.1.5. Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket kullanılmıştır. Anketin birinci bölümünde; cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalışılan otelin yıldız sayısı, çalışılan departman, şu an çalıştıkları iş yerindeki çalışma süresi, sektörde çalışma süreleri ve alınan ücret olmak üzere toplam dokuz adet demografik değişkene yer verilmiştir. Bu demografik değişkenlerin ardından, psikolojik şiddetin tespitine ilişkin soruların yer aldığı ikinci bölüme geçilmiştir. Leymann'ın belirlediği 45 davranış tipolojisinden oluşan ve yine Leymann tarafından geliştirilen ve Türkçeye "Psikolojik Terör Envanteri" olarak geçen ölçeğin orijinal adı "The Leymann Inventory of Psychological Terrorization , LIPT)'dir. Ancak, ankette daha önce Demirçivi(2008) tarafından da uygulandığı üzere 45 değil, 44 ifade yer almıştır. Bunun nedeni; Leymann'ın tipolojisinde birinci bölümün birinci eylem türünde "Yönetici, mağdurun kendini gösterme olanağını ve iletişimini kısıtlar." biçiminde bir ifade yer alırken, aynı bölümün üçüncü eylem türünde de "Meslektaşları veya birlikte çalıştığı kişiler, mağdurun kendini gösterme olanaklarını ve iletişimini kısıtlar." biçiminde bir ifadenin yer almasıdır. Ankette; orijinal haline ek olarak her bir davranış biçimine yönelik, yöneticiler ve iş arkadaşları için ayrı birer satır oluşturulduğu ve her bir davranış biçimine bu satırların karşısında ne sıklıkta maruz kalındığı sorulduğundan, satırlarda iş arkadaşlarının zaten belirtiliyor ve soruluyor olması durumu meydana gelmiş ve dolayısıyla ayrıca farklı bir soruymuş gibi tekrar sorulmasına gerek kalmamıştır. Sıklık derecesi olarak orijinal ankette olduğu gibi likert tipi ölçek kullanılarak beş ölçüte yer verilmiş, ve bu ölçütler; "evet, her gün", "evet, haftada en az bir kere", "evet, ayda birkaç kez", "evet, yılda birkaç kez" ve "hayır, hiçbir zaman" biçiminde ankette yer almıştır. Bu bölümdeki amaç, bu anketi cevaplayanların kim tarafından, ne sıklıkta hangi davranış biçimine maruz kaldıklarının tespit edilmesinin çalışılması ve "psikolojik şiddet davranışlarına maruz kalanlar (mağdurlar)" ve "psikolojik şiddet davranışlarına maruz kalmayanlar" biçiminde ayırımlarının yapılabilmesinin sağlanmasıdır. Anketin bu bölümünün güvenilirlik analizi SPSS 13.0 (Statistical Package for the Social Sciences) programıyla yöneticiler ve diğer iş arkadaşları tarafından psikolojik şiddete maruz bırakılma açısından ayrı ayrı "Cronbach's Alpha" güvenilirlik testine tabi tutulmuştur. Test sonucunda anketin psikolojik şiddet davranışlarını ölçmeye yönelik bölümünün yöneticilerle ilgili verilen cevaplarda alfa değerinin $\alpha = 0,935$ ve iş arkadaşları için verilen cevaplarda ise $\alpha = 0,938$ olduğu görülmüştür(Ek 5).

Anketin üçüncü ve son bölümünde ise, katılımcıların genel öz yeterlilik algılarının seviyesini tespit etmek için, Jerusalem ve Schwarzer tarafından 1981 yılında geliştirilmiş olan “Genel Öz Yeterlilik Ölçeği” (General Perceived Self-Efficacy Scale - GSE) kullanılmıştır. Orijinali Almanca olan ölçeğin Türkçe’ye çevirisi Yeşilay (1996) tarafından yapılmıştır.. Ölçekte “Yeni bir durumla karşılaştığımda ne yapmam gerektiğini bilirim” ya da “Bana karşı çıktığımda kendimi kabul ettirecek çare ve yolları bulurum” gibi on ifade yer almakta ve bu maddeler tek faktör altında toplanmaktadır. Orijinal adı “General Perceived Self-Efficacy Scale” olan ölçek, 30 farklı dile çevrilmiştir ve değişik ülkelerden on binlerce katılımcı üzerinde uygulanmıştır (<http://userpage.fu-berlin.de>). Anketin bu bölümü de “Cronbach’s Alpha” güvenilirlik testine tabi tutulmuş, verilen cevaplarda $\alpha = 0,900$ olarak hesaplanmıştır (Ek 5).

Herhangi bir konuda hazırlanmış bir ölçeğin güvenilirlik durumu $0.00 \leq \alpha < 0.40$ ise ölçek güvenilir değil, $0.40 \leq \alpha < 0.60$ ise ölçek düşük güvenilir, $0.60 \leq \alpha < 0.80$ ise ölçek oldukça güvenilir, $0.80 \leq \alpha < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir (Akgül ve Çevik, 2003, s.428 - 435). Buna göre anketin ikinci ve üçüncü bölümleri için uygulanan güvenilirlik analizlerinde elde edilen Cronbach’s Alpha değerlerine bakıldığında her iki ölçeğin de yüksek derecede güvenilir olduğu görülmektedir.

3.1.6. Verilerin Toplanması

Araştırmada kullanılacak anketler, otel yöneticileri ve/veya insan kaynakları müdürleri tarafından yapılan ön görüşmeler ile gerekli izinler alındıktan sonra, araştırmacı tarafından otellere gidilerek uygulanmıştır. Ölçme aracı, yanıtların gizliliğinin korunması bakımından, gerekli açıklamalar yapılarak teslim edilmiş ve uygulama yapılan otellerin bir kısmında toplantı salonları kullanılmış, personelle birebir görüşmeler yapılarak anketler verilip toplanmıştır. Bu tür çalışmanın iş yoğunluğundan dolayı mümkün olmadığı tesislerde insan kaynakları müdürünün ofisinde araştırmacı tarafından hazırlanmış kapalı kutulara katılımcılar mümkün olan zamanda doldurdukları anketleri bırakmış, böylece doldurulan anketlerin diğer katılımcılar ya da yönetim tarafından görülmesi engellenmiştir.

3.1.7. Verilerin Çözümlemesi ve Yorumlanması

Toplanan araştırma verileri, SPSS 13.0 paket programında analiz edilmiştir. Bu program aracılığıyla verilen cevapların frekans, yüzde, ağırlıklı ortalama ve standart sapmaları hesaplanmıştır. Toplanan veriler; güvenilirlik analizi, faktör analizi, varyans analizi, t-testi, ki-kare ve korelasyon gibi teknikler kullanılarak, istatistiksel olarak değerlendirilmiştir. Analiz sonucunda elde edilen bulgular araştırmanın alt amaçlarına uygun olarak tablollaştırılıp,

yorumlanarak ilgili alan yazın ile tartışılmış; bulgular doğrultusunda sonuç ve öneriler geliştirilmiştir.

3.2. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

3.2.1. Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri

Araştırmaya katılan 304 personelin %29.9'u (91) kadın ve %70.1'i (213) erkek çalışanlardan oluşmuştur. Katılımcıların neredeyse yarıya yakın kısmı %48.6'lık bir oran ile 29 yaş altı genç çalışanlardır. Bu yaş kategorisinden sonra, çalışanların %41.1 ile 30-44 ve %10.2 ile 45 yaş üzeri oldukları görülmektedir. Çalışanların %38.2'sinin bekâr, %59.2'sinin evli ve % 2.6'sının ise dul veya boşanmış oldukları görülmüştür. Eğitim seviyelerine bakıldığında ise %42.1'lik bir oranla lise mezunlarının ilk sırada geldikleri ve bu oranı %22 ile meslek yüksek okulu mezunlarının izlediği anlaşılmaktadır. Çalışanların departmanlara göre dağılımına bakıldığında en çok katılımcının %32.2'lik dilim ile yiyecek-içecek departmanı çalışanı olduğu, onları %22.4 ile kat hizmetlerinin izlediği görülmektedir. Katılımcıların diğer bazı demografik özelliklerine bakıldığında ise, %29.3'ünün anketin yapıldığı esnada mevcut otelde 1-3 yıl arası bir süredir çalışıyor oldukları ve %23.4'ünün de 4-5 yıl arası bir süredir çalışıyor oldukları görülmektedir. Sektörde çalışma sürelerine bakıldığında ise 6-10 yıldan beri çalışanlar %33.9 ile en yüksek paya sahiptirler. Bunu %20.4 ile 11-15 yıl arası çalışanlar takip etmektedir. Son olarak alınan ücretlere bakıldığında %62.5 ile ilk sırayı 1000-1499 TL arası gelire sahip katılımcılar almaktadır. Bunun sebebi olarak K.K.T.C'de 1 Ekim 2009 tarihi itibariyle belirlenen son asgari ücretin 1237 TL olması görülebilir. En çok işaretlenen ikinci ücret kategorisinin ise %25.3 ile 1500-1999 TL arası olduğu saptanmıştır. Aşağıdaki tablo, ankete katılanların ankette yer alan demografik sorulara verdikleri cevapların frekans dağılımlarını ve yüzdelerini göstermektedir.

Tablo 3.1. : Demografik Özellikler

Demografik Nitelikler	Kategori	Frekans	Yüzde (%)	Demografik Nitelikler	Kategori	Frekans	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	91	29,9	Mevcut	1 yıldan az	55	18,1
	Erkek	231	70,1		1-3	89	29,3
Yaş	29 Yaş ve altı	148	48,6	İşletmedeki Çalışma Süresi	4-5	71	23,4
	30-44	125	41,1		6-10	62	20,4
	45 Yaş ve üzeri	31	10,2		11-15	20	6,6
Medeni durum	Bekar	116	38,2	Sektörde	16 ve üzeri	7	2,3
	Evli	180	59,2		1 yıldan az	20	6,6
	Dul veya Boşanmış	8	2,6		1-3	37	12,2
Eğitim	İlköğretim	49	16,1	Çalışma Süresi	4-5	52	17,1
	Ortaöğretim	128	42,1		6-10	103	33,9
	Ön lisans	67	22,0		11-15	62	20,4
	Lisans	54	17,8		16 ve üzeri	30	9,9
	Y.Lisans	6	2,0		Ücret	1000-1499 TL arası	190
Otel Yıldız Sayısı	Dört	79	26,0	1500-1999 TL arası		77	25,3
Departman	Beş	225	74,0	2000-2999 TL arası		21	6,9
	Ön büro	45	14,8	3000 TL ve üzeri		16	5,3
	Muhasebe	35	11,5				
	Yiyecek-İçecek Dep.	98	32,2				
	Kat Hizmetleri	68	22,4				
	Teknik Servis	25	8,2				
	Üst düzey yönetici	9	3				
Boş Bırakılan	24	7,9					

3.2.2. Otel İşletmelerinde Çalışanların LIPT Kriterlerine Göre Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Durumları

Araştırmaya katılan 304 kişinin, Leymann'ın belirlediği psikolojik terör envanterine göre hazırlanmış sorulara verdikleri cevaplar değerlendirilmiştir. Anketin ikinci bölümünde yer alan 44 psikolojik şiddet davranış biçiminin herhangi birine (en az bir) veya birden fazlasına, son altı ay ve daha uzun süredir gerek yöneticileri gerekse iş arkadaşları tarafından “evet, her gün” veya “evet, haftada en az bir kere” cevabını verenlerin psikolojik şiddete maruz kaldıkları kabul edilmiş, bu ölçütlerin dışında kalanların ise psikolojik şiddete maruz kalmadıkları sonucuna varılmıştır (Zapf, 1999, s.73). Bu bağlamda, genel olarak %52'lik dilim “psikolojik şiddete maruz kalanlar” grubuna alınmış ve %48'lik dilim ise “maruz kalmayanlar” grubunda kalmıştır. Sonuç olarak, araştırmaya katılanların yarısından fazlasının anılan kriterlere göre psikolojik şiddete maruz kaldıklarını göstermektedir. Tablo 3.2, araştırmaya katılan kişilerin yöneticilerine ve iş arkadaşlarına yönelik olarak verdikleri cevapların yukarıdaki kriterler dâhilinde değerlendirilmesi sonucu ortaya çıkan frekans ve yüzde dağılımlarını göstermektedir.

Tablo 3.2.: Araştırmaya Katılanların Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Durumları

		Frekans (n)	Yüzde %
Yöneticiler tarafından	Mobbinge maruz kalanlar	146	48
	Kalmayanlar	158	52
	Toplam	304	100
İş arkadaşları Tarafından	Mobbinge maruz kalanlar	112	36.8
	Kalmayanlar	192	63.2
	Toplam	304	100
Genel Olarak	Mobbinge maruz kalanlar	158	52
	Kalmayanlar	146	48
	Toplam	304	100

Tablo 3.3, katılımcıların psikolojik şiddet davranışlarıyla ilgili yöneticilerine yönelik olarak verdikleri cevapların eylem tipi bazında toplamını göstermektedir. Tabloda, ankete “evet, her gün” ve “evet, haftada en az bir kere” şeklinde verilen cevaplar psikolojik şiddet kabul edildiği için “evet” sütununa; “evet, ayda birkaç kez”, “evet, yılda birkaç kez” ve “hayır, hiçbir zaman” düzeyinde verilen cevaplar ise psikolojik şiddet kabul edilmediğinden “hayır” sütununa alınmıştır. Herhangi bir eyleme dair görüş bildirilmeyip boş bırakılan cevapların toplamı “cevapsız” sütunundadır. Tablo, “evet” sütunundaki cevapların büyükten küçüğe sıralanması şeklinde oluşturulmuştur. Tablonun son sütunlarında gösterilen psikolojik şiddet davranışlarının başındaki numaralar, o davranış türünün anketteki sırasını göstermektedir.

Tablo 3.3.: Katılımcıların Yöneticileri Tarafından Gerçekleştirilen Psikolojik Şiddet Davranışlarına Verdikleri Cevapların Toplamı

Evet	Hayır	Cevapsız	Davranış Tipi
60	242	2	2- Sözüünüz sürekli kesilir.
59	244	1	4-Yaptığınız iş sürekli eleştirilir.
57	245	2	1-Kendinizi gösterme olanaklarınız kısıtlanır.
42	260	2	3-Yüzünüze bağırılır, yüksek sesle azarlanırsınız.
31	273		10-İmalar yoluyla iletişim reddedilir.
27	277		9-Jestler ve bakışlarla iletişim reddedilir.
25	279		31-Sizin için hiçbir özel görev yoktur.
24	280		6-Telefonla rahatsız edirsiniz.
23	281		34- Sahip olduğunuzdan daha az yetenek gerektiren işler size verilir.
18	286		11-Çevrenizdeki insanlar sizinle konuşmazlar.
18	286		12-Kimseyle konuşamazsınız, başkalarına ulaşmanız engellenir.

17	287		13-Size diğerlerinden ayrı bir iş verilir.
17	287		15-Sanki orada değilmişsiniz gibi davranılır.
17	287		17-Asılsız söylentiler ortada dolaşır.
17	287		28- Özel yaşamınız sürekli eleştirilir.
17	287		33- Sürdürmeniz için anlamsız işler verilir.
16	288		35- İşiniz sürekli değiştirilir.
14	290		36- Öz güveninizi etkileyecek işler verilir.
13	291		37- İtibarınızı düşürecek şekilde niteliklerinizin dışında işler size verilir.
11	293		26-Özgüveninizi olumsuz etkileyen bir iş yapmaya zorlanırsınız.
11	293		38- Tehlikeli işler size verilir.
9	295		27- Çabalarınız yanlış ve küçültücü şekilde yargılanır.
8	296		14- Meslektaşlarınızın sizinle konuşması yasaklanır.
8	296		16- İnsanlar arkanızdan kötü konuşur.
6	298		5- Özel yaşamınız sürekli eleştirilir.
6	298		7- Sözlü tehditler alırsınız.
6	298		19-Akıl hastasıymışsınız gibi davranılır.
6	298		40- Gözünüzü korkutmak için hafif şiddet uygulanır.
5	299		18- Gülünç durumlara düşürülürsünüz.
5	299		23- Dini ve siyasi görüşünüzle alay edilir.
5	299		24- Özel yaşamınızla alay edilir.
5	299		25- Milliyetinizle alay edilir.
5	299		32-Size verilen işler geri alınır, faaliyetlerden mahrum bırakılırsınız.
4	300		20- Psikolojik değerlendirme geçirmeniz için size baskı yapılır.
4	300		21-Bir özünlüyle alay edilir.
4	300		22- Sizi gülünç duruma düşürmek için yürüyüşünüz, sesiniz taklit edilir.
4	300		29- Müstehcen ya da alçaltıcı isimlerle anılırsınız.
4	300		30- Cinsel imalar yapılır.
3	301		39- Fiziksel şiddet tehditleri yapılır.
3	301		41- Sağlığınız için ciddi sonuçlara neden olabilecek fiziksel saldırılar yapılır.
3	301		42- Büyük paralar harcamaya zorlanırsınız.
2	302		8- Yazılı tehditler alırsınız.
1	303		43- İşyerinize ya da evinize zarar vermek için kazalara sebep olunur.
1	303		44- Cinsel saldırılar yapılır.

Katılımcıların ankette yer alan kırk dört psikolojik şiddet davranış biçiminden hangisine yöneticileri tarafından en çok “evet, her gün” veya “evet, haftada en az bir kere” cevabını verdiklerine bakıldığında, 60 cevapla anketin ilgili bölümünde ikinci sırada yer alan “sözünüz sürekli kesilir” eyleminin olduğu görülmüştür. Bu eylemi, 59 cevapla ankette dördüncü sırada yer alan “yaptığınız iş sürekli eleştirilir” eylemi takip etmiştir. Ankette ilk sırada yer alan “kendinizi gösterme olanaklarınız kısıtlanır” davranışı ise verilen 57 cevap ile üçüncü sırayı almıştır. Yöneticilerine yönelik en çok “hayır, hiçbir zaman” seçeneğinin ise, 303 işaretleme ile “cinsel saldırılar yapılır” (ankette kırk dördüncü sırada) davranış olduğu görülmektedir.

Tablo 3.4, katılımcıların psikolojik şiddet davranışlarıyla ilgili iş arkadaşlarına yönelik olarak verdikleri cevapların davranış tipi bazında toplamını göstermektedir. Tabloda, ankete “evet, her gün” ve “evet, haftada en az bir kere” şeklinde verilen cevaplar psikolojik şiddet kabul edildiği için “evet” sütununa; “evet, ayda birkaç kez”, “evet, yılda birkaç kez” ve “hayır, hiçbir zaman” düzeyinde verilen cevaplar ise psikolojik şiddet kabul edilmediğinden “hayır” sütununa alınmıştır. Herhangi bir davranış tipine dair görüş bildirilmeyip boş bırakılan cevapların toplamı “cevapsız” sütunundadır. Tablo, “evet” sütunundaki cevapların büyükten küçüğe sıralanması şeklinde oluşturulmuştur. Tablonun son sütununda gösterilen psikolojik şiddet davranışlarının başındaki numaralar, o eylemin anketteki sırasını göstermektedir.

Tablo 3.4.: Katılımcıların Diğer İşgörenler Tarafından Gerçekleştirilen Psikolojik Şiddet Davranışlarına Verdikleri Cevapların Toplamı

Evet	Hayır	Cevapsız	Davranış Tipi
45	258	1	1-Kendinizi gösterme olanaklarınız kısıtlanır.
37	265	2	2- Sözüünüz sürekli kesilir.
33	271		4-Yaptığınız iş sürekli eleştirilir.
29	273	2	3-Yüzünüze bağırlır, yüksek sesle azarlanırsınız.
19	285		6-Telefonla rahatsız ediliirsiniz.
16	288		17-Asılsız söylentiler ortada dolaşır.
12	292		10-İmalar yoluyla iletişim reddedilir.
11	293		16- İnsanlar arkanızdan kötü konuşur.
11	293		31-Sizin için hiçbir özel görev yoktur.
10	294		9-Jestler ve bakışlarla iletişim reddedilir.
10	294		28- Özel yaşamınız sürekli eleştirilir.
9	295		11-Çevrenizdeki insanlar sizinle konuşmazlar.
8	296		12-Kimseyle konuşamazsınız, başkalarına ulaşmanız engellenir.
8	296		13-Size diğerlerinden ayrı bir iş verilir.
8	296		23- Dini ve siyasi görüşünüzle alay edilir.
8	296		25- Milliyetinizle alay edilir.
8	296		27- Çabalarınız yanlış ve küçültücü şekilde yargılanır.
8	296		35- İşiniz sürekli değiştirilir.
8	296		38- Tehlikeli işler size verilir.
7	297		5- Özel yaşamınız sürekli eleştirilir.
6	298		14- Meslektaşlarınızın sizinle konuşması yasaklanır.
6	298		15-Sanki orada değilmişsiniz gibi davranılır.
6	298		18- Gülünç durumlara düşürülürsünüz.
6	298		34- Sahip olduğunuzdan daha az yetenek gerektiren işler size verilir.
5	299		21-Bir özüünüzle alay edilir.
5	299		22- Sizi gülünç duruma düşürmek için yürüyüşünüz, sesiniz taklit edilir.
5	299		24- Özel yaşamınızla alay edilir.
5	299		26-Özgüveninizi olumsuz etkileyen bir iş yapmaya zorlanırsınız.

5	299		33- Sürdürmeniz için anlamsız işler verilir.
4	300		7- Sözlü tehditler alırsınız.
4	300		29- Müstehcen yada alçaltıcı isimlerle anılırsınız.
4	300		40- Gözünüzü korkutmak için hafif şiddet uygulanır.
3	301		19-Akıl hastasıymışsınız gibi davranılır.
3	301		20- Psikolojik değerlendirme geçirmeniz için size baskı yapılır.
3	301		30- Cinsel imalar yapılır.
3	301		32-Size verilen işler geri alınır, faaliyetlerden mahrum bırakılırsınız.
3	301		37- İtibarınızı düşürecek şekilde niteliklerinizin dışında işler size verilir.
3	301		42- Büyük paralar harcamaya zorlanırsınız.
2	302		36- Öz güveninizi etkileyecek işler verilir.
1	303		8- Yazılı tehditler alırsınız.
1	303		39- Fiziksel şiddet tehditleri yapılır.
1	303		41- Sağlığınız için ciddi sonuçlara neden olabilecek fiziksel saldırılar yapılır.
1	303		43- İşyerinize ya da evinize zarar vermek için kazalara sebep olunur.
1	303		44- Cinsel saldırılar yapılır.

Katılımcıların kırk dört psikolojik şiddet davranış biçiminden hangisine iş arkadaşları tarafından en çok “evet, her gün” ve “evet, haftada en az bir kere” cevabını verdiklerine bakıldığında; 45 işaretleme ile ilk sırayı “kendinizi gösterme olanaklarını kısıtlanır” (ankette birinci sıradadır), 37 işaretleme ile ikinci sırayı “sözünüz sürekli kesilir” (ankette ikinci sıra) ve 33 işaretleme ile üçüncü sırayı “yaptığınız iş sürekli eleştirilir” (ankette dördüncü sıra) aldığı görülmektedir. İş arkadaşlarına yönelik en çok “hayır, hiçbir zaman” seçeneğinin ise, 303 işaretleme ile “cinsel saldırılar yapılır” (ankette kırk dördüncü) davranış biçiminin olduğu görülmektedir.

3.2.3. Faktör Analizi Sonuçları

Psikolojik şiddete ilişkin Leymann (Zapf vd., 1996, s. 170) tarafından oluşturulan davranış boyutlarını tanımlamak için, tüm ifadeler faktör analizine tabi tutulmuştur.

Ölçek geliştirme ile ilgili yayınlarda faktörlerin oluşturulmasında 0.30 ile 0.45 arası değişen faktör yüklerinin alt kesme noktası olarak alınabileceği belirtilmektedir (Büyüköztürk, 2002, s.118). Analizde kesme noktası 0.40 olarak alınmıştır ve faktör yükleri 0,40'ın altında kalan herhangi bir ifade bulunmadığından tüm ifadeler değerlendirmeye dahil edilmiştir. Yapılan faktör analizi, yöneticiler tarafından maruz kalma ve diğer çalışanlar tarafından maruz kalma davranışları olmak üzere iki ayrı alanda uygulanmıştır. Son aşamada, Tablo3.3 ve 3.4'te yer alan 44 ifade beş faktör altında açıklanmıştır. Faktör analizi sonucu (her iki faktör yapısı için) örneklemin uygunluğu için bulunan Kaiser-Meyer-Olkin değeri (KMO= 0,878)'dir. Bu değer kullanılan verilerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Bartlett testinin sonucunda yaklaşık ki-kare değeri=10283.161, anlamlılık ise

$p=0.000$ olarak bulunmuştur. Elde edilen bulgular faktör analizini gerçekleştirebilmek için üzerinde çalışılan Örneklem büyüklüğünün yeterli ve verilerin analize uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 3.5.: Yöneticiler Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalmaya İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

Faktörler ve İfadeler	Faktör Yüğü	Öz Değerler	Varyans Açık. Oranı	Cronbach Alfa Değeri	Ort.	St. Sapma
Faktör 1 – Kişinin Sağlığına Doğrudan Saldırıları		6,359	%14,453	0,896	11,83	3,39
İş yerinize veya evinize zarar vermek için kazalara sebep olunur	,821					
Cinsel saldırılar yapılır	,821					
Sağlığınız için ciddi sonuçlara neden olacak fiziksel saldırılar yapılır	,700					
Kasti olarak büyük paralar harcamaya zorlanırsınız	,677					
Gözünüzü korkutmak için hafif şiddet uygulanır	,655					
Fiziksel şiddet tehditleri yapılır	,650					
Özel yaşamınızla alay edilir	,636					
Dini ve siyasi görüşünüzle alay edilir	,632					
Milliyetinizle alay edilir	,625					
Yazılı tehditler alırsınız	,564					
Cinsel imalar yapılır	,437					
Faktör 2 - Kişinin Yaşam Kalitesi ve Mesleki Durumuna Saldırıları		6.047	%13,744	0,892	14,48	6,47
Özgüveninizi etkileyecek işler verilir	,786					
Sürdürmeniz için anlamsız işler verilir	,774					
Sahip olduğunuzdan daha az yetenek gerektiren işler verilir	,725					
İtibarınızı düşürecek şekilde niteliklerinizin dışındaki işler verilir	,704					
Çabalarınız yanlış ve küçültücü yargılanır	,687					
Özgüveninizi olumsuz etkileyen işler yapmaya zorlanırsınız	,667					
Kararlarınız sürekli sorgulanır	,618					
İşiniz sürekli değiştirilir	,576					
Size verilen işler geri alınır	,528					
Tehlikeli işler size verilir	,479					
Sizin için hiçbir özel görev yoktur	,437					
Faktör 3 - İtibara Saldırıları		5.645	%12,830	0,863	12,96	4,56
Akıl hastasıymışsınız gibi davranılır	,769					
Psikolojik inceleme geçirmeniz için baskı yapılır	,700					
Bir özrünüzle alay edilir	,688					
Sizi gülünç duruma düşürmek için yürüyüşünüz, jestleriniz ve sesiniz taklit edilir	,660					
Gülünç durumlara düşürülürsünüz	,608					
İnsanlar arkanızdan kötü konuşur	,541					
Meslektaşlarınızın sizinle konuşması yasaklanır	,510					
Müstehtecen yada alçaltıcı isimlerle çağırılırsınız	,507					
Asılsız söylentiler ortada dolaşır	,481					
Sözlü tehditler alırsınız	,427					
Size diğerlerinden ayrı bir iş verilir	,266					
Faktör 4 - Sosyal İlişkilere Saldırıları		3.858	%8,767	0,841	9,73	4,63
Jest ve bakışlarla iletişim reddedilir	,813					
İmalar yoluyla iletişim reddedilir	,812					
Çevrenizdeki insanlar sizinle konuşmazlar	,750					
Kimseyle konuşamazsınız	,655					
Sanki orada değilmışsınız gibi davranılır	,524					
Özel yaşamınız sürekli eleştirilir	,424					
Telefonla rahatsız edilirsiniz	,337					
Faktör 5 - Kendini Göstermeye ve İletişim Oluşumuna Saldırıları		3.240	%7,364	0,890	8,02	4,85
Sözünüz sürekli kesilir	,826					
Kendinizi gösterme olanaklarınız kısıtlanır	,804					
Yaptığınız iş sürekli eleştirilir	,788					
Yüzünüze bağırlır, yüksek sesle azarlanırsınız	,769					

Tablo 3.6.: Diğer Çalışanlar Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalmaya İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

Faktörler ve İfadeler	Faktör Yüğü	Öz Değerler	Varyans Açık. Oranı	Cronbach Alfa Değeri	Ort.	St. Sap ma
Faktör 1 – İtibara Saldırılar		7,727	%17,562	0,892	15,02	5,08
Akıl hastasıymışsınız gibi davranılır	,819					
Psikolojik inceleme geçirmeniz için baskı yapılır	,806					
Özgüveninizi etkileyecek işler verilir	,770					
İtibarınızı düşürecek şekilde niteliklerinizin dışındaki işler verilir	,725					
Bir özrünüze alay edilir	,704					
Sürdürmeniz için anlamsız işler verilir	,647					
Sizi gülünç duruma düşürmek için yürüyüşünüz, jestleriniz ve sesiniz taklit edilir	,603					
Size verilen işler geri alınır	,571					
Sahip olduğunuzdan daha az yetenek gerektiren işler size verilir	,562					
Gülünç duruma düşürülürsünüz	,540					
Öz güveninizi olumsuz etkileyen işler yapmaya zorlanırsınız	,502					
Asılsız söylentiler ortada dolaşır	,473					
Telefonla rahatsız ediliirsiniz	,314					
Faktör 2 – Kişinin Sağlığına Doğrudan Saldırılar		6,845	15,557%	0,892	14,07	3,91
İş yerinize veya evinize zarar vermek için kazalara sebep olunur	,800					
Sağlığınız için ciddi sonuçlara neden olacak fiziksel saldırılar yapılır	,770					
Fiziksel şiddet tehditleri yapılır	,761					
Cinsel saldırılar yapılır	,740					
Cinsel imalar yapılır	,683					
Kasıtlı olarak büyük paralar harcamaya zorlanırsınız	,667					
Gözünüzü korkutmak için hafif şiddet uygulanır	,646					
Yazılı tehditler alırsınız	,635					
Müstehcen yada alçaltıcı isimlerle anılır, hakaret ediliirsiniz	,535					
İşiniz sürekli değiştirilir	,490					
Tehlikeli işler size verilir	,428					
Sözlü tehditler alırsınız	,394					
Size diğerlerinden ayrı bir iş verilir	,365					
Faktör 3 - Sosyal İlişkilere Saldırılar		4,768	10,836%	0,864	13,56	5,01
Kimseyle konuşamazsınız	,669					
Meslektaşlarınızın sizinle konuşması yasaklanır	,621					
İnsanlar arkanızdan kötü konuşur	,572					
Sanki orada değilmişsiniz gibi davranılır	,563					
Çabalarınız yanlış ve küçültücü algılanır	,532					
Sizin için hiçbir özel görev yoktur	,529					
Jestler ve bakışlarla iletişim reddedilir	,528					
İmalar yoluyla iletişim reddedilir	,523					
Kararlarınız sürekli sorgulanır	,513					
Özel yaşamınız sürekli sorgulanır	,409					
Çevrenizdeki insanlar sizinle konuşmazlar	,405					
Faktör 4 - Kendini Göstermeye ve İletişim Oluşumuna Saldırılar		3,321	7,547%	0,884	6,16	3,38
Sözünüz sürekli kesilir	,869					
Yüzünüze bağırılır, yüksek sesle azarlanırsınız	,840					
Yaptığınız iş sürekli eleştirilir	,822					
Kendinizi gösterme olanaklarınız kısıtlanır	,798					
Faktör 5 - Kişilik Haklarına Saldırılar		3,192	7,254%	0,831	3,49	1,62
Özel yaşamınızla alay edilir	,773					
Milliyetinizle alay edilir	,732					
Dini ve siyasi görüşünüzle alay edilir	,659					

Tablo 3.5 ve 3.6'ya baktığımızda uygulanan faktör analizi sonuçlarına göre, hem yöneticiler tarafından hem de diğer çalışanlar tarafından maruz kalmada beş faktör boyutu elde edilmiştir. Bunlar sırasıyla;

Yöneticiler Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalmanın Beş Davranış Boyutu:

1. *Faktör:* Kişinin Sağlığına Doğrudan Saldırıları
2. *Faktör:* Yaşam Kalitesi ve Mesleki Duruma Saldırıları
3. *Faktör:* İtibara Saldırıları
4. *Faktör:* Sosyal İlişkilere Saldırıları
5. *Faktör:* Kendinizi Göstermeye ve İletişim Oluşumuna Saldırıları

Diğer Çalışanlar Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalmanın Beş Davranış Boyutu:

1. *Faktör:* İtibara Saldırıları
2. *Faktör:* Kişinin Sağlığına Doğrudan Saldırıları
3. *Faktör:* Sosyal İlişkilere Saldırıları
4. *Faktör:* Kendini Göstermeye ve İletişim Oluşumuna Saldırıları
5. *Faktör:* Kişilik Haklarına Saldırıları

Yöneticiler tarafından psikolojik şiddete maruz kalma açısından uygulanan faktör analizine ait beş faktörün toplam varyansı açıklama oranı % 57.15, elde edilen alt boyutlar ise daha önce belirtildiği üzere Leymann tarafından oluşturulan beş alt boyut ile uyumludur.

Diğer çalışanlar tarafından uygulanan faktör analizine ait beş faktörün toplam varyansı açıklama oranı %58.75'tir. Oluşan alt boyutlarda ise beşinci faktörde, orjinalinden farklı olarak "kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar" yerine "kişinin özel yaşamıyla alay edilmesi, milliyetiyle alay edilmesi, dini ve siyasi görüşüyle alay edilmesi" eylemlerinden oluşan "kişilik haklarına saldırılar" alt boyutu elde edilmiştir.

Tablo 3.7. : Öz Yeterliliğe İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

Faktörler ve İfadeler	Faktör Yüğü	Öz Değerler	Varyans Açık. Oranı	Cronbach Alfa Değeri	Ort.	St.Sapma
Yeni bir durumla karşılaştığıma ne yapmam gerektiğini bilirim	0.535	4.857	48,567%	0.900	3,38	5,1485
Beklenmedik durumlarda nasıl davranmam gerektiğini bilirim	0.612					
Bana karşı çıkıldığında kendimi kabul ettirecek çareler bulurum	0.555					
Ne olursa olsun üstesinden gelirim	0.748					
Güç sorunların çözümünü eğer gayret edersem her zaman başarırım	0.769					
Tasarılarımı gerçekleştirmek ve hedeflerime erişmek bana güç gelmez	0.634					
Bir sorunla karşılaştığımda onu halledilmeye yönelik fikirlerim vardır	0.790					
Güçlükleri soğuk kanlılıkla karşılarım, çünkü yeteneklerime güvenirim	0.692					
Ani olayların hakkından geleceğimi sanıyorum	0.808					
Her sorun için bir çözümüm vardır.	0.759					

Tablo 3.7'ye baktığımızda uygulanan faktör analizi sonuçlarına göre, öz yeterlilik ile ilgili tüm faktörlerin tek boyut altında toplandığı görülmektedir. Elde edilen sonuçlara göre; toplam varyansı açıklama oranı % 48,567'dir.

3.2.4. Ana Hipotezlerin Hipotez Testleri

Ana hipotezimizi oluşturan öz yeterliliğin psikolojik şiddet davranışlarına maruz kalma üzerindeki etkisini saptamak için yapılan analizlerde, araştırmaya katılanlardan LIPT kriterleri çerçevesinde psikolojik şiddet davranışlarına maruz kalanlar bir grupta, maruz kalmayanlar ise ikinci bir grupta toplanmışlardır. Daha sonra, bu gruplardaki katılımcıların öz yeterlilik ile ilgili sorulara verdikleri cevapların ortalamaları ve standart hataları belirlenmiştir. Standart hatalar göz önüne alınarak belirlenen rakamlar katılımcıların öz yeterliliklerini tespit etmeyi sağlamıştır. Sonuçlar incelendiğinde, katılımcıların öz yeterlilik seviyelerinin (ortalama =3,38; standart hata=0,52) ortalamanın üzerinde bir yükseklikte olduğu görülmektedir. Öz yeterliliği yüksek ve düşük grupların davranış farklılıklarını ortaya çıkarmak için daha önce de Basım vd. tarafından (2009, s.125) uygulandığı şekliyle, öz yeterlilik ölçeğinden alınan puanların ortalaması temel alınarak bir orta grup oluşturulmuş ve bu grubun dışında kalanlar, öz yeterliliği düşük (%47,69; n=145) ve yüksek (%25,65; n=78) olmak üzere iki gruba ayrılmıştır. Öncelikle öz yeterlilik algısının psikolojik şiddete yöneticiler veya diğer çalışanlar tarafından maruz kalma arasındaki ilişkiyi incelemek için korelasyon analizine yer verilmiş

(Tablo 3.7), ardından öz yeterliliği yüksek ve düşük bireylerin psikolojik şiddete yöneticileri tarafından maruz kalma ve diğer çalışanlar tarafından maruz kalma durumunun bireylerin yüksek ve düşük öz yeterliliği ile ilişkisini tespit edebilmek için ki- kare testleri uygulanmış (Tablo 3.8 ve 3.9), son olarak ise gruplar arasında psikolojik şiddete maruz kalma açısından anlamlı bir fark olup olmadığını ortaya çıkarmak için Tablo 3.10'da görüleceği üzere bağımsız çift örneklem t testi uygulanmıştır.

Tablo 3.8.: Katılımcıların Öz Yeterlilik Seviyeleri İle Yöneticiler ve Diğer Çalışanlar Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalmaları Arasındaki İlişkinin Testi

	Yöneticiler Tarafından Maruz Kalma	Diğer Çalışanlar Tarafından Maruz Kalma	Öz Yeterlilik Algısı
Yöneticiler Tarafından Maruz Kalma	1	0,79**	-0,228**
Diğer Çalışanlar Tarafından Maruz Kalma		1	-0,195**
Öz Yeterlilik Algısı			1

** p< 0,01

Yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre;

1) Yöneticiler tarafından psikolojik şiddete maruz kalma ile kişinin algılanan öz yeterliliği arasında negatif yönlü, istatistiksel olarak anlamlı ($p<0,05$) fakat düşük (-0,228)* bir ilişki bulunmuştur.

2) Diğer işgörenler tarafından psikolojik şiddete maruz kalma ile kişinin algılanan öz yeterliliği arasında negatif yönlü, istatistiksel olarak anlamlı ($p<0,05$) fakat düşük (-0,195)* bir ilişki saptanmıştır.

Tablo 3.9.: Katılımcıların Öz Yeterlilik Seviyeleri İle Yöneticileri Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalmaları Arasındaki İlişkinin Testi

Özyeterlilik Seviyeleri		Yöneticileri Tarafından Maruz Kalanlar	Maruz Kalmayanlar	Toplam	Ki-Kare	p
Düşük	Sayı	85	61	146	15,334	0,00
	Yüzde	58.2	41.8	100		
Yüksek	Sayı	24	54	78		
	Yüzde	30.8	69.2	100		
Toplam	Sayı	109	115	224		
	Yüzde	48.7	51.3	100		

Katılımcıların öz yeterlilik seviyeleri ile yöneticileri tarafından psikolojik şiddete maruz kalmaları arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur(p=0,00). Öz yeterlilik seviyeleri düşük olanların %58,2'si psikolojik şiddete maruz kalırken, % 41,8'i kalmamıştır. Öz yeterlilik seviyeleri yüksek olanların ise %30,8'i psikolojik şiddete maruz kalırken %69,2'si maruz kalmamıştır.

Tablo 3.10.: Katılımcıların Öz Yeterlilik Seviyeleri İle Diğer Çalışanlar Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalmaları Arasındaki İlişkinin Testi

Özyeterlilik Seviyeleri		Diğ. İşgörenler Tarafından Maruz Kalanlar	Maruz Kalmayanlar	Toplam	Ki-Kare	p
Düşük	Sayı	66	80	146	7,154	0,009
	Yüzde	45,2	54,8	100		
Yüksek	Sayı	21	57	78		
	Yüzde	26,9	73,1	100		
Toplam	Sayı	137	87	224		
	Yüzde	61,2	38,8	100		

Katılımcıların öz yeterlilik seviyeleri ile diğer çalışanlar tarafından psikolojik şiddete maruz kalmaları arasında anlamlı bir ilişki vardır (p=0,009). Öz yeterlilik seviyeleri düşük olanların %54,8'i psikolojik şiddete maruz kalmazken, %45,2'si maruz kalmıştır. Buna karşı öz yeterlilik seviyesi yüksek olanların %73,1'i psikolojik şiddete maruz kalmazken, %26,9'u maruz kaldığını ifade etmiştir.

Tablo 3.11.: Öz Yeterliliği Düşük ve Yüksek Grupların Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Açısından Karşılaştırılması (t Testi Sonuçları)

	Öz Yeterlilik Algısı	N	Ortalama	Std.Sapma	Std. Hata	t	p
Yöneticiler Tarafından Maruz Kalma	Düşük	145	1,37	0,46	0,038	3,858	0,000
	Yüksek	78	1,15	0,26	0,029		
Diğer Çalışanlar Tarafından Maruz Kalma	Düşük	145	1,27	0,43	0,035	3,008	0,003
	Yüksek	78	1,12	0,16	0,018		

Tablo 3.10’da görüldüğü üzere değişkenlerde anlamlılığın Sig- 0,05’ten küçük olması nedeniyle katılımcıların yöneticiler ya da diğer çalışanlar tarafından psikolojik şiddete maruz kalmaları ile öz yeterlilik seviyeleri arasında anlamlı farklılık saptanmıştır (p=0,000 ve p=0,003). Analizlerde elde edilen bulgular doğrultusunda katılımcıların öz yeterliliklerinin düşük veya yüksek olmasıyla psikolojik şiddete maruz kalmaları arasında farklılık görülmektedir.

3.2.5. Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Durumu ile Demografik Değişkenler Arasındaki Testler

Çalışmanın bu aşamasında, ana hipotezi desteklemek amacıyla oluşturulan alt hipotezleri ölçmek amacıyla psikolojik şiddet algısının örneklemin demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemeye yönelik One way ANOVA ve t testleri yapılmıştır. Aşağıda bu analizlere ilişkin bilgiler yer almaktadır.

Cinsiyet

Cinsiyete göre psikolojik şiddet davranışlarına karşı farklı yaklaşım sergilenip sergilenmediğini tespit etmek için yöneticiler tarafından maruz kalma ve diğer çalışanlar tarafından maruz kalma olmak üzere t testleri yapılmıştır. Kadın çalışan sayısının az olmasından dolayı cinsiyete dayalı karşılaştırmaların sağlıklı olup olmadığı tartışmaya açıktır. Fakat cinsiyet farklılığının psikolojik şiddet ile ilişkisinin incelenmesinin önem arz ettiği değerlendirildiğinden, cinsiyetler arası karşılaştırma araştırmadan çıkarılmamıştır. Elde edilen sonuçlar Tablo 3.11 ve 3.12’de gösterilmiştir.

Tablo 3.12.: Cinsiyet İle Yöneticiler Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Davranış Boyutlarının Karşılaştırılması

	Cinsiyet	N	Ortalama	Std.Sapma	Std. Hata	t	p
Sağlığa Doğrudan Saldırıları	Kadın	91	11,47	1,70	0,18	-1,221	0,223
	Erkek	213	11,99	3,89	0,27		
Yaşam Kalitesine ve Mesleğe Saldırıları	Kadın	91	13,92	5,65	0,59	-0,99	0,322
	Erkek	213	14,73	6,79	0,47		
Kendini Göstermeye ve İletişime Saldırıları	Kadın	91	7,60	4,04	0,42	-0,98	0,325
	Erkek	211	8,20	5,16	0,36		
İtibara Saldırıları	Kadın	91	12,63	3,35	0,35	-0,84	0,400
	Erkek	213	13,11	4,99	0,34		
Sosyal İlişkilere Saldırıları	Kadın	91	10,15	4,67	0,49	1,03	0,302
	Erkek	213	9,55	4,61	0,32		

Tablo 3.11’de görüldüğü üzere tüm değişkenlerde anlamlılığın sig- 0,05’ten büyük olması nedeniyle katılımcıların yöneticiler tarafından psikolojik şiddete maruz kalmaları ile farklı cinsiyetlerden olmaları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır.

Tablo 3.13.: Cinsiyet İle Diğer İşgörenler Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Davranış Boyutlarının Karşılaştırılması

	Cinsiyet	N	Ortalama	Std.Sapma	Std. Hata	t	p
İtibara Saldırıları	Kadın	91	14,32	2,56	0,27	-1,58	0,116
	Erkek	213	15,32	5,81	0,40		
Sağlığa Doğrudan Saldırıları	Kadın	91	13,59	1,79	0,19	-1,41	0,161
	Erkek	213	14,28	4,52	0,31		
Sosyal İlişkilere Saldırıları	Kadın	91	13,40	4,43	0,46	-0,34	0,733
	Erkek	211	13,61	5,26	0,36		
Kendini Göstermeye ve İletişime Saldırıları	Kadın	91	5,64	2,51	0,26	-1,80	0,073
	Erkek	213	6,40	3,68	0,25		
Kişilik Haklarına Saldırıları	Kadın	91	3,42	1,84	0,19	-0,53	0,595
	Erkek	213	3,53	1,53	0,10		

Tablo 3.12’de görüldüğü üzere tüm değişkenlerde anlamlılığın Sig- 0,05’ten büyük olması nedeniyle katılımcıların diğer çalışanlar tarafından psikolojik şiddete maruz kalmaları ile cinsiyet arasında anlamlı fark yoktur. Buna göre katılımcıların ayrı cinsiyetlerden olmaları ile psikolojik şiddete maruz kalma davranışlarına ait alt boyutlar arasında herhangi bir farklılık bulunmamaktadır.

Yaş

Yaşın psikolojik şiddet davranışları bağımsız değişkenlere karşı farklı yaklaşım sergileyip sergilemediğini tespit etmek için One way ANOVA testleri yapılmış ve sonuçlar Tablo 3.13 ve 3.14’te gösterilmiştir.

Tablo 3.14.: Yaş ve Yöneticiler Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Davranış Boyutlarının Karşılaştırılması

	Yaş	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	F	p
Sağlığa Doğrudan Saldırıları	29 yaş ve altı	148	12,05	3,07	0,25	0,695	0,500
	30-44	125	11,69	4,06	0,36		
	45 yaş ve üzeri	31	11,39	1,08	0,19		
	Toplam	304	11,83	3,39	0,19		
Yaşam Kalitesine ve Mesleğe Saldırıları	29 yaş ve altı	148	14,92	6,64	0,55	2,869	0,058
	30-44	125	14,6	6,81	0,61		
	45 yaş ve üzeri	31	11,9	2,50	0,45		
	Toplam	304	14,49	6,47	0,37		
Kendini Göstermeye ve İletişime Saldırıları	29 yaş ve altı*	146	8,96	5,20	0,43	7,574	0,001
	30-44*	125	7,52	4,60	0,41		
	45 yaş ve üzeri*	31	5,61	2,55	0,46		
	Toplam	302	8,02	4,85	0,28		
İtibara Saldırıları	29 yaş ve altı	148	13,29	4,82	0,40	1,311	0,271
	30-44	125	12,84	4,65	0,42		
	45 yaş ve üzeri	31	11,87	2,17	0,39		
	Toplam	304	12,96	4,56	0,26		
Sosyal İlişkilere Saldırıları	29 yaş ve altı	148	9,84	4,50	0,37	1,073	0,343
	30-44	125	9,88	5,08	0,45		
	45 yaş ve üzeri	31	8,58	2,90	0,52		
	Toplam	304	9,73	4,63	0,27		

Tablo 3.15.: Yaş ve Diğer Çalışanlar Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Davranış Boyutlarının Karşılaştırılması

	Yaş	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	F	p
İtibara Saldırıları	29 yaş ve altı	148	15,19	5,26	0,43	1,268	0,283
	30-44	125	15,15	5,38	0,48		
	45 yaş ve üzeri	31	13,64	1,70	0,31		
	Toplam	304	15,01	5,08	0,29		
Sağlığa Doğrudan Saldırıları	29 yaş ve altı	148	14,21	3,29	0,27	0,449	0,639
	30-44	125	14,05	4,86	0,43		
	45 yaş ve üzeri	31	13,48	1,80	0,32		
	Toplam	304	14,07	3,91	0,22		
Sosyal İlişkilere Saldırıları	29 yaş ve altı	148	13,94	5,21	0,43	1,243	0,290
	30-44	125	13,32	5,23	0,47		
	45 yaş ve üzeri	31	12,51	2,39	0,43		
	Toplam	304	13,54	5,01	0,29		
Kendini Göstermeye ve İletişim Oluşumuna Saldırıları	29 yaş ve altı*	146	6,80	3,80	0,31	5,667	0,004
	30-44*	125	5,72	2,99	0,27		
	45 yaş ve üzeri*	31	5,00	1,98	0,36		
	Toplam	302	6,16	3,38	0,19		
Kişilik Haklarına Saldırıları	29 yaş ve altı	148	3,62	1,85	0,15	1,227	0,295
	30-44	125	3,42	1,51	0,13		
	45 yaş ve üzeri	31	3,16	0,373	0,07		
	Toplam	304	3,49	1,62	0,09		

Öncelikle ankette yer alan “20 yaşından küçük” ve “60’tan büyük” kriterlerinde katılımcı sayılarının az olması sebebiyle grupları birleştirme yoluna gidilmiştir. Yaş kriterleri “29 yaş altı”, “30-44 yaş” ve “45 yaş ve üzeri” olarak 3 grup altında analiz edilmiştir. Yukarıdaki tablolarda da görüldüğü üzere katılımcıların yaşları ile hem yöneticiler tarafından hem de diğer çalışanlar tarafından psikolojik şiddete maruz kalmada “Kendini Göstermeye ve İletişim Oluşumuna Saldırıları” alt boyutu açısından anlamlı farklılık görülmektedir. Yöneticiler tarafından ve diğer çalışanlar tarafından mobbinge maruz kalmada tüm yaş grupları arasında bu faktör boyutu itibarıyla farklılık olduğu saptanmıştır.

Medeni Durum

Medeni durum kriterinin bağımsız değişkenlere karşı farklı yaklaşım sergileyip sergilemediğini tespit etmek için t testleri yapılmış ve sonuçlar Tablo 3.15 ve 3.16’da gösterilmiştir.

Tablo 3.16.: Medeni Durum ve Yöneticiler Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Davranış Boyutlarının Karşılaştırılması

	M. Durum	N	Ortalama	Std.Sapma	Std. Hata	t	p
Sağlığa Doğrudan Saldırılar	Bekar	124	12,11	3,30	0,30	1,184	0,237
	Evli	180	11,64	3,44	0,26		
Yaşam Kalitesine ve Mesleğe Saldırılar	Bekar	124	15,12	6,60	0,59	1,439	0,151
	Evli	180	14,04	6,35	0,47		
Kendini Göstermeye ve İletişime Saldırılar	Bekar	122	8,60	4,99	0,45	1,702	0,090
	Evli	180	7,63	4,72	0,35		
İtibara Saldırılar	Bekar	124	13,12	4,40	0,39	0,523	0,601
	Evli	180	12,85	4,67	0,35		
Sosyal İlişkilere Saldırılar	Bekar	124	10,04	4,40	0,39	0,959	0,339
	Evli	180	9,52	4,78	0,36		

Tablo 3.17.: Medeni Durum ve Diğer İşgörenler Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Davranış Boyutlarının Karşılaştırılması

	M. Durum	N	Ortalama	Std.Sapma	Std. Hata	t	p
İtibara Saldırılar	Bekar	124	15,14	3,81	0,342	0,357	0,722
	Evli	180	14,93	5,80	0,432		
Sağlığa Doğrudan Saldırılar	Bekar	124	14,21	3,36	0,302	0,524	0,600
	Evli	180	13,97	4,26	0,317		
Sosyal İlişkilere Saldırılar	Bekar	124	13,89	4,92	0,442	1,007	0,315
	Evli	180	13,30	5,07	0,378		
Kendini Göstermeye ve İletişime Saldırılar	Bekar	122	6,28	3,38	0,306	0,498	0,619
	Evli	180	6,08	3,39	0,252		
Kişilik Haklarına Saldırılar	Bekar	124	3,70	2,08	0,187	1,937	0,054
	Evli	180	3,34	1,18	0,088		

Öncelikle ankette yer alan “Dul veya Boşanmış” kriteri katılımcı sayılarının az olması sebebiyle “Bekar” kriteri ile birleştirilmiş, böylece oluşan iki gruba t testleri uygulanmıştır. İlgili tablolara bakıldığında medeni durum kriteri ile hem yöneticiler tarafından hem de diğer çalışanlar tarafından psikolojik şiddete maruz kalma arasında herhangi bir farklılığa rastlanmamıştır. Buna göre katılımcıların evli yada bekar olmaları ile psikolojik şiddete maruz kalmaları arasında anlamlı bir fark tespit edilememiştir.

Eğitim Durumu

Eğitim durumunun bağımsız değişkenlere karşı farklı yaklaşım sergileyip sergilemediğini tespit etmek için One way ANOVA testleri yapılmış ve sonuçlar Tablo 3.17 ve 3.18’de gösterilmiştir.

Tablo 3.18.: Eğitim Durumu ve Yöneticiler Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Davranış Boyutlarının Karşılaştırılması

	Eğitim	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	F	p
Sağlığa Doğrudan Saldırıları	İlköğretim	49	11,47	1,30	0,18	0,266	0,850
	Ortaöğretim	128	11,90	4,15	0,37		
	Ön Lisans	67	11,80	2,99	0,36		
	Lisans ve Lisans üstü	60	12,01	3,21	0,41		
	Toplam	304	11,83	3,39	0,19		
Yaşam Kalitesine ve Mesleğe Saldırıları	İlköğretim	49	13,71	5,31	0,76	2,908	0,035
	Ortaöğretim	128	14,18	6,13	0,54		
	Ön Lisans	67	13,70	5,09	0,62		
	Lisans ve Lisans üstü	60	16,63	8,70	1,12		
	Toplam	304	14,48	6,47	0,37		
Kendini Göst.ve İletişime Saldırıları	İlköğretim	49	7,53	4,61	0,66	0,425	0,735
	Ortaöğretim	127	7,91	4,53	0,40		
	Ön Lisans	67	8,13	5,24	0,64		
	Lisans ve Lisans üstü	59	8,54	5,28	0,69		
	Toplam	302	8,02	4,85	0,28		
İtibara Saldırıları	İlköğretim*	49	11,97	2,03	0,29	2,776	0,042
	Ortaöğretim	128	12,96	4,51	0,40		
	Ön Lisans	67	12,48	3,23	0,39		
	Lisans ve Lisans üstü*	60	14,30	6,71	0,86		
	Toplam	304	12,96	4,56	0,26		
Sosyal İlişkilere Saldırıları	İlköğretim	49	8,89	3,42	0,49	2,213	0,087
	Ortaöğretim	128	9,60	4,65	0,41		
	Ön Lisans	67	9,44	4,00	0,49		
	Lisans ve Lisans üstü	60	11,01	5,80	0,75		
	Toplam	304	9,73	4,63	0,26		

Tablo 3.19.: Eğitim Durumu ve Diğer İşgörenler Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Davranış Boyutlarının Karşılaştırılması

	Eğitim	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	F	p
İtibara Saldırıları	İlköğretim	49	14,20	2,16	0,31	1,151	0,329
	Ortaöğretim	128	15,03	5,39	0,48		
	Ön Lisans	67	14,76	3,72	0,45		
	Lisans ve Lisans üstü	60	15,95	7,00	0,90		
	Toplam	304	15,01	5,08	0,29		
Sağlığa Doğrudan Saldırıları	İlköğretim	49	13,77	2,24	0,32	0,125	0,945
	Ortaöğretim	128	14,16	4,94	0,44		
	Ön Lisans	67	14,14	3,57	0,44		
	Lisans ve Lisans üstü	60	14,05	2,76	0,36		
	Toplam	304	14,07	3,91	0,22		
Sosyal İlişkilere Saldırıları	İlköğretim	49	12,97	3,51	0,50	0,376	0,770
	Ortaöğretim	128	13,58	5,22	0,46		
	Ön Lisans	67	13,47	5,09	0,62		
	Lisans ve Lisans üstü	59	14,00	5,57	0,71		
	Toplam	304	13,54	5,01	0,29		
Kendini Göstermeye ve İletişime Saldırıları	İlköğretim*	49	5,95	3,27	0,47	1,136	0,335
	Ortaöğretim	127	6,09	3,14	0,28		
	Ön Lisans	67	6,80	3,95	0,48		
	Lisans ve Lisans üstü*	59	5,77	3,25	0,42		
	Toplam	302	6,16	3,38	0,19		
Kişilik Haklarına Saldırıları	İlköğretim	49	3,12	0,52	0,07	2,519	0,058
	Ortaöğretim	128	3,75	2,11	0,18		
	Ön Lisans	67	3,23	0,87	0,11		
	Lisans ve Lisans üstü	60	3,53	1,58	0,21		
	Toplam	304	3,49	1,62	0,09		

Öncelikle ankette yer alan “Yüksek Lisans” kriteri katılımcı sayılarının az olması sebebiyle “Lisans” kriteri ile birleştirilmiş, oluşan yeni gruba “Lisans ve Lisans üstü” ismi verilmiştir. Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde yöneticiler tarafından psikolojik şiddete maruz kalmaları ile “Yaşam Kalitesine ve Mesleğe Saldırıları” ve “İtibara Saldırıları” alt boyutlarında farklılık görülmektedir. İtibara saldırıları alt boyutunda, ilköğretim ve lisans ve üzeri grupları arasında farklılaşma olduğu gözlemlenmiştir. Diğer çalışanlar tarafından psikolojik şiddete maruz kalma açısından ise herhangi bir farklılığa rastlanmamıştır.

Çalışılan Departman / Bölüm

Araştırmaya katılanların çalıştığı departmanın psikolojik şiddet davranışlarına maruz kalmalarına göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla One-way ANOVA testi yapılmış ve sonuçlar Tablo 3.19 ve 3.20’de sunulmuştur.

Tablo 3.20.: Çalışılan Departman ve Yöneticiler Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Davranış Boyutlarının Karşılaştırılması

	Departman	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	F	p
Sağlığa Doğrudan Saldırıları	Önbüro	45	11,55	1,94	0,29	0,585	0,674
	Muhasebe	44	11,52	1,19	0,18		
	F&B	98	11,75	2,69	0,27		
	Kat Hizmetleri	68	12,38	5,98	0,72		
	Teknik Servis	25	11,80	1,61	0,32		
	Toplam	280	11,84	3,50	0,21		
Yaşam Kalitesine ve Mesleğe Saldırıları	Önbüro	45	13,75	5,94	0,88	0,817	0,515
	Muhasebe	44	15,77	8,93	1,34		
	F&B	98	14,02	4,98	0,50		
	Kat Hizmetleri	68	14,76	7,40	0,89		
	Teknik Servis	25	15,36	5,86	1,17		
	Toplam	280	14,55	6,56	0,39		
Kendini Göst.ve İletişime Saldırıları	Önbüro	43	7,72	4,55	0,69	0,069	0,991
	Muhasebe	44	7,95	5,09	0,77		
	F&B	98	8,06	5,11	0,51		
	Kat Hizmetleri	68	8,00	4,12	0,50		
	Teknik Servis	25	8,32	5,16	1,03		
	Toplam	278	8,00	4,77	0,28		
İtibara Saldırıları	Önbüro	45	12,22	2,73	0,41	1,589	0,177
	Muhasebe	44	14,36	6,87	1,03		
	F&B	98	12,52	3,04	0,31		
	Kat Hizmetleri	68	13,30	6,18	0,75		
	Teknik Servis	25	13,16	2,72	0,54		
	Toplam	280	13,01	4,69	0,28		
Sosyal İlişkilere Saldırıları	Önbüro	45	9,51	3,26	0,48	1,889	0,113
	Muhasebe	44	10,54	6,21	0,93		
	F&B	98	8,84	3,23	0,32		
	Kat Hizmetleri	68	10,51	5,37	0,65		
	Teknik Servis	25	10,16	4,72	0,94		
	Toplam	280	9,74	4,54	0,27		

Tablo 3.21.: Çalışılan Departman ve Diğer İşgörenler Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Davranış Boyutlarının Karşılaştırılması

	Departman	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	F	p
İtibara Saldırılar	Önbüro	45	14,64	2,53	0,38	0,789	0,533
	Muhasebe	44	15,86	7,83	1,18		
	F&B	98	14,38	2,35	0,24		
	Kat Hizmetleri	68	15,17	7,14	0,87		
	Teknik Servis	25	15,48	3,51	0,70		
	Toplam	280	14,95	5,10	0,30		
Sağlığa Doğrudan Saldırılar	Önbüro	45	13,53	1,67	0,25	0,867	0,484
	Muhasebe	44	14,02	2,39	0,36		
	F&B	98	13,87	2,49	0,25		
	Kat Hizmetleri	68	14,84	7,15	0,86		
	Teknik Servis	25	14,12	1,94	0,38		
	Toplam	280	14,10	4,04	0,24		
Sosyal İlişkilere Saldırılar	Önbüro	45	13,42	4,26	0,63	0,766	0,548
	Muhasebe	44	13,06	4,78	0,72		
	F&B	98	13,20	4,33	0,44		
	Kat Hizmetleri	68	14,38	6,84	0,83		
	Teknik Servis	25	14,20	4,21	0,84		
	Toplam	280	13,59	5,09	0,30		
Kendini Göst. ve İletişime Saldırılar	Önbüro	43	6,18	3,12	0,48	0,518	0,723
	Muhasebe	44	5,52	2,63	0,40		
	F&B	98	6,29	3,71	0,38		
	Kat Hizmetleri	68	6,23	3,24	0,39		
	Teknik Servis	25	5,80	2,72	0,54		
	Toplam	278	6,10	3,26	19,00		
Kişilik Haklarına Saldırılar	Önbüro	45	3,44	1,85	0,28	1,140	0,338
	Muhasebe	35	3,31	0,83	0,12		
	F&B	98	3,45	1,68	0,17		
	Kat Hizmetleri	68	3,42	1,67	0,20		
	Teknik Servis	25	4,12	1,59	0,32		
	Toplam	280	3,48	1,60	0,09		

Öncelikle ankette yer alan “Yönetim” kriteri katılımcı sayılarının az olması sebebiyle gruplar arasında en yakın görülen “Muhasebe Departmanı” kriteri ile birleştirilmiştir. İlgili tablolara bakıldığında çalışılan departman ile hem yöneticiler tarafından hem de diğer çalışanlar tarafından psikolojik şiddete maruz kalma arasında herhangi bir farklılığa rastlanmamıştır. Buna göre katılımcıların farklı departmanda çalışıyor olmaları ile psikolojik şiddete maruz kalmaları arasında bir fark yoktur.

Mevcut İşyerindeki Çalışma Süresi

Araştırmaya katılanların şu an çalıştıkları iş yerindeki çalışma sürelerinin psikolojik şiddet davranışlarına maruz kalmalarına göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla One-way ANOVA testleri yapılmış ve sonuçlar Tablo 3.21 ve 3.22’de sunulmuştur.

Tablo 3.22.: Mevcut İşyerindeki Çalışma Süreleri ile Yöneticiler Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Davranış Boyutlarının Karşılaştırılması

	Süre	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	F	p
Sağlığa Doğrudan Saldırıları	1'den az	55	11,43	1,21	0,16	2,100	0,081
	1-3	89	11,53	1,42	0,15		
	4-5	71	12,84	6,47	0,77		
	6-10	62	11,56	1,55	0,20		
	11 ve üzeri	27	11,63	1,41	0,27		
	Toplam	304	11,83	3,39	0,19		
Yaşam Kalitesine ve Mesleğe Saldırıları	1'den az	55	16,80	9,14	1,23	2,575	0,038
	1-3	89	14,12	5,10	0,54		
	4-5	71	14,52	7,75	0,92		
	6-10	62	13,61	3,72	0,47		
	11 ve üzeri	27	12,88	3,93	0,76		
	Toplam	304	14,48	6,47	0,37		
Kendini Göst.ve İletişime Saldırıları	1'den az*	55	9,07	5,51	0,74	2,909	0,022
	1-3*	88	8,86	5,34	0,57		
	4-5	70	7,41	4,56	0,54		
	6-10*	62	6,64	3,30	0,42		
	11 ve üzeri	27	7,88	4,77	0,92		
	Toplam	302	8,02	4,85	0,28		
İtibara Saldırıları	1'den az	55	12,87	4,41	0,59	0,957	0,431
	1-3	89	12,71	3,31	0,35		
	4-5	71	13,84	7,21	0,85		
	6-10	62	12,71	2,76	0,35		
	11 ve üzeri	27	12,22	2,04	0,39		
	Toplam	304	12,96	4,56	0,26		
Sosyal İlişkilere Saldırıları	1'den az	55	9,53	4,09	0,55	0,455	0,769
	1-3	89	9,53	3,70	0,39		
	4-5	71	10,38	6,16	0,73		
	6-10	62	9,50	4,34	0,55		
	11 ve üzeri	27	9,67	4,54	0,87		
	Toplam	304	9,73	4,63	0,26		

Tablo 3.23.: Mevcut İşyerindeki Çalışma Süreleri ile Diğer İşgörenler Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Davranış Boyutlarının Karşılaştırılması

	Süre	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	F	p
İtibara Saldırılar	1'den az	55	14,51	2,98	0,40	2,311	0,058
	1-3	89	14,71	2,77	0,29		
	4-5	71	16,59	9,26	1,10		
	6-10	62	14,47	2,42	0,31		
	11 ve üzeri	27	14,22	1,45	0,28		
	Toplam	304	15,01	5,08	0,29		
Sağlığa Doğrudan Saldırılar	1'den az	55	13,72	1,54	0,21	1,652	0,161
	1-3	89	13,71	1,97	0,21		
	4-5	71	15,06	7,26	0,86		
	6-10	62	14,10	2,44	0,31		
	11 ve üzeri	27	13,37	0,74	0,14		
	Toplam	304	14,07	3,91	0,22		
Sosyal İlişkilere Saldırılar	1'den az	55	13,25	3,55	0,48	1,043	0,385
	1-3	89	13,36	4,53	0,48		
	4-5	71	14,59	7,49	0,89		
	6-10	62	13,04	3,39	0,43		
	11 ve üzeri	27	13,14	3,89	0,75		
	Toplam	304	13,54	5,02	0,29		
Kendini Göst. ve İletişime Saldırılar	1'den az	55	6,20	3,05	0,41	1,529	0,194
	1-3	88	6,65	3,92	0,42		
	4-5	70	6,31	3,82	0,46		
	6-10	62	5,29	1,86	0,24		
	11 ve üzeri	27	6,18	3,47	0,67		
	Toplam	302	6,17	3,38	0,19		
Kişilik Haklarına Saldırılar	1'den az*	55	3,25	0,70	0,09	3,213	0,013
	1-3*	89	3,37	0,89	0,09		
	4-5*	71	4,08	2,94	0,34		
	6-10*	62	3,29	0,89	0,11		
	11 ve üzeri	27	3,29	0,72	0,14		
	Toplam	304	3,49	1,62	0,09		

Öncelikle ankette yer alan “16 yıl ve üzeri” kriteri katılımcı sayılarının az olması sebebiyle “11-15 yıl” kriteri ile birleştirilmiş ve grup “11 yıl ve üzeri” olarak değiştirilmiştir. İlgili tablolara bakıldığında yöneticiler tarafından psikolojik şiddete maruz kalma açısından “yaşam kalitesine ve iletişime saldırılar” ile “kendini göstermeye ve iletişime saldırılar” alt boyutunda farklılıklar saptanmıştır. Diğer çalışanlar tarafından maruz kalmada ise “kişilik haklarına saldırılar” alt boyutunda farklılık gözlemlenmiştir.

Sektördeki Çalışma Süresi

Araştırmaya katılanların sektördeki çalışma sürelerinin psikolojik şiddet davranışlarına maruz kalmalarına göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla One-way ANOVA testleri yapılmış ve sonuçlar Tablo 3.23 ve 3.24'te sunulmuştur.

Tablo 3.24.: Sektördeki Çalışma Süreleri ile Yöneticiler Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Davranış Boyutlarının Karşılaştırılması

	Süre	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	f	p
Sağlığa Doğrudan Saldırıları	1'den az	20	11,60	1,64	0,37	0,663	0,652
	1-3	37	11,97	3,75	0,62		
	4-5	52	12,58	6,22	0,86		
	6-10	103	11,61	2,61	0,26		
	11-15	62	11,68	1,67	0,21		
	16'dan fazla	30	11,63	1,35	0,25		
	Toplam	304	11,84	3,39	0,19		
Yaşam Kalitesine ve Mesleğe Saldırıları	1'den az	20	18,25	10,06	2,25	1,930	0,089
	1-3	37	15,00	7,33	1,20		
	4-5	52	14,75	7,18	1,00		
	6-10	103	13,55	4,99	0,49		
	11-15	62	14,13	5,08	0,64		
	16'dan fazla	30	14,83	7,63	1,39		
	Toplam	304	14,49	6,47	0,37		
Kendini Göstermeye İletişime Saldırıları	1'den az	20	7,55	5,05	1,13	1,120	0,350
	1-3	37	7,00	4,31	0,71		
	4-5	51	8,29	5,14	0,72		
	6-10	102	8,25	4,82	0,48		
	11-15	62	7,50	3,70	0,47		
	16'dan fazla	30	9,47	6,68	1,22		
	Toplam	302	8,02	4,85	0,28		
İtibara Saldırıları	1'den az	20	13,80	7,19	1,61	0,975	0,433
	1-3	37	12,38	3,84	0,63		
	4-5	52	13,73	6,82	0,95		
	6-10	103	13,04	4,14	0,41		
	11-15	62	12,85	2,90	0,37		
	16'dan fazla	30	11,77	1,43	0,26		
	Toplam	304	12,96	4,56	0,26		
Sosyal İlişkilere Saldırıları	1'den az	20	10,05	6,21	1,39	0,372	0,868
	1-3	37	9,16	4,02	0,66		
	4-5	52	10,08	4,83	0,67		
	6-10	103	9,97	5,18	0,51		
	11-15	62	9,61	3,55	0,45		
	16'dan fazla	30	9,06	3,92	0,71		
	Toplam	304	9,73	4,63	0,26		

Tablo 3.25.: Sektördeki Çalışma Süreleri ile Diğer İşgörenler Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Davranış Boyutlarının Karşılaştırılması

	Süre	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	F	p
İtibara Saldırıları	1'den az	20	17,60	11,23	2,51	1,766	0,120
	1-3	37	15,27	4,87	0,80		
	4-5	52	15,77	7,51	1,04		
	6-10	103	14,62	3,32	0,33		
	11-15	62	14,56	2,01	0,25		
	16'dan fazla	30	14,00	1,84	0,34		
	Toplam	304	15,02	5,08	0,29		
Sağlığa Doğrudan Saldırıları	1'den az	20	14,55	2,58	0,58	0,969	0,437
	1-3	37	13,94	4,29	0,70		
	4-5	52	15,02	7,55	1,05		
	6-10	103	13,95	2,51	0,25		
	11-15	62	13,76	1,85	0,24		
	16'dan fazla	30	13,37	0,96	0,18		
	Toplam	304	14,07	3,92	0,22		
Sosyal İlişkilere Saldırıları	1'den az	20	15,60	7,16	1,60	1,440	0,210
	1-3	37	13,94	6,19	1,02		
	4-5	52	14,17	7,05	0,98		
	6-10	103	13,41	4,17	0,41		
	11-15	62	12,94	3,11	0,40		
	16'dan fazla	30	12,33	2,63	0,48		
	Toplam	304	13,55	5,02	0,29		
Kendini Göst. ve İletişime Saldırıları	1'den az	20	6,10	3,54	0,79	1,348	0,244
	1-3	37	6,32	3,25	0,53		
	4-5	51	6,47	4,01	0,56		
	6-10	102	6,08	3,23	0,32		
	11-15	62	5,45	1,84	0,23		
	16'dan fazla	30	7,30	4,87	0,89		
	Toplam	302	6,17	3,38	0,19		
Kişilik Haklarına Saldırıları	1'den az	20	3,60	1,43	0,32	0,615	0,688
	1-3	37	3,51	1,26	0,21		
	4-5	52	3,52	1,84	0,26		
	6-10	103	3,66	2,16	0,21		
	11-15	62	3,27	0,75	0,10		
	16'dan fazla	30	3,23	0,57	0,10		
	Toplam	304	3,49	1,62	0,09		

İlgili tablolara bakıldığında katılımcıların sektörde çalışma süreleri ile hem yöneticiler tarafından hem de diğer çalışanlar tarafından psikolojik şiddete maruz kalma arasında herhangi bir farklılığa rastlanmamıştır.

Ücret

Araştırmaya katılanların aldıkları ücret/ maaş ile psikolojik şiddet davranışlarına maruz kalmaları arasında farklılığın olup olmadığını belirlemek amacıyla One-way Anova testleri yapılmış ve sonuçlar Tablo 3.25 ve 3.26’da sunulmuştur.

Tablo 3.26.: Katılımcıların Aldıkları Ücret İle Yöneticiler Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Davranış Boyutlarının Karşılaştırılması

	Ücret	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	F	p
Sağlığa Doğrudan Saldırıları	1000-1499 TL	190	11,93	4,08	0,30	0,447	0,720
	1500-1999 TL	77	11,87	2,01	0,23		
	2000-2999 TL	21	11,14	0,48	0,10		
	3000 TL ve üzeri	16	11,37	0,81	0,20		
	Toplam	304	11,83	3,39	0,19		
Yaşam Kalitesine ve Mesleğe Saldırıları	1000-1499 TL	190	14,74	7,10	0,51	0,911	0,436
	1500-1999 TL	77	14,13	4,81	0,55		
	2000-2999 TL	21	12,61	2,97	0,65		
	3000 TL ve üzeri	16	15,56	8,64	2,16		
	Toplam	304	14,49	6,47	0,37		
Kendini Göst.ve İletişime Saldırıları	1000-1499 TL	189	7,64	4,62	0,34	2,011	0,113
	1500-1999 TL	76	8,38	4,83	0,55		
	2000-2999 TL	21	8,19	5,74	1,25		
	3000 TL ve üzeri	16	10,56	5,91	1,48		
	Toplam	302	8,02	4,85	0,28		
İtibara Saldırıları	1000-1499 TL	190	13,15	5,33	0,39	1,032	0,379
	1500-1999 TL	77	13,10	3,25	0,37		
	2000-2999 TL	21	11,67	1,56	0,34		
	3000 TL ve üzeri	16	11,81	1,52	0,38		
	Toplam	304	12,96	4,56	0,26		
Sosyal İlişkilere Saldırıları	1000-1499 TL	190	9,62	4,74	0,34	0,556	0,645
	1500-1999 TL	77	10,26	4,81	0,55		
	2000-2999 TL	21	9,00	3,18	0,69		
	3000 TL ve üzeri	16	9,50	4,21	1,05		
	Toplam	304	9,73	4,63	0,27		

Tablo 3.27.: Katılımcıların Aldıkları Ücret İle Diğer İşgörenler Tarafından Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Davranış Boyutlarının Karşılaştırılması

	Ücret	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	f	P
İtibara Saldırıları	1000-1499 TL	190	15,11	6,01	0,44	0,191	0,902
	1500-1999 TL	77	15,02	3,10	0,35		
	2000-2999 TL	21	14,86	3,29	0,72		
	3000 TL ve üzeri	16	14,12	1,31	0,33		
	Toplam	304	15,02	5,08	0,29		
Sağlığa Doğrudan Saldırıları	1000-1499 TL	190	14,27	4,71	0,34	0,720	0,541
	1500-1999 TL	77	14,00	2,30	0,26		
	2000-2999 TL	21	13,29	0,78	0,17		
	3000 TL ve üzeri	16	13,19	0,40	0,10		
	Toplam	304	14,08	3,92	0,22		
Sosyal İlişkilere Saldırıları	1000-1499 TL	190	13,85	5,83	0,42	1,250	0,292
	1500-1999 TL	77	13,49	3,68	0,42		
	2000-2999 TL	21	12,05	1,32	0,29		
	3000 TL ve üzeri	16	12,19	1,64	0,41		
	Toplam	304	13,55	5,02	0,29		
Kendini Göst. ve İletişime Saldırıları	1000-1499 TL	189	5,97	3,34	0,24	0,899	0,442
	1500-1999 TL	76	6,55	2,91	0,33		
	2000-2999 TL	21	5,90	4,24	0,92		
	3000 TL ve üzeri	16	7,00	4,66	0,17		
	Toplam	302	6,17	3,38	0,19		
Kişilik Haklarına Saldırıları	1000-1499 TL	190	3,43	1,44	0,10	1,590	0,192
	1500-1999 TL	77	3,80	2,24	0,25		
	2000-2999 TL	21	3,09	0,44	0,09		
	3000 TL ve üzeri	16	3,25	0,58	0,14		
	Toplam	304	3,49	1,62	0,09		

İlgili tablolara bakıldığında katılımcıların aldıkları ücret ile hem yöneticiler tarafından hem de diğer çalışanlar tarafından psikolojik şiddete maruz kalma arasında herhangi bir farklılığa rastlanmamıştır.

Aşağıdaki tablo ile araştırma hipotezleri ve bulguları açıklanmaya çalışılmıştır.

Tablo 3.28.: Hipotezler ve Araştırma Bulguları

Hipotez No	Hipotez İçeriği	Kabul/Red
H ₁	İşgörenlerin algıladıkları öz yeterlilikleri ile yöneticileri tarafından psikolojik şiddete maruz kalmaları arasında ilişki vardır.	Kabul
H ₂	İşgörenlerin algıladıkları öz yeterlilikleri ile diğer işgörenler tarafından psikolojik şiddete maruz kalmaları arasında ilişki vardır.	Kabul
H _{1a}	İşgörenlerin yöneticileri tarafından mobbinge maruz kalma algılarında cinsiyete göre bir farklılık vardır.	Red
H _{2a}	İşgörenlerin diğer işgörenler tarafından mobbinge maruz kalma algılarında cinsiyete göre bir farklılık vardır.	Red
H _{1b}	İşgörenlerin yöneticileri tarafından mobbinge maruz kalma algılarında yaşa göre bir farklılık vardır.	Kabul
H _{2b}	İşgörenlerin diğer işgörenler tarafından mobbinge maruz kalma algılarında yaşa göre bir farklılık vardır.	Kabul
H _{1c}	İşgörenlerin yöneticileri tarafından mobbinge maruz kalma algılarında medeni durumlarına göre bir farklılık vardır.	Red
H _{2c}	İşgörenlerin diğer işgörenler tarafından mobbinge maruz kalma algılarında medeni durumlarına göre bir farklılık vardır.	Red
H _{1d}	İşgörenlerin yöneticileri tarafından mobbinge maruz kalma algılarında eğitim durumlarına göre bir farklılık vardır.	Kabul
H _{2d}	İşgörenlerin diğer işgörenler tarafından mobbinge maruz kalma algılarında eğitim durumlarına göre bir farklılık vardır.	Red
H _{1e}	İşgörenlerin yöneticileri tarafından mobbinge maruz kalma algılarında çalıştıkları departmana göre bir farklılık vardır.	Red
H _{2e}	İşgörenlerin diğer işgörenler tarafından mobbinge maruz kalma algılarında çalıştıkları departmana göre bir farklılık vardır.	Red
H _{1f}	İşgörenlerin yöneticileri tarafından mobbinge maruz kalma algılarında şu an çalıştıkları iş yerindeki çalışma sürelerine göre bir farklılık vardır.	Kabul
H _{2f}	İşgörenlerin diğer işgörenler tarafından mobbinge maruz kalma algılarında şu an çalıştıkları işyerindeki çalışma sürelerine göre bir	Kabul

	farklılık vardır.	
H1g	İşgörenlerin yöneticileri tarafından mobbinge maruz kalma algılarında sektörde çalışma sürelerine göre bir farklılık vardır.	Red
H2g	İşgörenlerin diğer işgörenler tarafından mobbinge maruz kalma algılarında sektörde çalışma sürelerine göre bir farklılık vardır.	Red
H1h	İşgörenlerin yöneticileri tarafından mobbinge maruz kalma algılarında aldıkları ücrete göre bir farklılık vardır.	Red
H2h	İşgörenlerin diğer işgörenler tarafından mobbinge maruz kalma algılarında aldıkları ücrete göre bir farklılık vardır.	Red

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmanın sonuçlarına göre seçilen örneklem grubundaki işgörenlerin algıları boyutunda genel olarak yaklaşık %52'sinin işyerinde psikolojik şiddete maruz kaldığı görülmektedir. Yöneticileri tarafından psikolojik şiddete maruz kaldığını ifade eden katılımcıların oranı %48 iken, diğer çalışanlar tarafından maruz kaldığını ifade eden katılımcı oranı %36,8 olarak saptanmıştır. Ülkemizde Demirçivi (2008, s.101) tarafından konaklama işletmelerinde çalışan işgörenler üzerinde yürütülen çalışmada aynı sorunun cevabı aranmış çalışanların %39'unun yöneticileri tarafından, %35'inin iş arkadaşları tarafından yapılan psikolojik şiddet davranışlarına maruz kaldıkları sonucu çıkmıştır. Bu anlamda sonuçlar, Demirçivi tarafından yapılan çalışma ile yakınlık göstermektedir.

Konu ile ilgili yapılan araştırmalar incelendiğinde; ülkemizdeki turizm sektöründe yer alan otel işletmelerinde çalışanların %27 ile %48 arasında değişen bir oranda psikolojik şiddete maruz kaldıkları görülmektedir (Tükeltürk, 2009, s.215).

Bu bağlamda K.K.T.C'deki konaklama işletmelerinde görülen %52'lik oran Türkiye'de yapılan çalışmalar dahilinde belirlenen rakamların üzerinde olmakla beraber çok yüksek olarak değerlendirilebilir. Fakat, genel olarak saptanan psikolojik şiddete maruz kalma oranı çok yüksek görülse de maruz kalınan eylemler incelendiğinde çok ciddi sonuçlara sebebiyet verecek psikolojik şiddet davranışlarının varlığından söz edilemez. Şöyle ki; yöneticiler tarafından maruz kalmada ilk üç sırayı; “Sözlerinin sürekli kesilmesi”, “Yaptıkları işlerin sürekli eleştirilmesi” ve “Kendilerini gösterme olanaklarının kısıtlanması” eylemlerinin aldığı gözlemlenmiştir. Diğer çalışanlar tarafından maruz bırakılmada ise ilk üç sırayı yöneticiler tarafından maruz bırakılmaya göre farklı sıralarda olmakla beraber aynı eylem türleri olan “Kendilerini gösterme olanaklarının kısıtlanması”, “Sözlerinin sürekli kesilmesi” ve “Yaptıkları işin sürekli eleştirilmesi” almıştır.

Katılımcıların sahip oldukları öz yeterlilik algılarının yüzdesel oranını tespit ile ilgili yapılan analizlere bakıldığında katılımcılardan öz yeterliliği düşük işgörenlerin %47,69 ve öz yeterliliği yüksek işgörenlerin ise %25,65'lik yüzdelik dilime sahip olduğu görülmektedir.

Araştırmanın ana hipotezi çerçevesinde oluşan sonuçlara bakıldığında; *“Araştırmaya katılan otel işletmelerinde çalışanların öz yeterlilik algılarının yöneticileri tarafından ve/veya diğer çalışanlar tarafından psikolojik şiddete maruz kalmaları ile ilişkili olduğu, psikolojik şiddete maruz kalma ile kişinin algılanan öz yeterliliği arasında ise negatif yönlü, istatistiksel olarak anlamlı fakat düşük bir ilişki olduğu”* saptanmıştır. Elde edilen bulgulara göre; *“Bireylerde öz yeterlilik arttıkça kişinin psikolojik şiddete maruz kalma oranı düşmektedir”*

denilebilir. Fakat yine de elde edilen ilişkinin güçlü olmadığı göz önüne alınmalıdır. Konu ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde; Einarsen ve Mikkelsen (2002, s.403)'in yaptıkları çalışmada öz yeterlilik ile psikolojik şiddet olgusu arasında anlamlı fakat düşük bir ilişki saptanmıştır. Natvig ve arkadaşları tarafından yapılan çalışmada ise öz yeterlilik ile psikolojik şiddet arasında negatif yönlü bir ilişki saptanmış, öz yeterlilik arttıkça psikolojik şiddetin azaldığı sonucuna ulaşılmıştır(Karataş ve Öztürk, 2009, s.71). Yurt içinde yapılan çalışmalara bakıldığında ise; Balkıs ve Duru tarafından öğrenciler üzerinde yapılan ve şiddete yönelik tutumların öz yeterlilik, medya, şiddete yönelik inançlar, arkadaş grubu ve okula bağlılık duygusu arasındaki ilişkinin incelendiği çalışmada şiddete yönelik tutumun, medya, arkadaş grubu ve şiddete yönelik inanç ile pozitif, aidiyet duygusu ve öz yeterlilik ile ise negatif ilişkili olduğu sonucuna varılmıştır. Araştırma sonuçları, öz yeterlilik inancı yüksek öğrencilerin daha az şiddet eğilimli olduğunu göstermektedir (Balkıs ve Duru, 2005, s.84). Buna göre araştırma sonuçlarının yukarıda belirtilen çalışmaların sonuçlarıyla yakınlık gösterdiği söylenebilir.

Çalışmanın ana hipotezinden yola çıkarak, araştırmaya destek vermek amacıyla oluşturulan alt hipotezlerden elde edilen sonuçlar şöyledir;

- Araştırmaya katılanların cinsiyetleri ile yöneticileri ya da diğer çalışanlar tarafından psikolojik şiddete maruz kalmaları arasında herhangi bir farklılık gözlemlenmemiştir. Bu durum; Leymann ve Davenport'un çalışmalarına uyan bir tablodur. Davenport'a göre psikolojik şiddette cinsiyet ayrımı söz konusu değildir. Erkekler kadınları, kadınlarsa erkekleri belli zaman ve şekillerde taciz edebilmektedirler (<http://www.mobbingopdewerkvloer.nl>).
- Araştırmaya katılanların yaş kriterine bakıldığında yöneticiler tarafından uygulanan psikolojik şiddet davranışlarından “Kendini Göstermeye ve İletişime Saldırıları” alt boyutunda tüm yaş grupları arasında farklılık görülmektedir. Diğer çalışanlar tarafından uygulanan psikolojik şiddet davranışları alt boyutlarında ise yine “Kendini göstermeye ve iletişime saldırılar” alt boyutunda ve tüm yaş grupları arasında anlamlı bir farklılığın olduğu gözlemlenmiştir. Psikolojik şiddete maruz kalmada 29 yaş ve altı grubunun en çok etkilenen grup olduğu saptanmıştır. Dinçer tarafından yapılan çalışmada her yaştan kişinin psikolojik şiddete maruz kaldığı, ancak 25 yaş altındakilerin ve 55 yaş üzerindeki daha çok risk taşıdıklarına değinilmektedir. (Dinçer, 2007; 297). Bu yönü itibariyle çalışma, Dinçer tarafından yapılan çalışma ile paralellik göstermektedir.
- Katılımcıların medeni halleri ile yöneticileri ya da diğer çalışanlar tarafından psikolojik şiddete maruz kalmaları arasında herhangi bir farklılık

gözlemlenmemiştir. Buna göre, yöneticileri ya da diğer meslektaşları tarafından psikolojik şiddete maruz bırakıldığını ifade eden çalışanların evli veya bekar olmaları ile karşılaştıkları eylemler arasında herhangi bir farklılık yoktur denilebilir.

- Katılımcıların eğitim seviyelerine bakıldığında, yöneticiler tarafından psikolojik şiddete maruz kalmaları ile “Yaşam Kalitesine ve Mesleğe Saldırılar” ve “İtibara Saldırılar” alt boyutlarında farklılık tespit edilmiştir. Buna göre, en çok psikolojik şiddete maruz kalanların lisans ve üzeri eğitim görmüş katılımcıların olduğu gözlemlenmiştir. Diğer çalışanlar tarafından psikolojik şiddete maruz kalma ile eğitim kriteri arasında ise anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir.
- Çalışılan departmana bakıldığında örnekleme oluşturan tesislerde tespit edilen psikolojik şiddete maruz kalınma durumu ile bireylerin farklı departmanlarda çalışıyor olması arasında fark yoktur. Bu durum hem yöneticiler tarafından hem de diğer çalışanlar tarafından şiddete maruz bırakılma açısından benzerlik göstermektedir.
- Katılımcıların şu an çalıştıkları işyerindeki çalışma sürelerindeki farklılıklar ile psikolojik şiddete maruz kalmaları arasında anlamlı farklılıklar belirlenmiştir. Yöneticiler tarafından psikolojik şiddete maruz kalma açısından “yaşam kalitesine ve mesleğe saldırılar” ve “kendini göstermeye ve iletişime saldırılar” alt boyutlarında farklılığa rastlanmış, bu farklılığın 1 yıldan az çalışanlar ile 6-10 yıl arası çalışanların oluşturduğu gözlemlenmiştir. Buna göre psikolojik şiddetten en fazla etkilenen grubu işletmede 1 yıldan az süredir çalışanlar oluşturmaktadır. Diğer çalışanlar tarafından maruz kalmada ise “kişilik haklarına saldırılar” alt boyutunda “bir yıldan az çalışanlar”, “1-3 yıl arası çalışanlar”, “4-5 yıl arası çalışanlar” ve “6-10 yıl arası çalışanlar” grupları arasında farklılık saptanmıştır. Bu gruplar arasında ise psikolojik şiddetten en fazla etkilenen grubun 4-5 yıl arası çalışanlar olduğu gözlemlenmiştir. İşgücü devir hızının yüksek oranda yaşandığı otelcilik sektörü düşünüldüğünde 4-5 yıl aynı işletmede çalışan katılımcıların, şu an çalıştıkları örgütlerde uzun zamandır çalıştıkları söylenebilir. Belli bir sektörel deneyime ve işletme içi tecrübeye sahip bu bireylerin mevkilerinde yükselmeyi beklemeleri muhtemeldir. Buna göre aynı işletmede bulunan diğer çalışanlarda oluşacak mevki kazanma savaşlarından doğabilecek psikolojik şiddet davranışları belirlenen tablonun açıklayıcısı olabilir.
- Katılımcıların sektör deneyimleri ya da aldıkları ücret ile psikolojik şiddete maruz kalma arasında herhangi bir farklılık saptanmamıştır. Buna göre, sektörde uzun

sürelî deneyime sahip bireylerin psikolojik şiddete maruz kalmasıyla, meslekte yeni olan bireyler arasında ya da yüksek maaşla çalışan bireylerin psikolojik şiddete maruz kalmasıyla düşük maaşla çalışan bireyler arasında herhangi bir fark gözlenmemiştir.

Araştırma sonuçları dikkate alınarak aşağıdaki öneriler geliştirilmiştir;

- Yapılan bu araştırma sonucunda, işgörenlerin çalıştıkları kurumlarda çok ciddi sonuçlara sebebiyet verecek durumda olmamakla birlikte, temelde psikolojik şiddet davranışlarına maruz kaldıkları ve bu davranışların çoğunlukla yönetim kadrosu tarafından gerçekleştirildiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu noktada yöneticiler bilinçli olarak işgörelere psikolojik şiddet uyguluyor olabilecekleri gibi, sergiledikleri bu davranışların devamı ya da ilerlemesi durumunda doğabilecek ciddi sonuçların farkında olmayabilirler. Bu nedenle yöneticilerin konu ile ilgili bilgilendirilmesi sağlanmalıdır. Bilgi sahibi olan yöneticiler önlemler konusunda daha yapıcı ve etkili davranabileceklerdir. Bunun yanı sıra işgörenlerin de özellikle psikolojik şiddetin ne olduğu, neleri kapsadığı ve karşılaştıkları durumda haklarını hangi yollarla arayabilecekleri hususunda bilgilendirilmesi gerekir. İşyerlerindeki işgören ve yöneticilerin konu ile ilgili bilgilendirilmelerinde en büyük görev, insan kaynakları yöneticilerine düşmektedir.
- İşgörenlerin öz yeterlilik alguları ile psikolojik şiddete maruz kalmaları arasında oluşan negatif yönlü ilişki önemli diğer bir konuyu oluşturmaktadır. Buna göre öz yeterliliği yüksek olan bireylerin psikolojik şiddete daha az maruz kalmakta oldukları ya da karşılaştıkları davranışları bir psikolojik şiddet olgusu olarak görmeyip kolayca üstesinden gelebildikleri söylenebilir. Bu anlamda çalışanların öz yeterlilik inançlarını kuvvetlendirmek adına örgütte alınabilecek bazı tedbir ve uygulamalar, işyerindeki verimliliği arttırabileceği gibi, aynı zamanda örgüt bünyesinde oluşan ya da oluşabilecek psikolojik şiddet olgusunu önlemede çok büyük bir önem teşkil etmektedir. Bu tedbir ve uygulamalara örgüt bünyesinde verilecek hizmet içi eğitim faaliyetleri, öz yeterliliği geliştirici rol modelleme ve işgörelere kendilerini doğru hedefler belirleyebilmek adına verilen eğitimler örnek gösterilebilir.
- Örgüt kültürünün oluşturulmadığı, aşırı iş yükü, olumsuz örgüt iklimi, öz yeterliliği düşük işgörenlerin çoğunlukta olduğu vb. işyeri koşullarında

bireysel ilişkilerin zayıflaması ya da sonu psikolojik şiddete varacak sağlıksız çatışma ortamlarının oluşması kaçınılmazdır. İşletmenin uzun vadede verimliliğini de etkileyecek bu haller baş gösterdiğinde, öncelikle insan kaynakları yöneticileri olmak üzere yöneticiler mevcut durumu değerlendirerek, gerekli önlemleri almalıdırlar.

İşletmelerde insan kaynakları yöneticilerinin, psikolojik şiddet ile ilgili atması gereken adımlardan ilki işletmede bünyesinde mevcut ya da potansiyel psikolojik şiddet olgusunun bulunup bulunmadığını tespit etmektir. Buna göre işgörenlerde oluşan performans düşüklükleri, iş arkadaşlarına, ya da yöneticilerine karşı oluşan davranış değişiklikleri, çalışma isteğini kaybetme, sürekli alınan sağlık raporları, yönetimin dışındaki sebeplerden kaynaklanan işgücü devir hızındaki artış, psikolojik şiddetin habercisi olabilir.

Psikolojik şiddetin işletmelerde içinden çıkılması zor bir kara deliğe dönüşmeden önce, yönetimin alması gereken bazı tedbirler vardır. Bunlardan bazıları şöyledir:

- İşletme bünyesinde oluşturulacak yeni bir yapılanma süreci varsa durum işgörenlerle paylaşılmalı, görüşlerine değer verildiği kendilerine hissettirilmelidir. Böylece işgörenler, arkalarından iş çevrildiği hissine kapılmayacak, hatta işletmesi için faydalı öneriler üretme yoluna gidecektir.
- İşletmede yeni çalışmaya başlayanlar, yaşı, cinsiyeti, dini inancı veya milliyetinden dolayı azınlık durumunda kalan çalışanlar, diğer çalışanlara kıyasla psikolojik şiddete maruz kalma açısından daha büyük bir risk altında olabilmektedirler. Yöneticiler bu durumu görmezden gelmek yerine çalışanlarına onların da örgütün birer parçası olduğu izlenimini yaymalıdırlar. Bu vb. durumların oluşmasını engellemek için sağlıklı bir örgüt kültürü oluşturulmalıdır.
- İnsan kaynakları yöneticileri, örgütlerde açık kapı politikasını benimseyerek, işgörenlerin kolayca yanlarına gidip, yaşadıkları sorunları anlatabileceği şeffaf bir ortam oluşturmalıdırlar
- Çalışanlardan gelecek şikâyetler dikkate alınmalı, şikâyetlerin üzerine ciddiyle gidilmeli ve gereken soruşturma gerçekleştirilerek suçlulara caydırıcı cezalar verilmelidir.
- İşyerlerinde periyodik zamanlı eğitim veya danışmanlık sisteminin olmayışı, psikolojik şiddet davranışlarının oluşmasını ve kolayca yayılmasını tetikler. Bu sebeple işgörelere, belli zaman dilimlerinde tekrarlanan eğitim programları düzenlenmelidir.

- Personele örgütü ve örgüt kültürünü tanıtım amaçlı dağıtılan el kitapçıklarında konu hakkında bilgi verilmeli ve yönetimin konu hakkındaki hassasiyeti kendilerine anlatılmalıdır.

İşyerinde psikolojik şiddetin önlenmesi ve mağdur olan işgörenlerin korunmasında hukukçulara da önemli görevler düşmektedir. Öncelikle iş kanunlarında yasalaştırılması gereken bu olgu, gerekli tedbirleri almayan yöneticiler ya da işyeri sahiplerini de konuya karşı duyarlı ve sorumlu hale getirmelidir.

Bu tez çalışması kapsamında son olarak öz yeterlilik algısı ve psikolojik şiddet olgusu konularında araştırmalarda bulunacak akademisyenlere bazı önerilerde bulunmak gerekebilir. Bu araştırma da dahil olmakla beraber, genel olarak konu hakkında yapılan birçok araştırmada anket yönteminin kullanıldığı görülmektedir. Anket uygulaması ile niceliksel anlamda önemli ve daha geniş çaplı verilere ulaşmak mümkündür. Ancak, bu tekniğin özellikle psikolojik şiddet gibi açığa vurulması zor ve deşifre olması halinde tehlikeli olan bir olgu hakkında niteliksel olarak yeterli bilgiler sağlayamama durumunu göz ardı etmemek gerekmektedir. Bu nedenle, konu ile ilgili araştırmada bulunacakların mülakat, derinliğine görüşme veya odak grup vb. nitel araştırma tekniklerine başvurması daha detaylı bulgulara ulaşmakta faydalı olabilir.

Turizm sektöründe özellikle insan ilişkilerinin yoğun olarak yaşandığı konaklama işletmeleri açısından irdelenen bu olgu, sektörün farklı alanlarında da incelenebilir. Ayrıca psikolojik şiddet olgusu, örgütsel davranış bilim dalını yakından ilgilendiren bir konu olduğundan, örgütsel adalet, tükenmişlik, çatışma gibi alana özgü farklı konularla da beraber araştırılabilir.

KAYNAKÇA

Akdemir M., F. (2008). “İşletmelerde Uygulanan Mobbingin (Psikolojik şiddet) Örgütsel Bağlılığa Etkisi” Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.

Akgül, A., Çevik, O.(2003). “İstatistiksel Analiz Teknikleri: SPSS’de İşletme Yönetimi Uygulamaları”, Emek Ofset, Ankara.

Aksayan, S., Gözüm, S. (1998). “Olumlu Sağlık Davranışlarının Başlatılması ve Sürdürülmesinde Öz Etkililik (Kendini Etkileme) Algısının Önemi” C.Ü Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi 2(1). ss.35-42.

Alper, A. G. (2009). “Yıldırma Eylemleri ve Örgütsel Adanmışlık İlişkisi: İlköğretim Okulu Öğretmenleri Üzerinde Bir Araştırma” Marmara Üniversitesi E.B.E., Eğitim Yönetim ve Denetim Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.

Asunakutlu,T., Safran,B.(2006). “Örgütlerde Yıldırma Uygulamaları (MOBBİNG) ve Çatışma Arasındaki İlişki”, SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, ss.111-129

Ay, B.(2007). “Öğretmenlerin Öz-Yeterlikleri ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı” Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İlköğretim Anabilim Dalı Sınıf Öğretmenliği Bölümü, Yüksek Lisans Tezi

Aydın, S. (2008). “İşyerinde Yıldırma (Mobbing) Algısına İlişkin Bir Alan Çalışması” Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Y.Lisans Tezi.

Aydın, Ş., Şahin, N.ve Uzun, D.(2007). “Örgütlerde Yaşanan Psikolojik Şiddet Sorunlarının Konaklama İşletmeleri Açısından Değerlendirilmesi”, Ç.Ü.Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 16(2):61-74.

Aydın, Ş., Özkul, E.(2007). “İşyerinde Yaşanan Psikolojik Şiddetin Yapısı ve Boyutları: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği”, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 7(2):169-186

Bahçe, Ç.(2007). “Mobbing Oluşumunda Örgüt Kültürünün Rolü: Bir Örnek Uygulama”, Gazi Üniversitesi, S.B.E., İşletme Ana Bilim Dalı, İnsan Kaynakları Yönetimi, Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.

Balkıs, M., Duru, E. (2005). “Şiddete yönelik tutumların öz yeterlilik, medya, şiddete yönelik inanç, arkadaş grubu ve okula bağlılık duygusu ile ilişkisi” Ege Eğitim Dergisi, (6) 2: 81-97

Bandura, A. (2004). “Swimming Against the Mainstream: The Early Years from Chilly Tributary to Transformative Mainstream”, Behavior Research and Therapy, 42, 613-630.

Bandura, A., Benight, C. C. (2004), “Social cognitive theory of posttraumatic recovery: the role of perceived self-efficacy”, Behaviour Research and Therapy 42, pp. 1129–1148.

Bandura, A. (2000(a)). “Cultivate self-efficacy for personal and organizational effectiveness”, In E. A. Locke (Ed.), Handbook of principles of organization behavior. (pp. 120-136). Oxford, UK: Blackwell.

Bandura, A. (2000(b)). “Self-efficacy. In A. E. Kazdin (Ed.)”, Encyclopedia of psychology. New York: Oxford University Press.

Bandura, A. (1997). “Self-efficacy: The exercise of control”. New York: W. H. Freeman and Company.

Bandura, A. (1994). “Self-efficacy. In V. S. Ramachandran (Ed.)”, Encyclopedia of human behavior, Vol. 4, pp. 71-81.

Bandura, A.(1989). “Human agency in social cognitive theory”, Am Psyc, Sayı 37, ss.122-147.

Bandura, A.(1986) “Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory” (Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall)

Bandura, A. (1977(a)). “Social Learning Theory”, General Learning Pres, New York.

Bandura, A.(1977(b)). “Self-Efficacy: Toward A Unifying Theory Of Behavioral Change”, Psychological Review. 84 (2), ss.191-215

Bandura, A., Adams, Nancy, E. (1977). “Analysis of Self-Efficacy Theory of Behavioral Change”, Cognitive Therapy and Research, VoL 1, No. 4, pp. 287-310.

Barringer, B. R., Ireland, D. R. (2008), “ What Is Stopping You? : Shatter The Nine Most Common Myths Keeping Starting Your Own Business”, Press Upper Saddle River, N.J.: Financial Times.

Basım, N. H., Korkmazıyrek, H., Tokat, A.O. (2009). “Çalışanların Öz Yeterlilik Algılamasının Yenilikçilik ve Risk Alma Üzerine Etkisi: Kamu Sektöründe Bir Araştırma”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Sayı 19, ss.121-130.

Bayrak, K., S.(2006). “İş Yaşamında Psiko-şiddet Sarmalı Olarak Yıldırma Olgusu ve Nedenleri” Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, sayı 16, ss.434-447

Beswick, J., Gore, J., Palferman, D. (2004). “Bullying at Work: A Review of the Literature”, Healty &Safety Laboratory, http://www.hse.gov.uk/research/hsl_pdf/2006/hs/0630.pdf.

Betz, N. E. (2004). “An Expert’s Perspective: Self Efficacy, Contributions of Self Efficacy Theory to Career Counseling A Personal Perspective”, The Career Development Quarterly, 52, ss.340-353.

Bingöl, B. (2007). “İşyerinde Yıldırma ve Yıldırma Üzerine Bir Araştırma”, Dokuz Eylül Üniversitesi, S.B.E. İşletme Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.

Birlik, I. (2009), “İşyerinde Psikolojik Taciz: Bir Tıp Fakóltesi Hastanesinde Çalışan Asistan Doktor Ve Hemşirelerin Algıları Üzerine Bir Çalışma”, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi Ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Çalışma Ekonomisi Bilim Dalı, Doktora Tezi.

Biswas, S.(2008). “Personality, Generalized Self-efficacy & Team Performance: A Study of Rural Development Teams”, IJIR, Sayı. 44, No. 2 ss.234-247.

Bolat, O., Bolat T. ve Seymen Aytemiz O.(2009). “Güçlendirici Lider Davranışları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Sosyal Mübadele Kuramından Hareketle İncelenmesi” Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Cilt 12 Sayı 21 ss.215-239.

Brophy, J. (1998). “Motivating Students To Learn”. USA: The McGraw-Hill.

Büyüköztürk, Ş.(2002). “Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı, İstatistik, Araştırma Deseni, SPSS Uygulamaları ve Yorum” Pegem A Yayıncılık, Ankara.

Canakay, Uçal, E(2007). “Aktif Öğretmenliğin Müzik Teorisi Dersine İlişkin Akademik Başarı, Tutum Öz yeterlilik Algısı ve Yüklemeler Üzerindeki Etkileri” Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Güzel Sanatlar Eğitimi Bilim Dalı Müzik Öğretmenliği Programı, Doktora Tezi.

Carnero, M. A., Martinez, B., Mangasz, R.S. (2006), “Mobbing and its determinants: the case of Spain”, Applied Economics.

Carter, R. (2008), “Self-efficacy, Motivation and Employee Engagement: Empowering Workers Using Forum Theatre”, North Ryde, N.S.W. : Macquarie University, Graduate School of Management.

Cassito, M. G. (2003) “Raising awareness of psychological harassment at work”. Albany, NY, USA: World Health Organization. Retrieved September 8, 2005, Web: <http://site.ebrary.com/>

Cemaloğlu, N. (2007) “Okul Yöneticilerinin Liderlik Stilleri İle Yıdırma Arasındaki İlişki” Hacettepe Ün. Eğitim Fak. Dergisi 33, ss.77-87

Cemaloğlu, N. (2007(a)). “Örgütlerin Kaçınılmaz Sorunu: Yıdırma”, Bilig, sayı 42:111-126

Cemaloğlu, N., Ertürk, A. (2007(b)). “Öğretmenlerin Maruz Kaldıkları Yıdırma Eylemlerinin Cinsiyet Yönünden İncelenmesi” Türk Eğitim Bilimleri Dergisi 5(2), ss. 345-362.

Ceylan, A.,Ergün, E., Alpkan, L. (2000). “Çatışmanın Sebepleri ve Yönetimi”, Doğuş Üniversitesi Dergisi, sayı 2: 39-51

Chappel, Duncan ve Di Martino, Vittorio.(1998). “Violence at Work”. Geneva: International Labor Office (ILO)

Chu Yu, M., Lin C. C. ve Hsu, S.Y. (2009). “Stressors And Burnout: The Role Of Employee Assistance Programs and Self-Efficacy”, Social Behavior And Personality, 37(3), 365-378.

Coşgun, S., Ilgar, Z. (2004). “Rehberlik Ve Psikolojik Danışmanlık Deneyimi Çalışmalarının Adayların Özyeterlilik Algılarına Etkisi”, 13. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı, İnönü Üniversitesi, Eğitim Fakültesi

Cowie, H., Naylor, P., Rivers, I., Smith, P. K. Ve Pereira, B. (2002), “Measuring workplace bullying”, Aggression and Violent Behavior , sayı 7: 33–51.

Cox,W. (1987). “Verbal Abuse in Nursing: Reporting of a Study, Nursing Management”, Volume 18 - Issue 11 – pp. 47-50

Crawford, N. (1997). “Bullying at Work: A Psychoanalytic Perspective”. Journal of Community & Applied Social Psychology, Vol:7. (219-225).42, (361-371).

Çakır, B. (2006). “İşyerindeki Yıldırma (Mobbing) Eylemlerinin İşten Ayrılma Etkisi Üzerine Bir Araştırma” Marmara Üniversitesi, S.B.E. İşletme Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.

Çalışkan, O. (2005), “Turizm İşletmelerinde Çalışanlara Yapılan Yıldırma Davranışları.” Mersin Üniversitesi, S.B.E Yüksek Lisans Tezi

Çapri, B., Kan, A. (2006). “Öğretmen Kişilerarası Öz-yeterlilik Ölçeğinin Türkçe Formunun Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması”, Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt 2, Sayı 1, ss. 48-61.

Çelik, H. C., Bindak, R. (2005). “İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Bilgisayara Yönelik Tutumlarının Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi” İnönü Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi Cilt: 6 Sayı: 10, ss. 27- 38.

Çetin, B. (2008). “Marmara Üniversitesi Sınıf Öğretmeni Adaylarının Bilgisayarla İlgili Öz Yeterlilik Algılarının İncelenmesi” D.Ü. Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi, 11, ss.101-114.

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

Çubukçu, F. (2008). “Yabancı Dil Öğrenme Endişesi İle Öz Yeterlilik Arasındaki Korelasyon Üzerine Bir Çalışma” Eğitimde Kuram ve Uygulama Dergisi, 4 (1), ss. 148-158, Journal of Theory and Practice in Education, online: http://eku.comu.edu.tr/index/4/1/sum_fcubukcu.pdf

Dangaç, G. (2007). “Örgütlerde Psikolojik Yıldırma (Mobbing) ve Bir Araştırma”, Balıkesir Üniversitesi, S.B.E., İşletme Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.

Davenport, N., Schwartz, R. D., Elliot, G. P. (2003), “Mobbing: İş yerinde duygusal incinme”(Çev. Osman Cem ÖnerToy), Sistem Yayıncılık A.Ş. İstanbul

Dembo M..H. (2004). “Motivation and Learning Strategies for College Success: A Self Management” Approach, Lawrence Erlbaum Associates.

Demiralay, R. (2008). “Öğretmen Adaylarının Bilgi ve İletişim Teknolojilerini Kullanımları Açısından Bilgi Okuryazarlığı Öz-Yeterlilik Algılarının Değerlendirilmesi”, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Bilgisayar Ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.

Demirçivi, B. (2008), “Otel İşletmelerinde Yıldırma Eylemlerinin İş Gören Verimliliğine Etkisi ve İnsan Kaynakları Yönetimi Açısından Değerlendirilmesi”. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Eğitimi A.B.D.

Demirgil, A.(2008). “İşletmelerde Mobbing Uygulamaları İle Örgütsel Bağlılık İlişkisinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma” Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı İnsan Kaynakları Yönetimi Yüksek Lisans Programı, Yüksek Lisans Tezi

Deniz, D. (2007). “İşyerinde Örgütsel Yıldırmaya Maruz Kalan Çalışanların Kişilik Yapıları ve Kullandıkları Ego Savunma Mekanizmaları”, İstanbul Üniversitesi, S.B.E. Psikoloji Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.

Desivilya, H. S., Yagil, D. (2004). “The Role of Emotions in Conflict Management: The Case of Work Teams”, Submitted to the 17 Annual Conference of the International Association for Conflict Management, Pittsburg, PA.

Desley, H. Plank, A. Parker, V. 2003 “Workplace Violence In Nursing In Queensland, Australia: A self Reported Study”, International Journal Of Nursing Practice Journal of Clinical Nursing (2006) 15(12, pp.1521-1530

Dinçer Ker, M. (2007).“Örgütsel Verimliliği Etkileyen Önemli Bir Olgu: Yıldıрма (İletişim Perspektifinden Bir Yaklaşım)”, Ege Üniversitesi İletişim Fakültesi Yeni Düşünceler Dergisi, 2: 290-307

Dökmen, Ü.(2004).Küçük Şeyler, Sistem Yayıncılık, İstanbul

Einarsen S. Raknes B.I., ve Matthiesen S.B.(1994). “Bullying and Harrasment at Work and Their Relationships to Work Environment Quality: An Exploratory Study” European Work And Organizational Psychologist, Vol.4, pp. 116-137

Einarsen, S. Raknes, B.I., (1997). “Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach.” Aggression and Violent Behavior” Vol. 12, pp.247-63

Einarsen, S.(1999). “The Nature and Causes of Bullying at Work”, International Journal of Manpower, 20(1/2):16-27

Einarsen, S., Mikkelsen, E. G. (2002). “Relationships Between Exposure to Bullying at Work and Psychological and Psychosomatic Health Complaints: The role of State Negative Affectivity and Generalized Self-Efficacy”, Scandinavian Journal of Psychology, 2002, Vol. 43, pp. 397–405

Einarsen,S., Skogstad, A. (1996). “Bullying at Work: Epidemiological Findings in Public and Private Organisations”, European Journal of Work and Organizational Psychology, 5, pp. 185-201.

Einarsen. S.(2000). “Harassment and Bullying at Work: A Review of the Scandinavian Approach. Aggression and Violent Behavior”, Vol. 5, No. 4, 379-401. Retrieved October 22, 2005, Web: <http://www.ebscohost.com>

Elibol, F. (2007). “12-36 Aylar Arasında Çocukları Olan Annelere Verilen Grup Eğitiminin Annelerin Anne-Babalık Görevlerinde Öz Yeterliliklerine Yönelik Katkısının İncelenmesi”, Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Çocuk Gelişimi Ve Eğitimi Programı, Doktora Tezi

Elvira K., Pavo F., Lana M., Marija M., Snjezana V. (2003). “Mobbing” Rad Sigur (7)1, pp.1-20

Erdoğan, E. (2007). “Öğretmenlerin Demografik Özellikleri, Öz Yeterlilik Alguları Ve Deneyimleri İle Çevrim içi Yetiştirme Etkinliklerini Tamamlama Oranları Arasındaki İlişki: Samsun İli Örneği”, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Uzaktan Eğitim Anabilim Dalı, Y.Lisans Tezi.

EREN, Erol. (2000), “Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi”, 6. Baskı, Beta Basım Yayım, İstanbul

Ertürk, A. (2005). “Öğretmen ve Okul Yöneticilerinin Okul Ortamında Maruz Kaldıkları Yıldırma Eylemleri”, Gazi Üniv. Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Yöneticiliği ve Deneticiliği Bilim Dalı, Y. Lisans Tezi

Eser,Z. (2001). “Türkiye’de Konaklama İşletmelerinde Cinsel Tacizin Boyutları: Sınırlı Bir Örnek Üzerinde Araştırma”, DAÜ Turizm Araştırmaları Dergisi, 2/1:33-64

Genç, N., Karcıoğlu, F., Esen, M. ve Üzümcü, T. (2008). “Turizm İşletmelerinde İşyerinde Psikolojik Şiddetin (mobbing) Müşteri Memnuniyetine Olan Etkisi”. 16. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, İstanbul Kültür Üniversitesi, Antalya, 16-18 Mayıs.

Giorgi,G. 2009. “Workplace bullying risk assessment in 12 Italian organizations” International Journal of Workplace Health Management. ,Vol.2, Issue.1, pp. 34-47.

Gist, M. E., Mitchell, T. (1992). “Self-Efficacy: A Theoretical Analysis of Its Determinants and Malleability”, Academy Of Management Review 1992, Vol. 17, No. 2, 183-211.

Gökçe, Toker, A.(2006). “İş Yerinde Yıldırma: Özel ve Resmi İlk Öğretim Kurumu Öğretmen ve Yöneticileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma”, Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Doktora Tezi.

Güzel, A., Ertan, E.(2007). “İşyerinde Psikoloji Tacize (Mobbinge) Hukuksal Bakış:Avrupa Hukuku ve Karşılaştırmalı Hukuk”, Legal İş Hukuku ve Sosyal Güvenlik Hukuku Dergisi, 4/14:509-535

Heslin, P.A., Khele, U.C., (2006). “Self-efficacy. In S. G. Rogelberg (Ed.)”, Encyclopedia of Industrial/Organizational Psychology (Vol. 2, pp. 705-708).

Hirigoyen, M. F. (2000). “Le hercelement moral (The moral harassment/ Manevi taciz: günümüzde sapkın şiddet)”. İstanbul: Güncel Yayıncılık.

Hoel, H. ve Einarsen, S. (2003). “Violence at Work in Hotels, Catering and Tourism”. Sectoral Activities Programme Working Paper, ILO Geneva.

Hoel, H., Cooper, C. (2000). “Destructive conflict and bullying at work”. University of Manchester Institute of Science and Technology. Launch of the Civil Service Race Equality Network.

Hoel, H., Faragher, B., Cooper, C., (2004). “ Bullying is detrimental to health, but all bullying behaviours are not necessarily equally damaging”, British Journal of Guidance & Councelling, Vol. 32 pp.438-456.

Horzum, B. M. (2007). “İnternet Tabanlı Eğitimde Transaksiyonel Uzaklığın Öğrenci Başarısı, Doyumu Ve Özyeterlilik Algısına Etkisi” Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Eğitim Teknolojisi Programı, Doktora Tezi.

Hubert, A. B., Veldhoven, M. (2001). "Risk sectors for undesirable behaviour and mobbing" European Journal of Work and Organizational Psychology, Volume 10, Number 4, pp. 415-424

Hulland, J.S., Staples, S. D., Higgins, A.C.(1999). "A Self Efficacy Theory Explanation For The Management Of Remote Workers In Virtual Organizations", Organization Science Vol. 10, No. 6, Pp,758-776.

Israel, E.(2007). "Öz düzenleme Eğitimi, Fen Başarısı ve Özyeterlilik", Dokuz Eylül Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Eğitim Programları ve Öğretim Dalı, Doktora Tezi.

Işık, E. (2007). "İşletmelerde Mobbing Uygulamaları İle İş Stresi İlişkinine Yönelik Bir Araştırma" Yıldız Teknik Üniversitesi, S.B.E. İşletme Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.

Işık, İ.(2001). "Öz Yeterlilik İnancı: Yönetici Rollerini Açısından Bir İnceleme", Marmara Üniversitesi İşletme Ana Bilim Dalı, Organizational Behavior Bilim Dalı, Doktora Tezi.

Izgar, H., Dilmaç, B.(2008). "Yönetici Adayı Öğretmenlerin Özyeterlilik Algıları ve Epistemolojik İnançlarının İncelenmesi", Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (20): 437-446.

Jimenez, B., Rodriguez, A., Moreno, Y., Garrosa, E.(2007). "The Moderating Role Of Assertiveness And Social Anxiety In Workplace Bullying: Two Empirical Studies" Psychology in Spain, Vol.11. No.1(85-94)

Jinks, J., Lorschach, A. (2003). "Introduction: Motivation And Self-Efficacy Belief" Reading & Writing Quarterly, 19, pp. 113-118.

Kahyaoğlu, M., Yangın, S.(2007). "İlköğretim Öğretmen Adaylarının Mesleki Özyeterliliklerine İlişkin Görüşleri", Kastamonu Eğitim Dergisi, Cilt 15, No 1, ss.71-84.

Kara, M., Mirici, A. (2002). "Koah Öz-Etkililik Ölçeği Türkçe Formu'nun Geçerlilik Ve Güvenirliliği" Atatürk Üniversitesi HYO Hemşirelik Esasları (MK) ve Tıp Fakültesi Göğüs Hastalıkları (AM) Anabilim Dallarını, Sayı 34 ss 61-66.

Karacaoğlu, K., Reyhanoğlu, M. (2006). “Kıbrıs Türkü ve Türkiyeli Ayrımı Bağlamında İş yerinde Yıldırma” Ankara Ün. S.B.F. Dergisi, sayı 61/4, pp.145-169.

Karataş, H., Öztürk, C.(2009). “Sosyal Bilişsel Teori ile zorbalığa yaklaşım” Dokuz Eylül Ün. Hemşirelik Yüksek Okulu Elektronik Dergisi, 2(2), 61-74.

Karatepe, O. M., Arasli, H. ve Khan, A. (2007). “The Impact Of Self-Efficacy On Job Outcomes Of Hotel Employees: Evidence From Northern Cyprus” Khan International Journal of Hospitality & Tourism Administration, Vol. 8(4), pp.23-47. online: <http://ijhta.haworthpress.com>

Karyağdı, A. (2007). “Örgütlerde Yıldırma ve Bir Araştırma”, İnönü Üniversitesi, . S.B.E. İşletme Ana Bilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi

Katz, D., Kahn, R.L. (1966). “The social psychology of organizations”, USA: Wiley international edition.

Kaukicinen, Ari, Salmivalli, Christina., Björkqvist, Kaj, Österman, Karin, Lahtiren, Auli, Kostamo Anne, Logeropetz, Kirsti (2001). “Overt and Covert Aggression In Work Settings In Relation To The Subjective Well Being Of Employes”. Aggressive Behaviour. Vol.27, 360–371

Kaya, U. (2009). “İşletmelerde Yıldırma Davranışları (Mobbing): İzmir’deki 5 Yıldızlı Şehir Otellerinde Bir Araştırma”, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.

Kayhan, F.(2007). “İlköğretim Öğrencilerinde Algılanan Sosyal Destek İle Öz-Yeterlik İlişkisi ve Etkileyen Değişkenlerin İncelenmesi” Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi.

Kayri, M., Boysan, M. (2008). “Bilişsel Yatkınlık İle Depresyon Düzeyleri İlişkisinin Sınıflandırma Ve Regresyon Ağacı Analizi İle İncelenmesi” Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi (H. U. Journal of Education) 34, ss.168-177.

Khalib, A., Ngan, H.U., (2006), "Workplace Bullying: Time To Understand Its Roots", Malasian Journal of Cummunity Health, Vol:12

Kılınç, İ., Şahin, N. ve Uslu, A.(2008). "Otel İşletmelerinde Yıldırma (Mobbing): İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma", Adnan Menderes Üniv. Seyahat ve Turizm Araştırmaları Dergisi, (6).

Kırel, Ç.(2007). "Örgütlerde Mobbing Yönetiminde Destekleyici ve Risk Azaltıcı Öneriler", Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 7(2):317-331

Kotaman, H. (2008). "Özyeterlilik İnancı ve Öğrenme Performansının Geliştirilmesine İlişkin Yazın Taraması" Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi (1), ss. 111-133

Lee W.S. (2005). "Encyclopedia of School Psychology", Sage Publication, London.

Lee, D.(1999). "An Analysis of Workplace Bullying in the UK", Personnel Review, 29(5):593 612

Lema, D. (2006). "Self Directed Learning In The Hospitality Industry", The University of Southern Mississippi, Abstract of a Dissertation Submitted to the Graduate Studies Office Of The University Of Southern Mississippi In Partial Fulfillment Of The Requirements For The Degree Of Doctor Of Philosophy.

Lewis, D. (2004). "Bullying at work: the impact of shame among university and college lecturers. British journal of guidance & counselling". Vol. 32, No: 3.

Leymann, H. (1990) "Mobbing and Psychological Terror at Workplaces", Violence and Victims, 5, 119-126.

Leymann, H. ve Thallgren, U (1989). "An Investigation Into The Frequency Of Bullying In SSAB With A New Questionnaire". Arbete, Monniska, Mjilo, vol.1, ss.3-12

Leymann, H.. (1996). "The content and development of mobbing at work", European Journal of Work and Organizational Psychology, 5(2), 165-184.

Lightsey Jr., Burke, O. R., Ervin, M., Henderson, A., Davis Yee, C. (2006) “Generalized self-efficacy, self-esteem, and negative affect” Canadian Journal of Behavioural Science, 38, pp.72-80.

Luszczynska, A., Gutie'Rrez-Don~A, B. & Schwarzer, R. (2005 (a)). “General Self-Efficacy in Various Domains of Human Functioning: Evidence From Five Countries”. International Journal of Psychology, 40, 2, 80–89.

Luszczynska, A., Scholz, U. ve Schwarzer, R. (2005(b)), “The General Self Efficacy Scale: Multicultural Validation Studies” The Journal of Psychology 139(5), pp. 439–457.

Luthans, F., Peterson, S. (2001). “Empolyee Engagement and Manager Self Efficacy: Implications For Managerial Effectiveness and Development” Journal Of Management Development, Vol. 21, No. 5, pp.376-387

Matthiesen,F. (1990). “Bullying at the worksite, Paper presental at the 4th Europan Conference on Health Psychology” Oxford, UK.

McMahon, L. (2000). “Bullying And Harassment in the Workplace”. International Journal Of Contemporary Hospitality Management, 12 (6), pp.384–387.

Mercan, N. (2007). “Örgütlerde Mobbingin Örgüt İklimiyle İlişisine Yönelik Bir Araştırma” Dumlupınar Üniv. S.B.E. İşletme Ana Bilim Dalı, Y.Lisans Tezi.

Mikkelsen, E., Einarsen, S.(2002). “Relationships between exposure to bullying at work and psychological and psychosomatic health complaints: The role of state negative affectivity and generalized self-efficacy” Scandinavian Journal of Psychology, 43, 397- 405.

Nam, D. (2008). “Güven Ve Örgütsel Adaletin Beklenti Ötesi Öz Yeterlilik Davranışına Etkisi: Arma Filtre San. Ve Tic. A.Ş. Örneği” Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi Ve Endüstri İlişkileri Ana Bilim Dalı, İnsan Kaynakları Yönetimi Ve Endüstri İlişkileri Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.

Nauta, M.M., Liu, C., Li, C. (2008). "A Cross-National Examination Of Self-Efficacy As A Moderator Of Autonomy/Job Strain Relationships", Applied Psychology: An International Review,

Nearly, A. (2009). "An experimental study of the effects of workforce bullying on three affective constructs : Self efficacy, satisfaction and stres" Louisiana University, Doktora Tezi

Neuman, J. H. ,Keashly, L.(2002). "Workplace Bullying: Persistent Patterns of Workplace Aggression", State University of New York at New Paltz

Niedl K. (1996). "Mobbing and Well-Being: Economic and Personnel Development Implications" European Journal of Work and Oranizational Psychology Volume 5, Issue 2 pp. 239 - 249

Oi-ling Siu, Chang-qin Lu, Spector, E.P. (2007). "Employees' Well-being in Greater China: The Direct and Moderating Effects of General Self-efficacy", Applied Psychology: An International Review, (2), pp. 288–301.

Orpen, C. (1999). "The Impact Of Self Efficacy On The Effectiveness Of Employee Training", Journal Of Work Place Learning: Employee Counselling Today, Sayı 11(4) ss.119-122.

Otacıgolu, G.S. (2008). "Müzik Öğretmenliği Okul Deneyimi I Uygulamalarına Katılan Öğretmen Adaylarının Öz Etkililik-Yeterlilik Düzeylerinin İncelenmesi", C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt: 32 No:1, ss. 163-170.

Öz, İsaoglu, G. (2008). "Özel Sektör Çalışanlarında İş Güvencesizliğinin Öz Yeterlik ve İş Performansı İle İlişkisi", İş ve Özel Yaşama Psikolojik Bakışlar, Epsilon Yayınevi, İstanbul.

Pajares, F. (1997). "Current Directions in Self-efficacy Research", M. Maehr ve P. R. Pintrich (Der.). Advances in Motivation and Achievement, 10, pp.1-49.

Pajares, F. (2003). "Self-Efficacy Beliefs, Motivation, And Achievement In Writing: A Review Of The Literature", Reading & Writing Quarterly, 19, pp.139-158.

Palmer, J. (2000). "Victims of the mob. Des moines business record". March, 12-14 Retrieved November 21, 2005, Web: <http://www.ebscho.com>.

Parker, S. K. 2000. "From passive to proactive motivation: The importance of flexible role orientations and role breadth self-efficacy", Applied Psychology: An International Review, 49(3): 447.

Piñuel Y.,Zabala (2002), "La Incidencia del Mobbing o Acoso Psicológico en el Trabajo in España", Universidad de Alcalá.

Propst, B. D., Koesler, A., R.(1998). "Bandura Goes Outdoors: Role of Self-Efficacy in the Outdoor Leadership Development Process", Leisure Sciences, 20, pp. 319-344.

Quine, L. (1999). "Workplace bullying in NHS community trust: staff questionnaire survey" BMJ (British Medical Journal), 318,pp. 228-232.

Rawlingson, C., Tong, D. (2005). "Bullying Tactics". Accounting & TaxPeriodicals Accountancy Age. 18, online: http://www.accountancyage.com/accountancyage/features/2141182/bullying_tactics

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

Rayner, C., Hoel, H. (1997), "A summary review of literature relating to workplace bullying", Journal of Community and Applied Social Psychology, Vol. 7 pp.181-91.

Salanova, M., Grau, M. R., Martinez, I. M. (2006). "Job Demands And Coping Behaviour: The Moderating Role Of Professional Self Efficacy", Psychology in Spain, 2006, Vol.10. No 1, pp. 1-7.

Schuster, B. (1996). "Rejection, Exclusion, and harassment at work and in schools". European psychologist, 1 (4), (293-317)

Schwarzer R, Fuchs R. (1995). “Self-efficacy and health behaviors, to appear in: Conner M, Norman P, Predicting Health Behavior. Research and Practice with Social Cognition Models”, Buchingam open universty pres, <http://userpage.fu-berlin.de/~ruahahn/publicati/conner9.htm>

Schwarzer, R., Babler, J., Kwiatek P., Schroder, K., Jian Xin Zhang (1997). “The Assessment Of Optimistic Self-Beliefs: Comparison Of The German, Spanish, And Chinese Versions Of The General Self-Efficacy Scale”, Applied Psychology: An International Review, 1997,46 (I) ,pp. 69-88

Schwarzer, R., Hallum, S.(2008). “Perceived Teacher Self-Efficacy As A Predictor Of Job Stres And Burnout: Mediation Analyses” Applied Psychology: An International Review,57, pp.152-171

Sheehan, M. (1999), “Workplace bullying: responding with some emotional intelligence”, International Journal of Manpower, Vol. 20 Nos 1/2.

Sheehan, M.(2004). “Workplace Mobbing: a proactive response”, Workplace Mobbing Conference, pp.1-11

Snyder C R & Lopez S. (2002). “Handbook of Positive Psychology”, Oxford University Pres US

Solmuş, T. (2005). “İş Yaşamında Duygular ve Kişilerarası İlişkiler: Öfke, Saldırganlık ve Romantik İlişkiler, Çalışma Yaşamında Dönüşümler: Örgütsel Bakış”, Aşkın Keser (Editör), Ankara: Nobel Basım Yayın.

Solmuş, T.(2009), “İş yaşamında Travmalar: Cinsel Taciz ve Duygusal Zorbalık (Mobbing), İş ve Özel Yaşama Psikolojik Bakışlar”, Eplison Yayıncılık, ss.371-397

Spieker, C.J., Hmsz, B. V. (2004). “Repeated Success and Failure Influence on Self Efficacy and Personal Goals”, Social Behavior and Personality, Volume 32, Number 2, pp. 191-197.

Stajkovic, A. D., Luthans, F. (1998). “ Self Effiacy and Work Related Performance: A Meta Analysis”, Psychological Bulletin, Vol.124, No. 2, pp. 240-261.

Şenturan, Ş., Mankan, E.(2009). “Ücretin İşyerindeki Yıldırma Olgusu Üzerindeki Etkisi” Bilig Türk Dünyası Sosyal Bilimler Dergisi. (50) Yaz.s.153-168.

Taberero, C., Wood, R. E. ve Atkins P. B. (2000) “Self efficacy and strategy on complex tasks” Applied Psychology: An International Review 49 (3) 430-446.

Tams, S. (2008). “Constructing self-efficacy at work: a person-centered perspective” Emerald Personel Review Vol. 37 No. 2, pp. 165-183.

Tayyar, S. (2008). “İşletmelerde Psikolojik Yıldırma(mobbing) ve Etkilerine Yönelik Bir Araştırma” Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü S.B.E., İşletme Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.

Tınaz, P.(2006). İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing), Beta Yayınları, İstanbul

Tierney, P., Farmer, S.M. (2002). “Creative Self-Efficacy: Potential Antecedents And Relationship To Creative Performance”, Academy of Management Journal, Vol. 45 pp. 1137-1148.

Turan, F. (2006). “İşyerlerinde Psikolojik Yıldırma Olgusu ve Konuya İlişkin Bir Araştırma” İstanbul Üniversitesi, S.B.E. İşletme Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.

Tutar, H.(2004). “İşyerinde Psikolojik Şiddet Sarmalı: Nedenleri ve Sonuçları”, Yönetim Bilimleri Dergisi, 2/2, ss.85-107

Tükeltürk, Ş.(2009). “Turizm İşletmelerinde Psikolojik Şiddet Davranışı (Mobbing)” Turizm İşletmelerinde Örgütsel Davranış, MKM Yayıncılık, Bursa (s.209-230).

Ural, A. (2007). “İşbirlikli Öğrenmenin Matematikteki Akademik Başarıya, Kalıcılığa, Matematik Öz Yeterlilik Algısına ve Matematiğe Karşı Tutuma Etkisi” Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Orta Öğretim Fen ve Matematik Alanlar Eğitimi Ana Bilim Dalı, Doktora Tezi.

Uzunçarşılı, Ü. Ve Yoloğlu, N. (2007). “Mobbing/ İş Yerinde Duygusal Taciz: Ulusal ve Uluslararası Boyutu İle Çatışma Yüklü Bir İletişim Biçimi”. Öneri Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 6 (22), 183- 190

Üstüner, M., Demirtaş, H., Cömert, M. ve Özer, N. (2009). “Ortaöğretim Öğretmenlerinin Öz-Yeterlik Algıları” Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı 17, ss.1-16

Vartia, M. (1991), “Workplace Bullying- A Study on the Work Enviroment Well Being and Health” People and Work Research Reports 56, online:

Waggoner, C. (2003). “When does incivility turn into downright hurtful behavior teachers behaving badly. American School Board Journal”. ss.29-31, Retrieved October 28, 2005, Web:

Wood, R.E., Bandura, A. (1989), “Social cognitive theory of organizational management”, Academy of Management Review, Sayı 14, pp. 361-84.

Yeşilyaprak, B. (2002). “Gelişim ve Öğrenme Psikolojisi”, Pegem A Yayıncılık, Ankara.

Yılmaz, A., Ergun, D. ve Mercan, N. (2008). “Mobbing ve Örgüt İklimi İle İlişisine Yönelik Ampirik Bir Araştırma”, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 7, Sayı 26, ss.334-357.

Zapf, D. & Leymann, H. (Ed., 1996): Mobbing and Victimization at Work. A Special Issue of The European Journal of Work and Organizational Psychology. 2. (Inhalt: Eine auktoritative Übersicht über die interantionale Mobbingforschung)

Zapf, D. (1999). “Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work”, International Journal of Manpower, 20 (1/2):70-85

Zapf, D., Gross, C. (2001). “Conflict escalation and coping with workplace bullying: Areplication and extension”, Johann Wolfgang Goethe-Universität, Frankfurt, Germany Psychology Press Ltd European Journal of Work and Organizational Psychology, 10, s. 497–522.

Zapf, D., Wolfgang, J. ve Einarsen, S. (2001). "Bullying in the Workplace: Recent Trends Research And Practise-An Introduction". *European Journal Of Work And Organizational Psychology*, Vol.10, No.4, 369–373.

İNTERNET KAYNAKLARI

- http://en.wikipedia.org/wiki/Workplace_bullying , erişim tarihi: 03.11.09
- <http://ethesis.helsinki.fi/julkaisut/hum/psyko/vk/vartia-vaananen/workplac.pdf>
- <http://workplacebullyinglaw.org>, erişim tarihi: 11.12.09
- <http://www.bullybusters.org/press/webmd082004.html>, erişim tarihi: 03.11.09
- <http://www.csgeb.eu/index.php?men=434&submen=376> erişim tarihi: 05.03.10
- <http://www.canaktan.org/yonetim/psikolojik-siddet/basa-cikma.htm>, erişim tarihi: 31.03.10
- <http://bianet.org/bianet/bianet/118342-calisma-yasaminda-psikolojik-taciz-ve-is-kanunu--i>,
erişim tarihi :03.10.10
- http://turkoloji.cu.edu.tr/YENI%20TURK%20DILI/oktay_eser_mobbing_kavrami.pdf ,erişim
tarihi :24.02.10)
- <http://www.des.emory.edu/mfp/BanEncy.html> , erişim tarihi: 06.11.09
- <http://www.des.emory.edu/mfp/effchapter.html>, erişim tarihi: 09.11.09
- <http://www.en.wikipedia.org> ,erişim tarihi: 08.11.09
- <http://www.ericdigests.org/1999-4/self.htm>, erişim tarihi: 21.11.09
- <http://www.karemegitim.com> , erişim tarihi: 04.10.09
- <http://www.leymann.se/English/00005E.htm> , erişim tarihi: 24.02.10
- <http://www.leymann.se/english/11320E.HTM>, erişim tarihi: 24.02.10
- <http://www.leymann.se/english/htm> , erişim tarihi: 01.10.09
- http://www.mobbingopdewerkvloer.nl/index.php?view=article&catid=14%3Ainterviews&id=212&option=com_content&Itemid=77, erişim tarihi: 12.10.09
- www.allacademic.com/meta/p11854index.html, erişim tarihi: 12.12.09
- www.bilgiyonetimi.org, erişim tarihi: 04.09.09
- www.des.emory.edu/mfp/AbilityCapability.html, erişim tarihi: 04.12.09
- www.des.emory.edu/mfp/effbook1.html , erişim tarihi: 04.12.09
- www.des.emory.edu/mfp/efftalk.html, erişim tarihi: 04.12.09
- http://www.dlsu.edu.ph/research/centers/cberd/pdf/bus_focus/Empowering%20the%20People.PDF , erişim tarihi: 09.11.09
- www.leymann.se/english/12100 erişim tarihi: 04.10.09
- www.leymann.se/english/1220E.HTM , erişim tarihi:04.10.09
- www.paradoks.org , erişim tarihi: 04.10.09
- www.mobbing-usa.com ,erişim tarihi: 04.10.09
- <http://www.turizmcevrekultur.org>, erişim tarihi: 26.04.10
- <http://userpage.fu-berlin.de/health/selfscal.htm>, erişim tarihi: 10.10.09

EK 1: ANKET FORMU

Değerli Katılımcı,

Bu anket; Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalında araştırma konum olan “Otel İşletmelerinde Mobbing (Yıldırma) Eylemlerinin Çalışanlar Üzerine Etkisi ve İşgörenlerin Özyeterliliklerinin Mobbing İle İlişkisi” kapsamında hazırlanmıştır. Soruları içtenlikle ve tarafsız olarak cevaplandırmanız çalışmanın bilimsel değerini arttıracaktır. Vereceğiniz cevapların kesinlikle üçüncü kişiler ile paylaşılmayacağını taahhüt eder, isminiz dahil şahsınıza ait herhangi bir bilgiyi ankete yazmamanızı önemle rica ederim. Kıymetli vaktinizi ayırdığınız için çok teşekkür ederim.

Saygılarımla;

Araştırmacı : Seden Turamberk Özerden

BÖLÜM 1

1. Cinsiyetiniz : Kadın Erkek
2. Yaşınız : 20'den küçük 20-29 30-44 45-60 60'dan büyük
3. Medeni Durumunuz : Bekar Evli Dul veya Boşanmış
4. Eğitim Durumunuz : İlköğretim Ortaöğretim Ön lisans
 Lisans Y.Lisans Doktora
5. Otelinizin yıldız sayısı: Dört Beş
6. İş yerindeki departmanınız: Ön Büro Muhasebe F&B Kat Hizmetleri
 Diğer(Belirtiniz).....
7. Bu iş yerindeki çalışma süreniz : 1 yıldan az 1-3 4-5 6-10 11-15 16veüzeri
8. Sektörde çalışma süreniz : 1 yıldan az 1-3 4-5 6-10 11-15 16ve üzeri
9. Aldığınız ücret (ayda elinize geçen ortalama miktar) : 600 – 999 TL arası 1000 – 1499 TL arası 1500 – 1999 TL arası 2000 – 2999 TL arası 3000 TL ve üzeri

BÖLÜM 2

Yöneticiniz ya da iş arkadaşlarınız tarafından son 6 ay ve daha uzun süredir aşağıdaki eylemlere ne sıklıkta maruz kaldığınızı lütfen en uygun seçeneği işaretleyerek belirtiniz.		SIKLIK DERECEŚİ				
		Evet, her gün	Evet, haftada en az bir kere	Evet, ayda birkaç kez	Evet, yılda birkaç kez	Hayır, hiçbir zaman
1) Kendinizi gösterme olanaklarınız kısıtlanır	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
2) Sözüünüz sürekli kesilir	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
3)Yüzünüze bağırılır, yüksek sesle azarlanırsınız	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
4) Yaptığınız iş sürekli eleştirilir	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					

		Evet, her gün	Evet, haftada en az bir kere	Evet, ayda birkaç kez	Evet, yılda birkaç kez	Hayır, hiçbir zaman
5) Özel yaşamınız sürekli eleştirilir	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
6) Telefonla rahatsız edilirsiniz	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
7) Sözlü tehditler alırsınız	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
8) Yazılı tehditler alırsınız	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
9) Jestler ve bakışlarla iletişim reddedilir	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
10) İmalar yoluyla iletişim reddedilir	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
11) Çevrenizdeki insanlar sizinle konuşmazlar	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
12) Kimseyle konuşamazsınız, başkalarına ulaşmanız engellenir	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
13) Size diğerlerinden ayrı bir iş yeri verilir	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
14) Meslektaşlarınızın sizinle konuşması yasaklanır	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
15) Sanki orada değilmişsiniz gibi davranılır	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
16) İnsanlar arkanızdan kötü konuşur	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
17) Asılsız söylentiler ortada dolaşır	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
18) Gülünç durumlara düşürülürsünüz	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
19) Akıl hastasıymışsınız gibi davranılır	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
20) Psikolojik değerlendirme/inceleme geçirmeniz için size baskı yapılır	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
21) Bir özrünüzle alay edilir	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
22) Sizi gülünç duruma düşürmek için yürüyüşünüz, jestleriniz veya sesiniz taklit edilir	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
23) Dini veya siyasi görüşünüzle alay edilir	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
24) Özel yaşamınızla alay edilir	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					

		Evet, her gün	Evet, haftada en az bir kere	Evet, ayda birkaç kez	Evet, yılda birkaç kez	Hayır, hiçbir zaman
25) Milliyetinizle alay edilir	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
26) Özgüveninizi olumsuz etkileyen bir iş yapmaya zorlanırsınız	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
27) Çabalarınız yanlış ve küçültücü şekilde yargılanır	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
28) Kararlarınız sürekli sorgulanır	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
29) Müstehcen yada alçaltıcı isimlerle anılır/hakaret ediliyorsunuz	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
30) Cinsel imalar yapılır	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
31) Sizin için hiçbir özel görev yoktur	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
32) Size verilen işler geri alınır, faaliyetlerden mahrum ediliyorsunuz	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
33) Sürdürmeniz için anlamsız işler verilir	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
34) Sahip olduğunuzdan daha az yetenek gerektiren işler size verilir	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
35) İşiniz sürekli değiştirilir	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
36) Özgüveninizi etkileyecek işler verilir	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
37) İtibarınızı düşürecek şekilde, niteliklerinizin dışındaki işler size verilir	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
38) Tehlikeli işler size verilir	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
39) Fiziksel şiddet tehditleri yapılır	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
40) Gözünüzü korkutmak için hafif şiddet uygulanır	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
41) Sağlığınız için ciddi sonuçlara neden olabilecek fiziksel saldırılar yapılır	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
42) (Kasıtlı olarak) büyük paralar harcamaya zorlanırsınız	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
43) İş yerinize yada evinize zarar vermek için kazalara sebep olunur	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					
44) Cinsel saldırılar yapılır (taciz vb.)	Yönetici(leri)m					
	İş arkadaş(lar)ım					

BÖLÜM 3

Lütfen aşağıda bulunan cümleler hakkındaki düşüncenizde, size en uygun olanı 4, hiç uymayanı 1 olacak şekilde işaretleyiniz. Her bir cümle için sadece bir tek rakam kullanınız.

Genel Öz Yeterlilik Ölçeği

	doğru değil	biraz doğru	daha doğru	tümüyle doğru
1) Yeni bir durumla karşılaştığımda ne yapmam gerektiğini bilirim.	1	2	3	4
2) Beklenmedik durumlarda nasıl davranmam gerektiğini her zaman bilirim.	1	2	3	4
3) Bana karşı çıkıldığında kendimi kabul ettirecek çare ve yolları bulurum.	1	2	3	4
4) Ne olursa olsun, üstesinden gelirim.	1	2	3	4
5) Güç sorunların çözümünü eğer gayret edersen her zaman başarırım.	1	2	3	4
6) Tasarılarımı gerçekleştirmek ve hedeflerime erişmek bana güç gelmez.	1	2	3	4
7) Bir sorunla karşılaştığım zaman onu halledilmeye yönelik birçok fikirlerim vardır.	1	2	3	4
8) Güçlükleri soğukkanlılıkla karşılarım, çünkü yeteneklerime her zaman güvenebilirim.	1	2	3	4
9) Ani olayların da hakkından geleceğimi sanıyorum.	1	2	3	4
10) Her sorun için bir çözümüm vardır.	1	2	3	4

TEŞEKKÜRLER....

EK 2:

KUZAY KIBRIS TÜRK CUMHURİYETİ
TURİZM, ÇEVRE VE KÜLTÜR BAKANLIĞI

TURİZM PLANLAMA DAİRESİ

Sayı : TPD.0.00-180/09-10/260
Konu : 4 ve 5 yıldızlı otellerdeki
personel sayısı hk.

Lefkoşa, 26 Nisan 2010

Sayın Seden Turamberk Özerden,

Dairemizden talep etmiş olduğunuz bilgiler ekte sunulmuştur.

Bilgi edinilmesi saygı ile rica olunur.

Turgut Muslu
Turizm Planlama
Dairesi Müdürü

Eki: 1 adet tablo

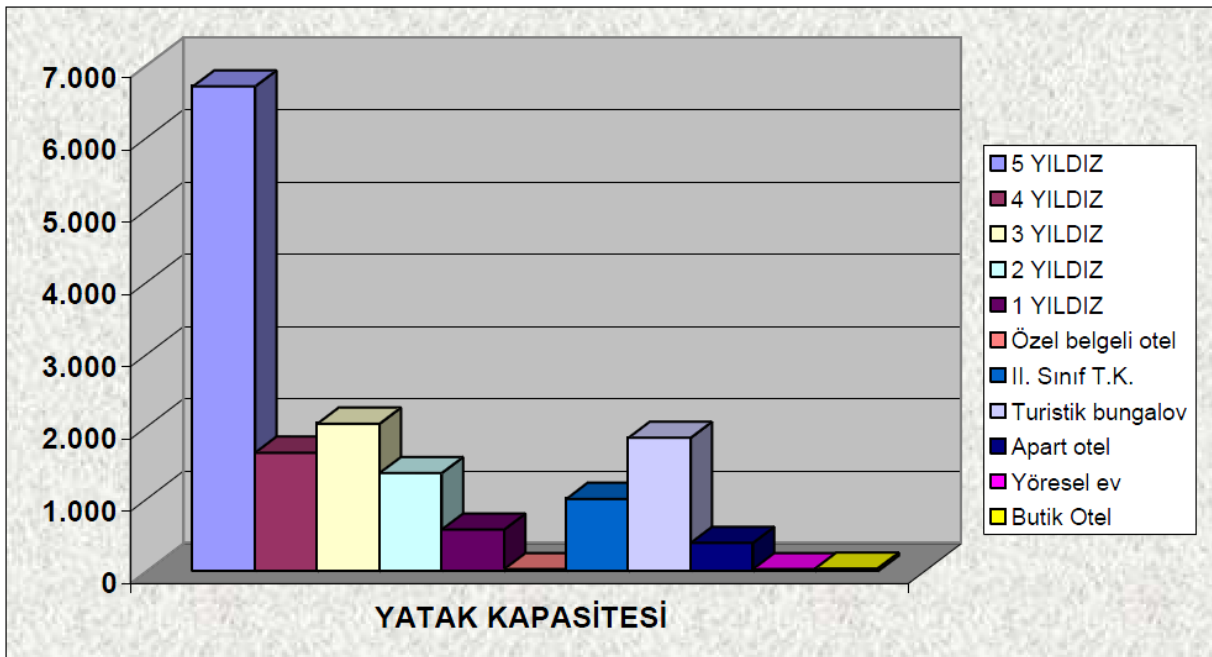
EK 3:**Turizm Planlama Dairesi Verilerine Göre, 2009 Yılı KKTC Geneli Dört ve Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerindeki Personel Sayısı**

Genel	5 Yıldızlı	4 Yıldızlı
Tesis Sayısı	12	6
Personel Sayısı	1.350	270

EK 4: KKTC Geneli Faaliyette olan turistik konaklama tesisi sayısı ile Otel yatak kapasiteleri İstatistikleri

TESİS SINIFI	TESİS SAYISI	% Payı	YATAK SAYISI	% Payı
5 Yıldızlı otel	12	10	6.712	43
4 Yıldızlı otel	6	5	1.644	10
3 Yıldızlı otel	16	13	2.045	13
2 Yıldızlı otel	19	16	1.361	9
1 Yıldızlı otel	19	16	581	4
Özel belgeli otel	1	1	34	0
II. Sınıf T.K.	6	5	1.005	6
Turistik bungalow	32	27	1.851	12
Apart otel	6	5	396	3
Yöresel Ev	1	1	34	0
Butik Otel	1	1	42	0
TOPLAM	119	100	15.705	100

Turistik yatak kapasitesinin sınıflara göre dağılımı.



EK 5: CRONBACH'S ALPHA TESTİ SONUÇLARI

Psikolojik Şiddete Yöneticiler Tarafından Maruz Kalmada:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,935	44

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kendinizi gösterme olanaklarınız kısıtlanır Yon	54,9404	306,661	,418	,936
Sozunuz surekli kesilir Yon	54,9073	301,287	,528	,935
Yüzünüze bagirilir Yuksek sesle azarlanirsiniz Yon	55,1093	307,021	,470	,935
Yaptiginiz is surekli elestirilir Yon	54,8742	303,140	,501	,935
Ozel yasaminiz surekli elestirilir Yon	55,7450	316,549	,538	,934
Telefonla rahatsiz edirsiniz Yon.	55,5894	315,924	,366	,935
Sozlu tehditler alirsiniz Yon	55,8113	319,170	,499	,934
Yazili tehditler alirsiniz Yon	55,8907	321,387	,590	,934
Jestler ve bakislarla iletisim reddedilir Yon	55,4305	308,910	,540	,934
Imalar yoluyla iletisim reddedilir Yon	55,3709	306,812	,591	,933
Cevrenizdeki insanlar sizinle konusmazlar Yon.	55,6325	312,193	,531	,934
Kimseyle konusamazsiniz baskalarina ulasmaniz engellenir Yon.	55,6490	314,262	,466	,934
Size digerlerinden ayri bir is verilir Yon	55,6159	319,055	,303	,936
Meslektaşlarınızın sizinle konusması yasaklanır Yon	55,8444	319,873	,436	,934
Sanki orada degilmissiniz gibi davranilir Yon.	55,6093	311,435	,579	,933

Insanlar arkanizdan kötü konusur Yon	55,7053	315,345	,580	,933
Asilsiz soylentiler ortada dolasir Yon	55,6159	312,045	,520	,934
Gulunc durumlara dusurulursunuz Yon	55,8046	316,490	,647	,933
Akil hastasiymissiniz gibi davranilir Yon	55,8576	317,338	,647	,933
Psikolojik inceleme gecirmeniz icin baski yapilir Yon	55,8775	318,699	,665	,934
Bir ozrunuzle alay edilir Yon	55,8642	318,031	,668	,933
Sizi gülünc duruma dusurmek için yuruyusunuz sesiniz taklit edilir Yon	55,8046	318,218	,566	,934
Dini ve siyasi gorusunuzle alay edilir Yon	55,8543	320,663	,485	,934
Özel yasaminizla alay edilir Yon	55,8742	321,785	,431	,935
Milliyetinizle alay edilir Yon	55,8278	320,010	,457	,934
Özgüveninizi olumsuz etkileyen is yapmaya zorlanirsiniz Yon	55,6755	311,575	,636	,933
Cabalariniz yanlis ve kucultucu yargilanir Yon	55,6722	313,577	,586	,933
Kararlariniz surekli sorgulanir Yon	55,4702	310,044	,556	,933
Müstehcen yada alç. isimle anilir hakaret edilirsiniz Yon	55,8709	318,937	,622	,934
Cinsel imalar yapilir Yon	55,8742	321,938	,470	,934
Sizin icin ozel gorev yoktur Yon	55,5166	317,048	,305	,936

Size verilen isler geri alinir faaly. mahrum edirsiniz Yon.	55,8113	318,021	,562	,934
Surdurmeniz icin anlamsiz isler verilir Yon	55,6060	310,552	,573	,933
Sahip oldugunuzdan daha az yetenek gerekt. isler size verilir Yon	55,5695	310,512	,552	,933
Isiniz surekli degistirilir yon	55,6457	312,940	,525	,934
Ozgüveninizi etkileyecek isler verilir Yon	55,6821	309,553	,665	,933
Itibarinizi düşürecek sekilde nitelikleriniz disi isler size verilir Yon	55,7252	312,134	,628	,933
Tehlikeli isler size verilir Yon	55,7550	316,119	,531	,934
Fiziksel siddet tehditleri yapilir Yon	55,9040	322,227	,526	,934
Gözünüzü korkutmak için hafif siddet uygulanir Yon	55,8642	320,457	,485	,934
Sagliginiz için ciddi sonuçlara neden olacak fiziksel saldirilar yapilir Yon	55,9073	322,231	,509	,934
Büyük paralar harcamaya zorlanirsiniz Yon	55,9073	323,739	,405	,935
Is yer veya evinize zarar vermek için kazalara sebep olunur Yon	55,9338	323,810	,602	,935
Cinsel saldirilar yapilir Yon	55,9371	323,966	,599	,935

Psikolojik Şiddete Diğer Çalışanlar Tarafından Maruz Kalmada:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,938	44

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kendinizi gosterme olanaklariniz kisitlanir Is ark.	50,9371	221,235	,371	,941
Sozunuz surekli kesilir Is ark.	50,9636	218,660	,467	,939
Yüzünüze bagirilir Yuksek sesle azarlanirsiniz Is ark.	51,1623	222,030	,424	,939
Yaptiginiz is surekli elestirilir Is ark.	50,9834	219,644	,467	,938
Ozel yasaminiz surekli elestirilir Is ark	51,4636	225,877	,572	,936
Telefonla rahatsiz edirsiniz Is ark.	51,3775	229,438	,277	,939
Sozlu tehditler alirsiniz Is ark.	51,5662	227,655	,625	,936
Yazili tehditler alirsiniz Is ark.	51,6391	230,471	,772	,936
Jestler ve bakislarla iletisim reddedilir Is ark.	51,4205	223,813	,606	,936
Imalar yoluyla iletisim reddedilir Is ark.	51,3841	223,985	,563	,936
Cevrenizdeki insanlar sizinle konusmazlar Is ark.	51,4669	225,260	,561	,936
Kimseyle konusamazsiniz baskalarina ulasmaniz engellenir Is ark..	51,5298	227,698	,525	,937
Size digerlerinden ayri bir is verilir Is ark	51,5099	228,497	,442	,937
Meslektaşlarınızın sizinle konusması yasaklanır Is ark.	51,5596	229,078	,473	,937
Sanki orada degilmissiniz gibi davranilir Is ark	51,4768	224,569	,663	,936
Insanlar arkanizdan kötü konusur Is ark.	51,3278	224,746	,520	,937
Asilsiz soylentiler ortada dolasir Is ark	51,2285	224,310	,436	,938
Gulunc durumlara dusurulursunuz Is ark.	51,5331	226,310	,617	,936
Akil hastasiymissiniz gibi davranilir Is ark	51,6225	228,854	,715	,936
Psikolojik inceleme gecirmeniz icin baski yapilir Is ark.	51,6159	229,028	,687	,936
Bir ozrunuzle alay edilir Is ark	51,5795	228,225	,592	,936

Sizi gülünc duruma dusurmek için yuruyusunuz sesiniz taklit edilir Is ark.	51,5033	225,872	,662	,936
Dini ve siyasi gorusunuzle alay edilir Is ark	51,5066	228,337	,445	,937
Özel yasaminizla alay edilir Is ark.	51,5662	228,406	,547	,937
Milliyetinizle alay edilir Is ark	51,4801	227,553	,480	,937
Özgüveninizi olumsuz etkileyen is yapmaya zorlanirsiniz Is ark	51,5364	226,954	,588	,936
Cabalariniz yanlis ve kucultucu yargilanir Is ark	51,4470	223,902	,637	,936
Kararlariniz surekli sorgulanir Is ark	51,4040	227,610	,429	,937
Müstehten yada alç. isimle anilir hakaret edilirsiniz Is ark	51,5828	230,011	,522	,937
Cinsel imalar yapilir Is ark	51,5894	230,176	,535	,937
Sizin için özel görev yoktur Is ark	51,4768	227,533	,438	,937
Size verilen isler geri alinir faaly. mahrum edilirsiniz Is ark	51,5993	228,294	,691	,936
Surdurmeniz için anlamsiz isler verilir Is ark	51,5497	228,036	,578	,936
Sahip oldugunuzdan daha az yetenek gerekt. isler size verilir Is ark.	51,5066	226,769	,564	,936
Isiniz surekli degistirilir Is ark	51,5265	227,665	,501	,937
Ozgüveninizi etkileyecek isler verilir Is ark	51,5993	228,593	,736	,936

Itibarınızı düşürecek şekilde nitelikleriniz dışı işler size verilir İş ark	51,6026	228,572	,687	,936
Tehlikeli işler size verilir İş ark	51,5464	229,524	,427	,937
Fiziksel şiddet tehditleri yapılır İş ark	51,6556	232,153	,677	,937
Gözünüzü korkutmak için hafif şiddet uygulanır İş ark	51,6159	230,716	,516	,937
Sağlığınız için ciddi sonuçlara neden olacak fiziksel saldırılar yapılır İş ark	51,6325	230,313	,764	,936
Büyük paralar harcamaya zorlanırsınız İş ark	51,6225	231,379	,492	,937
İş yer veya evinize zarar vermek için kazalara sebep olunur İş ark	51,6523	231,656	,724	,937
Cinsel saldırılar yapılır İş ark	51,6391	231,806	,625	,937

Öz yeterlilik Algısını Belirlemede:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,900	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Yeni bir durumla karşılaştıkça ne yapmam gerektiğini bilirim	30,4934	22,706	,513	,898
Beklenmeyen durumlarda nasıl davranmam gerektiğini bilirim	30,4967	22,370	,590	,893
Bana karşı çıktığımda kendimi kabul ettirecek çare bulurum	30,6414	22,224	,527	,898
Ne olursa olsun üstesinden gelirim	30,5691	21,157	,708	,886
Güç sorunların çözümünü gayret edersem başarırım	30,3553	21,840	,721	,886
Tasarılarımı gerçekleştirmek ve hedeflerime erismek bana güç gelmez	30,4671	21,768	,592	,894
Bir sorunla karşılaştıkça onu halletmeye yönelik birçok fikrim vardır	30,4375	21,475	,746	,884
Güçlükleri soğuk kanlılıkla karşılarım çünkü yeteneklerime güvenirim	30,5362	21,444	,658	,889
Anı olaylarında haklı olduğuma inanırım	30,5658	21,045	,759	,882
Her sorun için bir çözümüm vardır	30,5197	21,076	,704	,886

Ö Z G E Ç M İ Ş

Adı ve SOYADI : Seden Turamberk Özerden

Doğum Tarihi ve Yeri : 15.06.1981 / Bursa

Medeni Durumu : Evli

Eğitim Durumu

Mezun Olduğu Lise : Bursa Atatürk Lisesi

Ön Lisans Diploması : Uludağ Üniversitesi. Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu
Turizm Otelcilik Bölümü

Lisans Diploması : Anadolu Üniversitesi, İ.İ.B.F. İşletme Bölümü

Tez Konusu : Turizm İşletmelerinde Çalışanların Öz Yeterlilik Algısının
Psikolojik Şiddet Olgusu Üzerindeki Etkisi: K.K.T.C’de Bir Uygulama

Yabancı Dil / Diller : İngilizce (İyi)
Almanca (Orta)

Bilimsel Faaliyetler

İş Denevimi

Stajlar : Eldorado Milta Tatil Köyü/1999-Muhasebe Departmanı
Bursa Çelik Palace Otel/2000- Muhasebe Departmanı
Bursa Anatolia Hotel/2000-Önbüro Departmanı

Projeler :

Çalıştığı Kurumlar : Alba Resort Hotel /2000-2001 Halkla İlişkiler Departmanı
Sunrise Queen Hotel/ 2001-2004 Önbüro Departmanı

Adres : Zeytinlik Yolu, Levent Sitesi, 12/ 2
Girne, K.K.T.C

Tel. no : 0392 8158124
0539 2660891
0533 8406373