

T. C.
İSTANBUL BİLİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİCİLİĞİ
YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

İSTANBUL' DA ÖZEL HASTANE ÇALIŞANLARINA
UYGULANAN MOBBİNG İLE ANADOLU'DA ÖZEL HASTANE
ÇALIŞANLARINA UYGULANAN MOBBİNGİN
KARŞILAŞTIRILMASI

Zekiye Musaoğlu Özdemir

Yüksek Lisans Tezi

İstanbul, 2013

**İSTANBUL' DA ÖZEL HASTANE ÇALIŞANLARINA
UYGULANAN MOBBİNG İLE ANADOLU'DA ÖZEL HASTANE
ÇALIŞANLARINA UYGULANAN MOBBİNGİN
KARŞILAŞTIRILMASI**

Zekiye Musaoğlu Özdemir

T. C.

İstanbul Bilim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Sağlık Kurumları Yöneticiliği

Yüksek Lisans Programı

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Cem Dikmen

Yüksek Lisans Tezi

İstanbul, 2013

KABUL VE ONAY

Zekiye MUSAOĞLU tarafından hazırlanan “İstanbul’da Özel Hastane Çalışanlarına Uygulanan Mobing ile Anadolu’da Özel Hastane Çalışanlarına Uygulanan Mobingin Karşılaştırılması” başlıklı bu çalışma, 20.12.2013 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Yrd. Doç. Dr. Cem DİKMEN (Danışman)

Doç. Dr. A. Tuğrul SAVAŞ (Üye)

Yrd. Doç. Dr. Birkan TAPAN (Üye)

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.

Yrd. Doç. Dr. Bayhan ÜGE

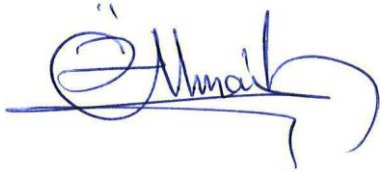
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Müdürü

BİLDİRİM

Hazırladığım tezin/raporun tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin/raporumun kağıt ve elektronik kopyalarının İstanbul Bilim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi bildiririm:

- Tezimin / Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.
- Tezim / Raporum sadece İstanbul Bilim Üniversitesi'nden erişime açılabilir.
- Tezimin / Raporumun 1 yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin / raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

17 /01/ 2014



Zekiye Musaoğlu Özdemir

ÖNSÖZ

Sağlık Kurumları Yöneticiliği Yüksek Lisans Programına katılmam konusunda beni yönlendiren, hem yüksek lisans eğitimim hem de tez çalışmalarım sırasında her türlü desteği veren tez danışmanım ve kıymetli hocam Yrd. Doç. Dr. Cem Dikmen' e, işim ve yüksek lisansımı bir arada yürütmem konusunda her türlü anlayışı göstererek programdan en verimli şekilde yararlanmamı sağlayan, yüksek lisans yaptığım dönemde çalıştığım Özel Kadıköy Florence Nightingale Hastanesi Başhekimi saygı değer Dr. Gül KIRIMLI' ya ve yine tez çalışmalarım da her zaman desteğiyle yanımda olan değerli hocam Yrd. Doç. Dr. Melek Astar' a sonsuz saygı ve teşekkürlerimi sunarım.

Zekiye Musaoğlu Özdemir

İSTANBUL,2013

ÖZET

İSTANBUL’ DA ÖZEL HASTANE ÇALIŞANLARINA UYGULANAN MOBBİNG İLE ANADOLU’DA ÖZEL HASTANE ÇALIŞANLARINA UYGULANAN MOBBİNGİN KARŞILAŞTIRILMASI

DİKMEN Cem, İstanbul Bilim Üniversitesi, İstanbul, TÜRKİYE

MUSAOĞLU ÖZDEMİR Zekiye, İstanbul Bilim Üniversitesi, İstanbul, TÜRKİYE

Amaç: Mobbing, iş yerinde bir veya birkaç çalışanın, bir veya daha fazla çalışan tarafından her gün veya belirli aralıklarla, sistematik olarak duygusal yönden zarar verici davranışlara maruz kalmasıdır. Mobbing, iş yerinde gerçekleşen bir yıpratma sürecidir. Psikolojik şiddet, yıldırma, zorbalık olarak da isimlendirilir. Çalışanın performansı, içinde bulunduğu örgütün başarısında önemli rol oynar. Sağlık sektöründe ise çalışanın performansı ve örgütün başarısı direk insan sağlığı ile ilgili olduğundan, sağlık çalışanlarının maruz kaldığı mobbingin incelenmesi ayrı bir önem taşımaktadır.

Çalışmamız; İstanbul ilinde faaliyet gösteren özel bir grup hastanesi ile Anadolu’da faaliyet gösteren özel bir grup hastane sağlık çalışanlarının mobbinge uğrama sıklıklarını karşılaştırmak amacıyla yapılmıştır.

Yöntem: Araştırma İstanbul’da özel bir grup hastanesinde görev yapan sağlık çalışanları ile Anadolu’da özel bir grup hastanesinde görev yapan sağlık çalışanları olmak üzere toplam 465 katılımcı ile gerçekleştirilmiştir. Çalışma 3 Eylül 2012 – 20 Eylül 2012 tarihleri arasında yapılmıştır. Veriler anket yöntemi ile toplanmıştır. Anketin içeriği üç ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde ankete katılan sağlık çalışanın demografik bilgileri yer almaktadır. Bu bölüm, sağlık çalışanın cinsiyetinin, yaşının, medeni durumunun, görev süresinin, mesleki kıdeminin ve görevinin belirtildiği bölümdür. İkinci bölümde mobbingi ifade eden olumsuz davranışların belirtildiği 26 adet soru bulunmaktadır. Üçüncü bölümde ise olumsuz davranışı sergileyen çalışanın demografik özellikleri yer almaktadır. Kullanılan anketlerde sağlık çalışanlarının mobbinge uğrama sıklığını ölçmek amacıyla 5’li likert ölçeği (Hiç, Nadiren, Haftada Bir, Ayda Bir, Her Gün) kullanılmıştır.

Bulgular: İstanbul’daki grup hastanede yapılan anket çalışmasına katılan sağlık personellerinin %62’si kadın, %38’i erkektir. “Ankette belirtilen olumsuz

davranışlardan herhangi birine 1 ya da 1den fazla kişi tarafından maruz bırakıldınız mı” sorusuna %63,99’u hayır diyerek maruz bırakılmadığını ifade ederken, %36,11’i evet diyerek bu duruma maruz bırakıldığını ifade etmiştir. Anadolu’daki grup hastanede yapılan anket çalışmasına katılan sağlık personellerinin ise %69,7’si kadın, %30,3’ü erkektir. “Ankette belirtilen olumsuz davranışlardan herhangi birine 1 ya da 1den fazla kişi tarafından maruz bırakıldınız mı” sorusuna evet olarak cevap verenlerinin oranı %28,2, hayır diyenler %71,8’dir.

Sonuç: Hem İstanbul’daki hem de Anadolu’daki grup hastanelerde yapılan anket sonuçlarına göre sağlık çalışanın mobbinge maruz kalmasına göre puanlarda bir farklılığın olup olmadığını incelemek için yapılan Mann Whitney U testi sonucunda istatistiki açıdan anlamlı bir fark gözlenmiştir. Yine her iki grup hastanede mobbinge maruz kalma sıklığının cinsiyete göre farklılık gösterdiği, kadın sağlık personelinin erkek sağlık personeline göre daha fazla mobbinge maruz kaldığı belirlenmiştir. Bununla birlikte her iki grup hastanede de mobbinge uğrama sıklığının yaş, medeni durum, görev süresi ve kıdeme göre anlamlı bir farklılık göstermediği görülmüştür.

Anahtar kelimeler: Mobbing, psikolojik şiddet, yıldırma, zorbalık

ABSTRACT

COMPARISON OF THE FREQUENCY OF MOBBING SUFFERED BY THE MEDICAL STAFF AT PRIVATE HOSPITALS IN İSTANBUL AND ANATOLIA

DİKMEN Cem, İstanbul Bilim University, İstanbul, TURKEY

MUSAOĞLU ÖZDEMİR Zekiye, İstanbul Bilim University, İstanbul, TURKEY

Purpose: Mobbing is the systematic exposure of one or several employee(s) to the emotionally damaging behaviors of one or several employee(s) at the work place every day or periodically. Mobbing is a process of attrition which takes place at the work place. It is also called as psychological violence, intimidation, and bullying. The performance of the employee plays a major role in the success of the organization where the employer works. As, in the health sector, the performance of the employee and the success of the organization are directly related to human health, a survey of the mobbing which the medical staff are subjected to assumes further importance.

Our study has been carried out with a view to comparing the frequency of mobbing suffered by the medical staff of a private group hospital engaging in activities within the province of İstanbul and that of a private group hospital engaging in activities in Anatolia.

Method: The survey was conducted with a total number of participants of 456, being the medical staff employed by a private group hospital engaging in activities in İstanbul and those employed by a private group hospital engaging in activities in Anatolia. The study was conducted during 3rd September 2012 – 20th September 2012. The data were compiled using the questionnaire method. The content of the questionnaire consists of three main sections. In the first section, demographic data are included relevant to the medical staff taking part in the survey. This section is where the sex, age, marital status, term of office, professional seniority, and duty of the medical staff are stated. The second section contains 26 questions where negative behaviors as implying mobbing are indicated. The third section includes demographic characteristics of an employee exhibiting the negative behavior. In the surveys used, 5 point likert scale (None, Rarely,

Once a Week, Once a Month, Every Day) was used in order to measure the frequency of suffering mobbing by the medical staff.

Findings: 62% and 38% of the medical staff taking part in the survey study conducted at the group hospital in İstanbul are female and male, respectively. While 63,99% expressed not having been subjected by answering “no” to the question ”Have you ever been subjected to any one of the negative behaviors as described in the questionnaire by one or several person(s)?”, 36,11% said “yes”, thus expressing that they were subjected to such a situation. Further, 69,7% and 30,3% of the medical staff taking part in the survey study conducted at a group hospital in Anatolia are female and male, respectively. The rate of those who answered “yes” to the question ”Have you ever been subjected to any one of the negative behaviors as described in the questionnaire by one or several person(s)?” was 28,2%, and the rate of those who answered “no” was 71,8%.

Conclusion: According to the survey study conducted in the group hospitals both in İstanbul and Anatolia, a statistically meaningful difference was observed as a result of the Mann Whitney U test as conducted in order to study whether or not there is a difference in points based on exposure to mobbing by the medical staff. Similarly, it was determined that the frequency of exposure to mobbing manifested a difference based on sex in both of the group hospitals and that female medical staff was subjected to mobbing more than the male medical staff. Nevertheless, it was found out that the frequency of exposure to mobbing did not display a meaningful difference depending on age, marital status, term of office and seniority in both of the group hospitals.

Keywords: Mobbing, psychological violence, intimidation, bullying

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY SAYFASI.....	İ
TEŞEKKÜR SAYFASI	İİ
BİLDİRİM SAYFASI	İİİ
ÖZET.....	İV
ABSTRACT	VI
İÇİNDEKİLER	VIII
KISALTMALAR DİZİNİ	XV
ŞEKİLLER DİZİNİ	XVI
TABLolar DİZİNİ	XVII

BİRİNCİ BÖLÜM

MOBBİNG KAVRAMI, TARİHÇESİ, ÖZELLİKLERİ

1. Giriş	1
1.1. Mobbing.....	3
1.2. Mobbingin Tarihçesi	4
1.3. Mobbingin Çeşitleri.....	9
1.4. Mobbing Davranışları	9
1.5. Mobbingin Nedenleri	11
1.6. Mobbing Oluşumuna Etki Eden Faktörler	13
1.6.1. Temel Yönetmel Faktörler.....	13
1.6.1.1. Çatışma ve Mobbing.....	13
1.6.1.2. Şiddet ve Mobbing.....	15

1.6.1.3. Duygusal Zeka ve Mobbing.....	16
1.6.2. Temel Örgütsel Faktörler.....	17
1.6.2.1. Örgütsel İletişim ve Mobbing.....	17
1.6.2.2. Örgüt Kültürü ve Mobbing.....	18
1.6.2.3. Örgüt İklimi ve Mobbing.....	18

İKİNCİ BÖLÜM

MOBBİNGİN AŞAMALARI, MOBBİNGDE ROLLER, MOBBİNGİN SONUÇLARI, BAŞA ÇIKMA YÖNTEMLERİ VE HUKUKSAL BOYUT

2.1. Mobbing Sürecinin Aşamaları.....	20
2.1.1. Leymann'ın Dört Aşamalı Modeli (İsveç-Alman Modeli).....	20
2.1.1.1. Birinci Aşama: Çatışma.....	20
2.1.1.2. İkinci Aşama: Psikolojik Tacizin Başlaması.....	20
2.1.1.3.Üçüncü Aşama: İşletme Yönetimin Devreye Girmesi ve Yanlış Yakıştırma ve Tanımlamalar.....	21
2.1.1.4. Dördüncü Aşama: Çalışma Yaşamından Uzaklaşma.....	21
2.1.2. Ege'ninAltı Aşamalı Modeli (İtalyan Modeli).....	22
2.1.2.1. Birinci Aşama: Hedefli Çatışma.....	22
2.1.2.2. İkinci Aşama: İşyerinde Psikolojik Tacizin Başlaması.....	23
2.1.2.3. Üçüncü Aşama: İlk Psikosomatik Belirtiler.....	23

2.1.2.4. Dördüncü Aşama: İnsan Kaynakları veya Personel Yönetimi Bölümün Hataları	23
2.1.2.5. Beşinci Aşama: Kurbanın Psikofizik Sağlığının İyiden İyiyeye Bozulması.....	23
2.1.2.6. Altıncı Aşama: Çalışma Yaşamından Uzaklaşma	23
2.2. Mobbingde Roller.....	24
2.2.1. Mobbing Uygulayıcıları.....	25
2.2.1.1. Mobbing Uygulayıcılarının Kişilik Özellikleri	25
2.2.1.1.1. Fesat Mobbingci.....	26
2.2.1.1.2. Tesadüfi Mobbingci.....	26
2.2.1.1.3. Pusuda Bekleyen Mobbingci.....	26
2.2.1.1.4. Hiddetli Mobbingci.....	26
2.2.1.1.5. Megaloman Mobbingci	26
2.2.1.1.6. Hayal Kırıklığına Uğramış Mobbingci	26
2.2.1.1.7. Sadist Mobbingci	27
2.2.1.1.8. Eleştirici Mobbingci	27
2.2.1.1.9. Dalkavuk Mobbingci.....	27
2.2.1.1.10. Saman Altından Su Yürüten Mobbingci.....	27
2.2.1.1.11. Zorba Mobbingci	27
2.2.1.1.12. Korkak Mobbingci.....	28
2.2.1.1.13. Kıskanç Mobbingci	28
2.2.1.1.14. Hırslı Mobbingci.....	28

2.2.1.2. Mobbing Mağdurlarının Kişilik Özellikleri.....	28
2.2.1.2.1. Dalgın Kişilik.....	29
2.2.1.2.2. Neşeli Kişilik	29
2.2.1.2.3. Gerçek Dost Olan Kişilik	29
2.2.1.2.4. Günah Keçisi Olan Kişilik	29
2.2.1.2.5. Bağımlı ve Edilgen Kişilik.....	29
2.2.1.2.6. Korkak Kişilik	29
2.2.1.2.7. Alıngan Kişilik	30
2.2.1.2.8. Kendini Beğenmiş Kişilik.....	30
2.2.1.2.9. Paranoyak Kişilik	30
2.2.1.2.10. Tutsak Kişilik	30
2.2.1.2.11. Uşak Kişilik	30
2.2.1.2.12. Katı Kişilik.....	30
2.2.1.2.13. Kendine Güvenen Kişilik.....	30
2.2.1.2.14. Acı Çeken Kişilik.....	31
2.2.1.2.15. Dürüst İş Arkadaşı Olan Kişilik.....	31
2.2.1.2.16. İçe Dönük Kişilik	31
2.2.1.2.17. Hırslı Kişilik	31
2.2.1.2.18. Hipokondriyak Kişilik.....	31
2.2.1.3. Mobbing İzleyicilerinin Kişilik Özellikleri.....	32
2.2.1.3.1. Diplomatik Kişilik.....	33

2.2.1.3.2. Yardakçı Kişilik.....	33
2.2.1.3.3. Meraklı Kişilik.....	33
2.2.1.3.4. Bir Şeye Karışmayan Kişilik	33
2.2.1.3.5. Sahte Masum Kişilik.....	33
2.3. Mobbingin Sonuçları.....	34
2.3.1. Mobbingin Bireysel Sonuçları	34
2.3.1.1. Ekonomik Sonuçlar	34
2.3.1.2. Sosyal Sonuçlar	34
2.3.1.3. Ruhsal ve Fiziksel Sağlığa İlişkin Sonuçlar.....	34
2.3.2. Mobbingin Örgütsel Sonuçları.....	35
2.3.2.1. Örgütlerde Mobbingin Psikolojik Sonuçları	36
2.3.2.2. Örgütlerde Mobbingin Ekonomik Sonuçları	36
2.3.3. Mobbingin Toplumsal Sonuçları	37
2.4. Mobbingle Mücadele Yöntemleri.....	38
2.4.1. Mobbingle Bireysel Mücadele Yöntemleri	38
2.4.2. Mobbing (Psikolojik Şiddet)'le Örgütsel Mücadele Yöntemleri	39
2.5. Mobbingin Hukuksal Boyutu	40
2.5.1. Türk Hukuk Sisteminde Mobbinge İlişkin Hükümler	40
2.5.1.1. Türk Ceza Kanununda Mobbinge İlişkin Düzenlemeler.....	41
2.5.1.2. Borçlar Kanununda Mobbinge İlişkin Düzenlemeler	44
2.5.1.3. Medeni Kanunda Mobbinge İlişkin Düzenlemeler	45

2.5.1.4. İş Kanununda Mobbinge İlişkin Düzenlemeler	46
2.5.2. Uluslararası Hukukta Mobbinge İlişkin Hükümler	47
2.5.2.1. İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi	47
2.5.2.2. Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO)	49
2.5.2.3. Gözden Geçirilmiş Avrupa Sosyal Şartı.....	50
2.5.3. Türkiye’de ve Çeşitli Ülkelerde Mobbing.....	50
2.5.3.1. Türkiye’de Mobbing	50
2.5.3.2. Çeşitli Ülkelerde Mobbing	52
2.5.3.2.1. Fransa’da Mobbing	52
2.5.3.2.2. Almanya’da Mobbing.....	52
2.5.3.2.3. İsviçre’de Mobbing.....	52
2.5.3.2.4. ABD’de Mobbing	52
2.5.3.2.5. Japonya’da Mobbing	53

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

UYGULAMA

3.1. Uygulamanın Amacı	54
3.2. Veri ve Yöntem.....	55
3.3. Bulgular.....	56
3.3.1. İstanbul’daki Özel Grup Hastane İçin Analiz Sonuçları	56
3.3.2. Anadolu’daki Özel Grup Hastane İçin Analiz Sonuçları	64

3.3.3. İstanbul'daki Özel Bir Grup Hastane Çalışanlarına Uygulanan Mobbing İle Anadolu'daki Özel Bir Grup Hastane Çalışanlarına Uygulanan Mobbingin Karşılaştırılması.....	72
4. SONUÇ	74
EK TABLOLAR	78
KAYNAKÇA	91

KISALTMALAR LİSTESİ

T.C. : Türkiye Cumhuriyeti

ABD : Amerika Birleşik Devletleri

ILO : Uluslararası Çalışma Örgütü

TSSB: Travma Sonrası Stres Bozukluğu

Vb : Ve bunun gibi

Vs: Vesaire

Örn: Örnek

ŞEKİLLER LİSTESİ

SAYFA NO:

Şekil 1.Çatışma Çerçevesinden Mobbing Aşamaları15

TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1: Mobbing ile İlgili Tanımlar.....	8
Tablo 2: Çatışma ve Mobbing arasındaki farklılıklar	14
Tablo 3. İstanbul’ da ki Özel Grup Hastanenin Sağlık Çalışanlarının Demografik Özellikleri.....	57
Tablo 4. İstanbul’ daki Özel Grup Hastanenin Likert Sonuçları.....	58
Tablo 5. İstanbul’daki Hastanelerde “ İşyerinizde Yukarıdaki Olumsuz Davranışlardan Herhangi Birine Bir Veya Birden Fazla Kez Maruz Bırakıldınız Mı “Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Tablosu	62
Tablo 6. Anadolu’ daki Özel Grup Hastanenin Sağlık Çalışanlarının Demografik Özellikleri.....	64
Tablo 7. Anadolu’ da ki Özel Grup Hastanenin Likert Sonuçları.....	65
Tablo 8. Anadolu’daki Hastanelerde “ İşyerinizde Yukarıdaki Olumsuz Davranışlardan Herhangi Birine Bir Veya Birden Fazla Kez Maruz Bırakıldınız Mı “Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Tablosu	69
Tablo 9. İstanbul ve Anadolu’daki Sonuçların Karşılaştırılması	72

BİRİNCİ BÖLÜM

MOBBİNG KAVRAMI, TARİHÇESİ, ÖZELLİKLERİ

1.Giriş

Çalışanlar buldukları örgütlerde kendilerine eş değer çalışanlar, astları ve üstleri ile birlikte sosyal bir ilişki içindedirler. Günümüzde çalışanlar yoğun iş temposu nedeniyle zamanlarının büyük bir kısmını iş yerinde geçirmektedir. Bu nedenle çalışanın içinde bulunduğu iş ortamı ve bu ortamda oluşan sosyal ilişkilerin onun motivasyon ve performansı üzerinde önemli etkileri vardır. Çalışanların iş hayatındaki sosyal ilişkilerinin durumu çalışanın performansını ve özel hayatını etkilediği gibi örgütün başarısını da önemli ölçüde etkilemektedir.

Örgütlerin hedefleri doğrultusunda büyümesinde, gelişmesinde ve ileri gitmesinde insan kaynağının rolü çok önemli bir yer tutmaktadır. Örgütün mevcut insan kaynağının motivasyonu ve performansı ne kadar yüksek olursa örgütün başarısı da o kadar yüksek olur. Motivasyonu ve performansı yüksek çalışan, mevcut bilgi birikimini işe yansıtmakta ve yeni bilgiler öğrenmekte istekli olacak, örgütün başarısına katkıda bulunduğu için aidiyet duygusu artacak, işine severek giden ve işyerinde mutlu bir insan olarak özel hayatında da olumlu bir sürece girecektir. Hem iş hayatında hem de özel hayatında moral ve motivasyonu yüksek olan insan toplum hayatına da olumlu yaklaşımlarla katılacaktır.

Çalışma hayatında içinde bulunduğumuz ortamda her zaman her şeyin yolunda gitmediği dönemler olabilir. Bunlar arada bir olan işle ilgili bazı aksaklıklardan ya da başka bir çalışanın veya yöneticinin o ana özel gergin bir psikolojide olmasından kaynaklanabildiği gibi çalışma ortamında sürekli ve düzenli hale dönüşmüş iletişim sorunları olarak da karşımıza çıkabilir. Eğer iş ortamında çalışanın sürekli olarak moral, motivasyon ve performansını düşüren, iş yerine gelme isteğini kıran ve aidiyet duygusunu azaltan iletişim sorunları mevcutsa işte o zaman çalışanların kabusu olan mobbingden söz etmemiz gerekecektir.

Bu çalışmada; mobbing kavramının ayrıntılı olarak ele alınarak İstanbul ve Anadolu'daki özel hastanelerde sağlık çalışanlarının mobbinge uğrama sıklıklarının karşılaştırılması amaçlanmıştır. Çalışmanın birinci bölümünde mobbing kavramı ve tarihçesi, mobbingin eşitleri, mobbingi etkileyen faktörler ile mobbingin içinde yer alan tüm unsurların genel özellikleri hakkında bilgi verilirken; ikinci bölümde mobbing sürecinin aşamaları, mobbing ortamındaki roller, mobbingin sonuçları, mobbingle başa çıkma yöntemleri ve hukuksal boyutu üzerinde durulacaktır. Üçüncü bölümde ise İstanbul ve Anadolu'daki özel hastanelerde çalışan sağlık çalışanlarının mobbinge uğrama sıklıklarının karşılaştırıldığı anket çalışmasının istatistiksel sonuçları yer almaktadır. Bu istatistiksel sonuçlar değerlendirme bölümde yorumlanırken sonuç bölümünde ise mobbing kavramının genel özellikleri ile uygulama sonuçları birlikte ele alınarak tespitler yapılacak ve öneriler sunulacaktır.

1.1.Mobbing

Mobbing, iş yerinde, bir veya nadiren birkaç çalışanın, bir veya daha fazla çalışan (nadiren dört kişiden fazla) tarafından, her gün ve birkaç ay süre ile sistematik olarak duygusal yönden zarar verici davranışlara maruz kalmasıdır. Mobbing, iş yerinde gerçekleşen bir yıpratma sürecidir. Bu süreçte, hedef seçilen kişi, saldırgan davranışlarla yıldırılmaya çalışılır. Bir olumsuz davranışın yıldırıcı etkisi, onun tekrarlanma sıklığında gizlidir. Süreç ‘mobbing’ / ‘yıldırma’, hedef seçilen ‘mağdur’, davranışları gerçekleştiren (ler) ‘saldırgan’ olarak tanımlanır¹.

“Mob” sözcüğü, kanun dışı şiddet uygulayan düzensiz kalabalık anlamına gelmektedir. Latince’ de kararsız kalabalık anlamına gelen mobile vulgus sözcüklerinden gelmektedir.”Mob” fiili Latince’ de ortalıkta toplanmak, saldırmak veya rahatsız etmek anlamındadır.²

Mobbing kavramı Türkçe’de psikolojik taciz olarak kullanılsa da literatürde farklı terimlerle de ifade edilmektedir. Psikolojik şiddet (psychological violence), zorbalık (bullying / victimisation), duygusal istismar (emotional abuse), işyeri terörü (workplace terrorization), psikolojik terör (psychological terrorization), kötü muamele (maltreatment / mistreatment), taciz (harassment) ve istismar (abuse) terimleri bunlardan en çok kullanılanlarıdır.³Bu terimlere ek olarak Türkçe’de mobbing yerine yıldırma⁴ kelimesi de sıkça kullanılmaktadır. Bu çalışmada “mobbing” ve “psikolojik taciz” terimi dönüşümlü olarak kullanılmıştır.

¹ Gökçe, T. A. (2008). Mobbing: İşyerinde Yıldırma Nedenleri ve Başa Çıkma Yöntemleri. Ankara: Pegem Akademi

² Davenport, N., R.D. Schwartz ve G.P. Elliot. (2003). İşyerinde Duygusal Taciz. O.C.Önertoy. (çev.). İstanbul: Sistem Yayınları

³ Yaman, E. (2009). Yönetim Psikolojisi Açısından İşyerinde Psikoşiddet - Mobbing. Ankara: Nobel Yayınevi

⁴ Gökçe, T. A. (2008). Mobbing: İşyerinde Yıldırma. Eğitim Örneği. Ankara: Pegem Akademi

Mobbinge ilişkin ilk araştırmaları yapan Leymann, mobbingi; “bir ya da birden fazla kişinin, bir kişiyi hedef alarak, sistematik bir şekilde ahlaki olmayan ve dūřmanca davranışlarda bulunması, devam eden bu davranışlar neticesinde de kişinin savunmasız ve çaresiz bir duruma itilmesi” olarak tanımlamaktadır. Bu durumun mobbing olabilmesi için dūřmanca davranışların belli bir sıklıkta ve uzun bir süredir devam ediyor olması gereklidir. Bu tanımlamada geçici kurum içi çatışmalar hariç tutulmuş, psikiyatrik ve psikosomatik rahatsızlıkların başladığı kırılma noktası üzerinde odaklanılmıştır. Bu noktada kurum içi çatışmalar ve mobbing birbirinden ayrıştırılmıştır. Bir başka deyişle asıl önemli olan ne yapıldığı ve nasıl yapıldığı değil, bu davranışların ne kadar süredir devam ettiği ve hangi sıklıkla meydana geldiğidir.⁵

1.2.Mobbingin Tarihçesi

Mobbing terimi ilk olarak Avusturyalı hayvan davranışları uzman (zoologist, hayvan psikoloğu = animal psychologist, kuşbilimci = ornithologist) Nobel ödüllü Konrad Lorenz (D. 1903- Ö. 1989) tarafından 1960’lı yıllarda kullanıldı. Lorenz bu terim ile küçük cüsseli hayvan gruplarının büyük bir hayvana karşı toplu olarak saldırmasını tanımlamaya çalışmıştır. Özellikle bu konuda kuşların davranışları üzerinde çalışmalar yapmıştır. Aslında Konrad Lorenz’den de önce kuşların baskı ve saldırma davranışlarını inceleyen İngiliz biyolojist Glas Alexander Spalding 19.yy (D. 1841- Ö. 1877) bu durumu gözlemlemiş ve tanımlamıştır. Konrad Lorenz ise mobbing terimini kullanarak bu alandaki çalışmaları popöler hale getirmiştir. Lorenzle beraber mobbing terimi bu alanda kullanılır olmuştur.⁶

Lorenz’den sonra Heinemann, ocuklarda diğer çocuklara yönelik olarak sergilenen, genelde zorbalık, kabadayılık olarak bilinen davranışları tanımlamak amacıyla mobbing terimini kullanmıştır. Heinemann, Lorenz’ in mobbing kavramını , kurbanı yalıtın ve ümitsizlik nedeniyle intihara kadar götürebilen bu davranışın ciddiyetini vurgulamak amacıyla kullanmıştır.⁷

⁵ Leymann, H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5,2.

⁶ Gün, H. (2010). *alışma Ortamında Psikolojik Taciz Mobbing / Bullying İşyeri Sendromu*. Ankara: Lazer Yayınevi

⁷ Davenport, N., R.D. Schwartz ve G.P. Elliot. (2003). *İşyerinde Duygusal Taciz*. O.C.Önertoy. (ev.). İstanbul: Sistem Yayınları

Mobbing kavramını insan bilimleri içinde mesleki anlamda ve sosyal sistemle ilişkili olarak ilk kişi ise 1980' li yılların başında İsveçli bilim adamı ve eğitim psikoloğu Leymann' dır. Leymann' ın tanımladığı bu davranış biçimi, usandırmak, taciz etmek, rahatsızlık vermek, güçlük çıkartmak anlamlarına gelen psikolojik terördür. Leymann'ın mobbing tanımı içinde özellikle iki belirleme dikkati çekmektedir. Bunlar; ahlak dışı iletişimsel yönelim ve sistematik düşmanlıktır.⁸

İsveç ve Almanya'da yaptığı araştırmalar sonucunda taciz ve yıldırma olaylarının iş dünyasında geniş boyutta yer aldığını belirleyen Leymann, 1984 yılında araştırma bulgularını bir rapor halinde yayınlamış ve bu raporun ardından mobbing, örgütteki duygusal taciz ve saldırılları da kapsar şekilde ele alınmaya başlanmıştır.⁹

Leymann'ın görüşleri ve araştırmaları, örgütlerdeki mobing davranışlarına ilişkin araştırmalara temel oluşturmuştur. Leymann, örgütte mobbing davranışının varlığını belirtmekle kalmamış, davranışın özel niteliklerini, ortaya çıkış şeklini, uygulanan şiddetten en fazla etkilenen kişiler ve doğabilecek psikolojik sonuçları da vurgulamıştır.

İş yaşamında mobbinge dikkat ve ilginin, İskandinav ülkelerinden sonra Almanya başta olmak üzere diğer Avrupa ülkelerinde yayılmasını sağlamıştır.

Günümüzde İsveç, Avusturya, Almanya, Fransa İngiltere, Japonya, Avustralya ve ABD başta olmak üzere birçok ülkede mobbinge ilgili araştırmalar ve yayınlar yapılmaktadır.¹⁰

⁸ Sheehan, M. (2004). Workplace Mobbing: A Proactive Respose-Paper Presented At The Workplace Mobbing Conference. Brisbane-Avustralya. Griffith University. S.283.

⁹ Özler, E.D., C.G. Atalay ve M.D. Şahin. (2008). Mobbingin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisinin Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. Kütahya. S.22

¹⁰ Tınaz, P. (2006). İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing). İstanbul: Beta Basım

Leyyman'ın çalışmalarına benzer çalışmalar adı mobbing olmasa da Brodsky tarafından yapılmış ve The Harressed Worker (Taciz Edilmiş Çalışan) adlı kitabında yayınlamıştır. Brodsky, taciz kavramını, başkasını yıpratmak, ona eziyet etmek, onu engellemek veya ondan tepki almak amacıyla tekrar tekrar ve sürekli olarak yapılan girişimler; sürekli diğer kişiyi kışkırtan, ona baskı yapan, korkutan, yıldırın veya rahatını kaçıran davranışlarda bulunmak anlamında kullanmıştır. Brodsky, tacizin, zihinsel ve fiziksel sağlık ile işgören verimliliği üzerinde yaralayıcı ve yaygın etkileri olduğunu vurgulamıştır.¹¹

1992'de Adams Bullying at Work to Confront and Overcome It (İşyerinde Zorbalık: Yüzleşme ve Aşma Yöntemleri) kitabında bullying kavramını sürekli kusur bulma ve bireyleri küçük düşürme anlamında kullanmış, bunun nedeni olarak da böyle bir ortama sessiz kalan yönetim anlayışının varlığını neden olarak göstermiştir.¹²

1996' da İngiliz yazar Field, Bully in Sight adlı kitabında zorbalığı, bir kimsenin kurbanının kendine güvenine ve öz saygısına sürekli ve acımasız bir biçimde saldırması olarak tanımlamıştır ve zorbalığın temelinde kurban üzerinde haksız bir biçimde üstünlük kurmak, onu buyruğu altına almak ve yok etmek arzusu olduğunu vurgulamıştır.¹³

1998'de Chappell ve Martino'nun hazırladığı, Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) tarafından yayınlanan Violence at Work (İşyerinde Şiddet) adlı raporda mobbing diğer şiddet hareketleri ile birlikte kullanılmış, mobbing ve bullying eylemleri kapsamında şiddete yönelik davranışlar tartışılmıştır.

Uluslararası Çalışma Örgütü'nün 1999'da yayınladığı raporunda ise fiziksel ve duygusal yönüyle örgütte şiddet incelenmiş, bu olgunun yeni yüzyılda işyerlerinde görülen en ciddi sorunlardan biri olduğu vurgulanmıştır. Böylece konuya uluslararası boyutta dikkat çekilmiştir.¹⁴

¹¹ Davenport, Schwartz ve Elliot.. (2003). a.g.e.

¹² www.bilgiyonetimi.org (19.11.2009).

¹³ Çobanoğlu, Ş. (2005). Mobbing, İşyerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri. İstanbul: Timaş Yayınları

¹⁴ Davenport, Schwartz ve Elliot.. (2003). a.g.e.

Mobbing, başka dillerde tam karşılığının bulunup o dilin sözlüğüne geçirilmesi çok güç bir kavramdır. Her ne kadar, her dilde mobbingi karşılayan bir sözcük türetilmeye çalışılmışsa da, işyerinde hedef kişilerin özgüven ve özsaygılarına yönelik sürekli ve acımasız bir saldırı şeklinde tanımlanan mobbing kavramının, diğer yabancı dillerde de İngilizce söyleniş şekliyle kullanıldığı gözlemlenmektedir. Mobbing olgusunun ilk kez tanımlandığı ülke İsveç’ te, mobbing terimi ile birlikte, işletmenin küçülme politikası nedeniyle istihdamın daraltılması, işgücünün genç çalışanlardan oluşturulması ve örgüt içinde istenmeyen bir kişiden kurtulmanın hedeflenmesi nedeniyle firma yönetiminin uyguladığı kasıtlı ve gerçek bir stratejinin yaşama geçirildiği bir mobbing olgusunu ifade etmek amacıyla “bossing” kavramının kullanıldığı da bilinmektedir. Danimarka’da ise mobbing olgusunun sınırları içerisinde en sık kullanılan sözcük “bullying” dir.¹⁵

¹⁵ Tınaz, P., F. Bayram. ve H. Ergin. (2008). Çalışma Psikolojisi ve Hukuki Boyutlarıyla İşyerinde Psikolojik Taciz: Mobbing. İstanbul. Beta Yayınevi

Tablo 1: Mobbing ile İlgili Tanımlar

REFERANS	TARİH	TERİM	TANIM
Bordsky	1976	Taciz (Harassment)	Bir kişi tarafından başkasına ısrarla devam eden işkencevari olan, yıpratıcı, hayal kırıklığına uğratan davranışlardır. Bu tür davranışlar kurbanı tahrik eder, baskı altında bırakır, korkuya, yılmaya veya en azından kurbanda rahatsızlığa neden olur.
Tyhlefors	1987	Günah Keçisi İlan Etme (Scapegoating)	Bir kişinin veya grubun bir veya birden fazla bireye belli bir periyot boyunca sürekli olarak olumsuz davranışlarda bulunmasıdır.
Matthiesen, Rakness, Rrökkum	1989	Yıldırma (Mobbing)	Bir veya daha fazla kişinin iş gruplarındaki bir veya daha fazla kişiyi hedef alan, sürekli olarak devam eden olumsuz davranışlarıdır.
Leymann	1990	Yıldırma (Mobbing) Psikolojik Terör (Psychological Terrorization)	Bir veya birkaç kişi tarafından yalnızca bir kişiyi hedef alan düşmanca, ahlak dışı ve sistematik bir iletişim biçimidir.
Kile	1990	Sağlığı Tehdit Eden Liderlik (Health Endangering Leadership)	Bir yönetici tarafından astlarına açık veya gizlice ama sürekli olarak uygulanan, utandıran ve taciz eden davranışlardır.
Wilson	1991	İşyeri Travması (Workplace Trauma)	Çalışanın maruz kaldığı, başka bir çalışan veya yönetici tarafından sürekli olarak yapılan istemli ve kötü niyetli davranışlardır. Bu davranışlar kurbanda işyerine karşı yabancılaşma, adaptasyon sorunu ve izole edilmişlik izlenimi uyandırır.
Ashfort	1994	Adi Zorbalık (Petty Tyranny)	Bir yöneticinin sahip olduğu yetkiyi astlarını aşağılamada, farklı fikirleri susturmada, anlayıp dinlemeden keyfi cezalandırmada kullanarak kendini yüceltmesi davranışlarıdır.
Vartia	1993	Taciz (Harassment)	Bir kişinin, bir kişi veya grup tarafından tekrarlı olarak olumsuz davranışlara maruz kalmasıdır.
Björkqvist, Österman & Hjelt-Back	1994	Taciz (Harassment)	Karşı tarafın kendini müdafaasını engellemek için, bir veya birkaç nedeni bahane ederek fiziksel veya zihinsel acı vermek yoluyla tekraren rahatsız edilmesidir.
Adams	1992	Zorbalık (Bullying)	Özel veya kamusal alanda bir kişiyi hedef alan ve kurbanı utandıran, sindiren; ısrarcı eleştiri, suistimal ve olumsuz davranışlar bütünüdür.

Kaynak: Einarsen (2000)' den Akt, Tanoğlu, 2006:24

1.3.Mobbing Çeşitleri

Mobbing hakkında yapılan bir çok çalışmada, farklı şekillerde mobbing çeşitleri ve taktikleri ortaya konmuştur.

- Düşey Mobbing: Yöneticiler tarafından çalışanlara uygulanır.
- Dikey Mobbing: Örneğine az da olsa rastlanır ve çalışanlar tarafından yöneticilere uygulanır.
- Yatay Mobbing: Eşit konumdaki meslektaşların birbirine uyguladığı mobbing çeşididir.¹⁶

Araştırmalarda psikoşiddet uygulanan kişi (ler)e göre *bireysel psikoşiddet ve grup halinde psikoşiddet* terimleri de yer almaktadır.

- Bireysel Psikoşiddet: Bir kişinin kurban seçtiği başka bir kişiye psikolojik şiddet uygulamasıdır.
- Grup Halinde Psikoşiddet: Birden fazla kişinin aynı amaç doğrultusunda hareket ederek, kurban seçilen bir kişiye psikolojik şiddet uygulamasıdır.¹⁷

1.4.Mobbing Davranışları

Mobbing / psikoşiddet / psikolojik taciz süreci, sürecin gerçekleştiği örgütün kültürüne, örgüt üyelerinden mobbing uygulayıcılarının ve mağdurun özelliklerine ve çalışma ortamının durumuna göre değişik yöntemler kullanılarak, değişik mobbing davranışları sergileyerek hayata geçirilebilmektedir.

Psikoşiddet davranışlarının araştırıldığı bir çalışmada, psikoşiddet davranışları beş grupta toplanmıştır;

- Mağdurun iletişim olanaklarını etkilemek (yönetimin iletişimle ilgili olanaklar vermemesi, sessiz olma, görevle ilgili sözlü tacizde bulunma, sözlü tehditler).

¹⁶ Branch, S. M. Sheehan, M. Barker & S. Ramsay, (2004). Perceptions of Upwords Bullying: An Interview Study. The Fourt International Conference On Bullying and Harrasment in The Workplace. UK: London. 32-34

¹⁷ Yagil, D. (2004). Mobs and Bullies: Collektive and Individual Negative Interpersonell Behaviors, The Fourth International Conference On Bullying and Harrasment in The Worlplace, UK: London.

- Mağdurun sosyal bağlantı olanaklarını etkilemek (yönetim tarafından meslektaşlarıyla konuşmasına izin vermemek hatta yasaklamak, diğerlerinden uzak ayrı bir odaya ayırmak).
- Mağdurun kişisel kimliğini karalamak (dedikodu yaymak, alay etmek, etnik yapı gibi diğer özellikleriyle dalga geçmek).
- Mağdurun mesleki konumunu etkilemek (iş ya da görev vermemek veya anlamsız iş ya da görevler vermek).
- Mağdurun fiziksel sağlığını etkilemek (tehlikeli iş ya da görevler vermek, fiziksel olarak tehdit etmek, fiziksel saldırı veya cinsel olarak taciz etmek gibi).¹⁸

Başka bir araştırmada öğretim elemanlarının psikoşiddete maruz kalması ile utanma duygusu arasındaki ilişki ele alınmıştır. Öğretim elemanlarının yaşadığı psikoşiddet durumları şunlardır: Öğrencilerin önünde küçük düşürülme, özel yaşamda telefonda sürekli rahatsız edilme, öğretim elemanlarının mesleki yeterlilik ve tecrübesine bakılmaksızın daha yetkin olanı varken niteliklerinin üzerinde görev verilmesidir.¹⁹

Amerika ve Kanada'daki okullarda müdürler tarafından psikoşiddete maruz bırakılan 50 öğretmenle nitel desenli ve yarı yapılandırılmış mülakat uygulamasına dayalı bir çalışmada yapılan içerik analizi sonucu müdürlerin uyguladıkları psikoşiddet davranışları üç grupta toplanmıştır;

- Dolaylı ve kısmen saldırgan tarzdaki yönetici davranışları: Öğretmenlerin ihtiyaçlarını, duygu ve düşüncelerini önemsememe, öğretmenleri sosyal ortamdan tecrit etme, kaynakları kesme, resmi yazıları onaylamama, bazı öğretmenleri kayırma, saldırgan davranışlara rehberlik etme.
- Direkt ve kışkırtıcı saldırganlık tarzındaki yönetici davranışları: Devamlı gözetleme, öğretmenin öğretim materyallerini bozma, haksız taleplerde bulunma, özel ve genel eleştirilerde bulunma.

¹⁸ Leymann, (1996). a.g.e.

¹⁹ Lewis, D. (2004). Bullying at Work: The Impact of Shame Among University and Collage Lecturers. British Journal of Guidance & Counselling, 32,3.

- Direkt ve şiddetli saldırganlık tarzındaki yönetici davranışları: Yalan söyleme, sert konuşma, tehdit etme, nedensiz soruşturma açma, adaletsiz değerlendirme, öğrencilerine kötü davranma, öğretmeni mesleğini bırakmaya zorlama, öğretmenin ilerlemesini durdurma, engelleme, cinsel taciz, etnik ayırım yapma gibi tavır ve davranışlardır.²⁰

Cinsel tacizin de psikolojik şiddet yöntemleri arasında olduğunu söylemek mümkündür. Yapılan bir çalışmada üç tür cinsel içerikli psikolojik şiddetten söz edilmiştir;

- Cinsel baskı (açık ve kesin cinsel istek yoluyla işle ilgili ödül vaadinde bulunarak olumsuz tehditte bulunma).
- İstenmeden cinsel ilgi (dokunma, sarılma gibi).
- Cinsel taciz (cinsel içerikli konuşma, şakalar yapma).²¹

Farklı bir biçimde sınıflandırılan cinsel tacizin yol açtığı stres yalnızca tacizden değil toplumun tacize uğrayan kişiyi ayıplamasından da kaynaklanır. Özellikle kadınlar ve taciz, kültürel mitler ve stereotipler; kişileri yaşadıklarını saklamaya yöneltir. Suçluluk ve gülünç görünme korkusu kişinin tecavüzü 'kendine saklamasına' yol açmaktadır.²² Bu durum uygulanan mobbingin etkisinin mağdur üzerinde daha büyük olumsuz etkilere dönüşmesine yol açmakta, mağdurda kimi zaman onarılması güç psikolojik hasarları ortaya çıkarmaktadır.

1.5.Mobbingin Nedenleri

İşyerinde gerçekleşen psikoşiddetin nedeni olarak sayabileceğimiz birçok durum vardır.

- Çalışma ortamında gruplaşmalar olması ve bir kişinin bu grubun dışında bırakılmak istenmesi
- Çalışma ortamında kendine fayda sağlamak için her şeyi yapabileceğini düşünen yapıya sahip çalışan veya çalışanlar olması

²⁰ Blase, J. & J. Blase, The Phenomenology of Principal Mistreatment: Teachers' Perspectives. Journal of Educational, 41, 4.

²¹ Roger, A.K. (1998). Toward an Integrative Understanding of Workplace Mistreatment, Ph. D. Kanada: The Faculty of Graduate Studies of The University of Guelph. www.proquest.umi.com (21.10.2006)

²² Atkinson, R., R. Atkinson, E. Smith, D. Bem & S.N. Hoeksema. (1996). Psikolojiye Giriş. Y. Alogan (çev.). Ankara: Arkadaş Yayınevi

- Başkalarına acı çektirmekten keyif alan kişilikte çalışan veya çalışanlar olması
- Yerini kaptırma korkusu yaşayan yöneticilerin olması
- Diktatör kişilikte yöneticilerin olması
- Örgüt kültürünün kişisel hak ve hürriyetlere izin veremeyecek yapıda olması
- Rakip gördüğü çalışma arkadaşını baskılama isteği
- Yönetime yaranma amacıyla astlarını ezici nitelikte davranan nitelikte yöneticilerin olması
- Ego tatmini amacıyla başkalarının zayıf noktaları ile dalga geçmekten hoşlanan yapıda çalışanların olması
- Çalışma arkadaşını zor duruma düşürmekten ve toplum içinde utandırmaktan keyif alan, bunu bir eğlence malzemesi olarak gören çalışanların olması
- Kıskançlık duygusunu kontrol edemeyen çalışanların olması
- Çalışma ortamında, diğer çalışanlardan farklı olarak çok pasif özellikte çalışanın olması
- Çalışma ortamında, diğer çalışanlardan çok farklı fiziksel özellikte çalışanın olması (Örn: Çok kısa boylu ya da çok şişman bir çalışan).
- Çalışma ortamında, diğer çalışanlardan farklı demografik özellikte çalışanın olması (Örn: Farklı uyrukta, dilde, dinde, çok genç yaşta ..vs. bir çalışan).
- Çalışma ortamında, gelişmemiş veya az gelişmiş toplumlar tarafından yadırganan bazı özelliklere sahip çalışanın olması (Örn: Boşanmış bir çalışan).
- Çalışma ortamındaki bir veya birkaç kişinin belirlenmiş bir kişiden bekledikleri çıkarı sağlayamamaları.
- Yönetici olduğu için çalışma ortamında bulunan tüm astlarına istediği gibi davranabileceğini düşünen ve paralelde hareket eden kişilikte yöneticinin olması

- Aşırı stresli bir çalışma ortamı (Örn: Ameliyathane)

1.6.Mobbingin Oluşuma Etki Eden Faktörler

İşyerinde mobbingin oluşumu başlangıcından sonuna kadar birçok faktörün etkilediği oldukça karmaşık bir süreçtir. Bu karmaşık süreçte çalışanlarla ilgili faktörler ekili olduğu gibi örgütle ve toplumla ilgili birçok faktör de yer almaktadır.

1.6.1. Temel Yönetmel Faktörler

Mobbing psikolojik saldırı, psikolojik şiddet, psiko-terör, duygusal saldırı gibi anlamlara gelmektedir. Bu bağlamda öncelikle mobbingin psikolojik boyutunun üzerinde durulacaktır.

Psikolojik boyutun içine giren kavramlar, çatışma, şiddet ve duygusal zeka kavramlarıdır. Şunu da söylemekte yarar var ki mobbing çok yaygın bir rahatsızlık faktörüdür ve her örgüt kendi işleyiş düzenine uygun olarak kendi mobbingcilerini üretir.²³

1.6.1.1.Çatışma ve Mobbing

Bir kişi veya grup, diğler bir kişi veya grubun çabalarını amaçlı bir biçimde engelleme eylemine girişir, böylece kişi veya grubun amaçlarına ulaşmasını veya çıkarlarını engellerse, bu durum çatışma sürecini başlatır.²⁴ Çatışma aynı zamanda, karşıt veya aynı olan eşdeğer iki durumdan birini seçmek zorunda kalan bireyde görülen karasızlık, uyuşmazlıktır. Zorlama engelleme gibi, çatışmada gerek bireyin kendi içinde gerekse örgüt ortamı içinde kurduğu dengeyi bozan bireyi yeniden dengeye zorlayan olumsuz anlamlı bir kavramdır. Dolayısıyla çatışma çift yönlü bir engelleme olarak düşünülebilir ve genellikle karşıt isteklerin arasındaki aykırılık durumu olarak tanımlanan bir duygusal gerilimi belirler.²⁵

²³ Tokat, M. B., M. Cindioğlu ve H. Kara. (2011). Değerlerin Psikolojik Kuşatması: Mobbing. Bursa: Ekin Yayınevi

²⁴ Asunakutlu, T. ve B. Safran.(2002). Kültürel Farklılıklardan Kaynaklanan Çatışmalar ve Marmaris Uygulaması, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 4.3, 3.

²⁵ Tokat, M. B. ve İ. C. Aşkun. (2003). İşletmelerde Yönetim ve Örgüt. İstanbul: Avcı Ofset.

Bir diğerk tanım ise, çatışma çok değişik ortam ve düzeylerde ortaya çıkmakla birlikte, genel anlamıyla çatışma, iki veya daha fazla örgüt üyesi veya grup arasında işlevsel bağımlılığı olan işlerde çalışmaların gerekliliğinden ve/veya farklı statüler, amaçlar, değerler veya algılamalara sahip olmalarından dolayı ortaya çıkan bir anlaşmazlık olarak tanımlanmıştır.²⁶

Mobbing, çatışma ile karıştırılmamalıdır. Her işyerinde çatışma ortamı olabilir. Eğer bu çatışma çalışanların birbirlerine zarar vermeden rekabet düzeyinde sergiledikleri davranışlardan ya da algı farklılıklarından ibaret ise iyi yönetildiği takdirde çalışanları motive edici bir unsur bile olabilir. Mobbing ise mağdur olan çalışanın performansını, psikolojik ve fiziksel sağlığı ile birlikte iş ve özel hayatını olumsuz yönde etkileyebilecek düzeye varan sonuçlar doğurabilir.

Tablo 2: Çatışma ve Mobbing arasındaki farklılıklar

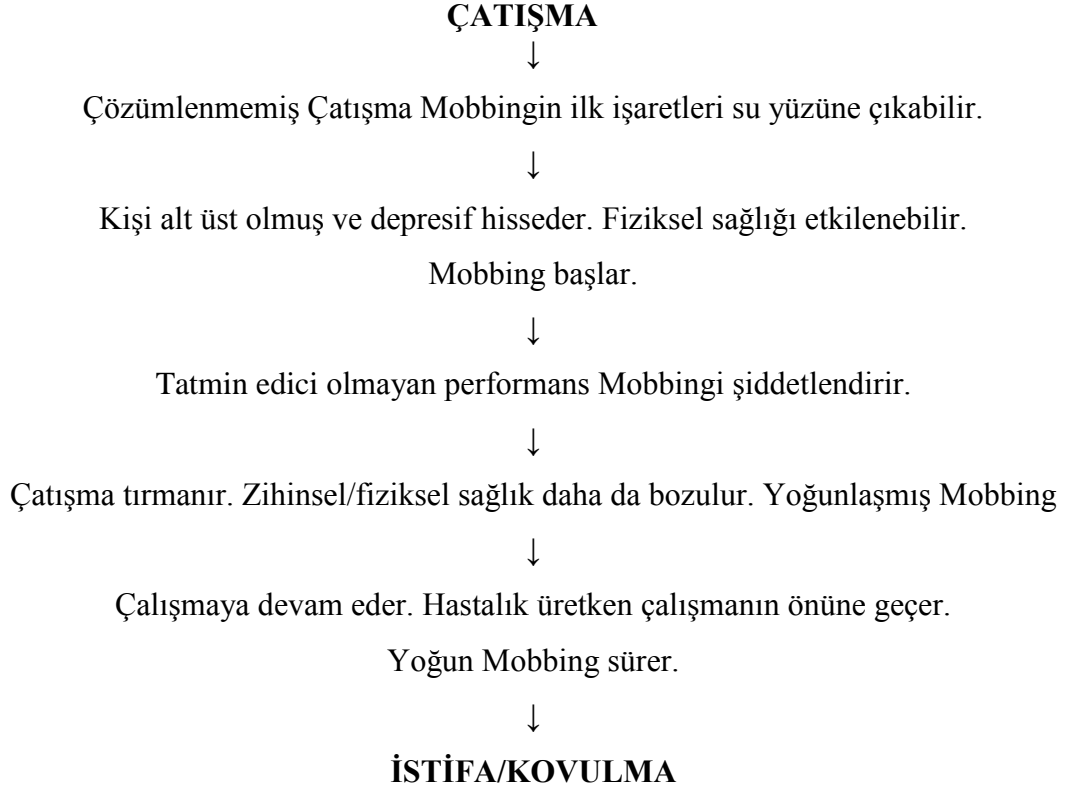
Sağlıklı Çatışma Ortamı	Mobbing Ortamı
Roller ve iş tanımları açıktır.	Roller belirsizdir.
İşbirlikçi ilişkiler vardır.	İşbirlikçi olmayan ilişkiler hakimdir.
Hedefler ortak ve paylaşılmıştır.	İleriyi görmek imkansızdır.
İlişkiler açıktır.	İlişkiler belirsizdir.
Sağlıklı bir örgüt yapısı vardır.	Örgütsel yapı sağlıklı değildir.
Bazen çatışma ve sürtüşmeler olabilir.	Uzun süreli ve etik olmayan tepkiler hakimdir.
Stratejiler açık ve samimidir.	Stratejiler anlamsızdır.
Çatışmalar ve tartışmalar açıktır.	Çatışmanın varlığı reddedilir ve gizlenir.
Doğrudan iletişim hakimdir.	Doğrudan olmayan ve baştan savma iletişim vardır.

Kaynak: Raising awareness of psychological harassment at work (2003)'den Akt, Tan,2005

Çalışma ortamında meydana gelen çatışma, iyi yönetilemezse birden bire mobbing sürecinin başlangıcı rolünü üstlenecektir.

²⁶ Kılıç, M. (2001). Örgütsel Çatışma Yönetimi. S. Güney. (Ed). Yönetim ve Organizasyon içinde. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2001, 265

Şekil 1.Çatışma Çerçevesinden Mobbing Aşamaları



Kaynak: Davenport, a.g.e

İşgörenler arasındaki uyuşmazlığın, çatışmalara ve mobbinge yol açacağı varsayılmaktadır. Ancak çatışma ve mobbing birbirinden farklı kavramlardır. Leymann'a göre mobbing ile çatışma arasındaki farklardan biri, çatışmanın güç olarak eşit tarafların birbirlerine uygulamasıdır. Buna karşın mobbingde bir ve/veya daha fazla güç bakımından üstün bireylerin daha zayıf bireye, ezik ve baskı altında kalana kadar düşmanca davranışlarda bulunmasıdır.²⁷

1.6.1.2. Şiddet ve Mobbing

Şiddet kavramı sertlik, sert ve katı davranış, kaba güç kullanma olarak tanımlanır.²⁸ Şiddet, fiziksel gücün, birey veya grup üzerinde sakatlık, ölüm, psikolojik rahatsızlık, gelişim bozukluğu gibi sorunlara yol açabilecek şekilde kasıtlı olarak kullanılmasıdır.²⁹

²⁷ <http://www.leymann.se/English/00005E.HTM>. (05.12.2009).

²⁸ Kocacık, F. (2006). Şiddet Olgusu Üzerine. Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Dergisi, 2.1, 3.

Şiddet olgusu, bir algı sorunu olması nedeniyle, farklı sınıflamalar şeklinde ele alınabilir. Sınıflamalardan birine göre ölçüt, failin kişiliğine göre şiddetin bireysel ve ortaklaşa olarak uygulanıp uygulanmadığıdır. Ortaklaşa şiddete profesyonel çeteleler, kabileler, etnik gruplar, toplumsal sınıflar ve devletlere kadar uzanan bir çeşitlilik söz konusudur.³⁰

Şiddet çok yönlü bir olgudur. Bu nedenle değişik açılardan ele alınabilir. Buna göre bir şiddet türü olan psikolojik şiddet, bireyin psikolojik sağlık durumunu olumsuz yönde etkileyen, onu üzen, bireyin kendisini baskı ve tehdit altında hissetmesine neden olan her tür tutum ve davranış psikolojik anlamda şiddettir. Bir diğer şiddet türü de ahlaki şiddettir. Bireyin ahlaki değerlerine karşı yöneltilmiş ve kişinin ahlaki yaşam biçimini tehdit eden her tür tutum ve davranış ahlaki şiddet olarak değerlendirilir.

Şiddetin diğer bir türü de yasal şiddettir. Bireyin haklarına ulaşmasını yasa yoluyla engellemek veya yasayı evrensel yasa kurallarına aykırı olarak bireyin aleyhine yorumlamak bir yasal şiddet biçimidir. Ekonomik şiddet yasal şiddetle birlikte ortaya çıkar ve ekonomik faaliyetlerin yasa yoluyla engellenmesi ve kişinin başkalarına sağlanan ekonomik destekten mahrum bırakılması bir ekonomik şiddet biçimidir.³¹

1.6.1.3. Duygusal Zeka ve Mobbing

Duygusal zeka, ilk olarak, 1990'lı yılların başında Yale Üniversitesi'nden Salovey ve New Hampshire Üniversitesi'nden Mayer tarafından kişilerin kendi duygularını anlaması, başkalarının duygularına empati beslemesi ve duygularını yaşamı zenginleştirebilmek biçiminde düzenlenmesi gibi örnekleri tanımlamak amacıyla kullanılmıştır.³²

²⁹ Tınaz. (2006). a.g.e.

³⁰ Işık, E. (2007). İşletmelerde Mobbing Uygulamaları ile İş Stresi İlişkisine Yönelik Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.

³¹ Tutar, H. (2004). İşyerinde Psikolojik Şiddet, Ankara: Barış Basım

³² Doğan, S. & Ö.Demirel. (2007). Kurumların Başarısında Duygusal Zekanın Rolü ve Önemi. Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi. 14.1, 212. <http://www.duygusalzeka.net/icsayfa.asp?sid=19&Tid=18> (05.11.2009).

Duygusal zeka, kendimizle ve başkalarıyla olan ilişkilerimizi doğrudan etkiler, yani duygusal zeka bir taraftan kendi gelişimimizi ve olgunlaşmamızı diğer taraftan da yeteneklerimiz ile diğer insanlarla aramızda olan ilişkileri tanımlar. Duygusal zekası yüksek olan insanlar mesleki anlamda başka insanlar ile iyi iletişim kurabildiklerinde ve yönetme becerisine sahip olduklarından genellikle çok başarılı olurlar.³³

İş görenler, görüş ve düşüncelerini rahat dile getirebiliyorlarsa, birbirlerini eleştirebiliyor ama bundan kimse incinmiyorsa, örgütte işbirliği ve dayanışma duygusu varsa, iş görenler girişimde bulunabiliyor ve yönetim tarafından bu yönde destekleniyorsa, yani örgütte biz havası varsa işte o zaman örgüt duygusal zeka boyutunda çalışabiliyor demektir.³⁴

Yöneticilerin duygusal zekaya sahip olmamaları mobbing ortamının oluşması için bir nedendir denilebilir. İşyerindeki gerginlik ve benzeri olumsuz faktörleri ortadan kaldıracak planlama ve pozitif çalışma önerileri, duyguları öğrenme ve buna göre hareket etme yetenekleri, bu anlamda yöneticilerin edinmesi gereken önemli bir sorundur. Yönetici eğer duygusal zekadan mahrum ise örgütsel akıl ortadan kalkar ve mobbing uygulayan kişinin duyguları yönetimsizliğin bir aracı olur.³⁵

1.6.2. Temel Örgütsel Faktörler

Örgüt Sağlığı; çalışma psikoloji bakımından örgüt iklimi, örgütsel iletişim ve örgüt kültürünü işgörenlerin tatmin olduğu esenlikli bir örgütsel ortam sağlayan örgütleri tanımlayan bir kavramdır. Bu bölümde örgütlerde mobbing olgusunun oluşmasını etkileyen örgütsel iletişim, örgüt kültürü ve örgüt iklimi üzerinde durulacaktır.³⁶

1.6.2.1. Örgütsel İletişim ve Mobbing

İletişim örgütsel açıdan ele alındığında, yöneticilerin başarıları ve örgütlerin etkinliği konusunda önemli rolü olan süreçlerden birisidir.

³³ İşgören excellence. (2000). <http://www.duygusalzeka.net> (26.11.2009).

³⁴ Doğan ve Demirel. (2007). a.g.e. , Çobanoğlu. (2005). a.g.e.

³⁵ Tokat, Cindiloğlu ve Kara. (2011). a.g.e.

³⁶ Tokat, Cindiloğlu ve Kara. (2011). a.g.e.

Örgüt içerisinde etkin bir grup çalışmasının yapılması isteniyorsa, bu grubu oluşturan bireyler arasında bilgi, fikir ve duyguların karşılıklı olarak aksamadan iletilmesi gerekir.³⁷

Etkili bir örgütsel iletişim, yönetimin, örgüt ve iş görenler arasındaki işbirliğini ve örgüt iklimini olumlu olarak etkilemek istediği tüm tedbir ve çabalar ve örgütün hedeflerine ulaşmak üzere yapılan planlama, yöneltme, uyumlaştırmayı sağlama ve denetim gibi eylemleri gerçekleştirme amacıyla örgüt içinde ve dış dünya ile sürdürülen bilgi alışverişi olarak tanımlanabilir.³⁸

1.6.2.2.Örgüt Kültürü ve Mobbing

Örgüt Kültürü, örgüt üyelerinin düşünce ve davranışlarını şekillendiren egemen değer ve inançlardır.³⁹ Örgüt kültürünün güçlü olması, örgüt üyelerinin örgütün amaçlarını kendi amaçları gibi görmesini, örgütün kural ve değerlerini benimsemesini, paylaşmayı ve psikolojik desteği sağlar. Diğer taraftan örgüt kültürünün zayıf olması örgüt içi sorunların çoğalması ve giderek zararlı hale gelmesine neden olur. Psikolojik taciz genellikle, örgüt kültürünün zayıf olduğu örgütlerde görülmektedir.⁴⁰

Leymann yaptığı araştırmalardan yola çıkarak mobbingin ortaya çıktığı örgütlerde ortak iki özellik tespit etmiştir;

Bu basamaklardan birincisi iyi örgütlenememe ve kötü çalışma koşulları, ikincisi ise ilgisiz ve kayıtsız yönetim basamaklarıdır⁴¹

1.6.2.3.Örgüt İklimi ve Mobbing

İş görenler tarafından örgütün algılanan havasına örgüt iklimi denir.⁴² Örgüt iklimi örgütü diğerlerinden ayıran içsel çerçevesinin niteliğini gösterir.

³⁷ Cüceloğlu, D. (2002). İletişim Donanımları, İstanbul: Remzi Kitap Evi

³⁸ Solmuş, T. (2004). İş Yaşamında Duygular ve Kişilerarası İlişkiler, İstanbul: Beta Basım.

³⁹ Doğan ve Demirel. (2007). a.g.e.

⁴⁰ Doğan ve Demirel. (2007). a.g.e.

⁴¹ Baykal, N.A. (2005). Yutucu Rekabet, Kanuni Devrindeki Mobbingden Günümüze, İstanbul: Sistem Yayıncılık.

⁴² Tutar. (2004). a.g.e.

Örgüt iklimi, örgüte kimliğini kazandıran, görevlilerin davranışını etkileyen ve onlar tarafından algılanan, örgüte egemen olan özellikler dizisidir.⁴³

Örgütsel iklim, çalışanlarda ne kadar pozitif algı yaratırsa örgütte mobbing ile karşı karşıya kalma riski o kadar düşüktür. Örgütte çalışanlarda negatif ve kendilerini değersiz hissetmelerine yol açacak algılar oluşuyorsa o örgütte mobbing sürecinin başlaması ve giderek artması kaçınılmazdır. Bu durum çalışanın performansını etkileyeceğinden düşük performanslı çalışanlardan oluşmuş bir örgütün de başarılı olması beklenemez.

Tüm bu saydığımız faktörlerin yanında içinde bulunulan toplumun değer yargıları, sahip olduğu gelenekler, çalışma yaşamındaki hızlı değişim ve toplumun modernleşme düzeyi de mobbing sürecini etkileyen faktör arasında sayılabilir. Örneğin bireyselliğin ön planda olduğu toplumlarda, mobbingin ortaya çıkma ihtimali daha yüksektir. Toplumun gelenekleri, gelenek ve norm dışı bir durumla karşılaşıldığında toplumun diğer üyeleri tarafından tepki verme güdüsünü harekete geçirebilir.

Çalışma hayatındaki hızlı değişim, bireylerin birbirlerine bağılıklarını azaltarak modernleşme ile birleşince toplumsal bakıştan uzaklaşıp bireysel yaklaşımlarla harekete geçmeyi yönlendirebilir. Bu da mobbingin doğmasına ortam hazırlayan bir olgudur.

⁴³ Solakoğlu, İ. (2007). İşletmelerde Mobbingin Örgütsel Stresle İlişkisi ve Bir Sağlık Kuruluşunda Uygulama, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kütahya.

İKİNCİ BÖLÜM

MOBBİNGİN AŞAMALARI, MOBBİNGDE ROLLER, MOBBİNGİN SONUÇLARI, BAŞA ÇIKMA YÖNTEMLERİ VE HUKUKSAL BOYUT

2.1. Mobbing Sürecinin Aşamaları

İşyerinde gerçek anlamda yıpratıcı bir süreç olan mobbing sürecinin aşamalarını Leymann'ın dört aşamalı modeline (İsveç - Alman Modeli) ve Ege'nin altı aşamalı modeline (İtalyan Modeli) göre inceleyeceğiz.

2.1.1. Leymann'ın Dört Aşamalı Modeli (İsveç-Alman Modeli)

Leymann, mobbing sürecini; çatışma, psikolojik tacizin başlaması, yönetimin devreye girmesi ve çalışma yaşamından uzaklaşma olmak üzere dört aşamada açıklamıştır.⁴⁴

2.1.1.1. Birinci Aşama: Çatışma

Bu aşamada çatışma olarak tanımlanan, tetikleyici, kritik bir olayın ortaya çıkması söz konusudur. Süreç henüz psikolojik taciz niteliğini kazanmış değildir. Sergilenen davranış kısa bir süre içinde mobbinge dönüşebilir. Bu evrede mağdur herhangi bir psikolojik veya fiziksel rahatsızlık hissetmeyebilir.

2.1.1.2. İkinci Aşama: Psikolojik Tacizin Başlaması

Bu evreye çatışmanın olgunlaşması evresi denebilir. Saldırıları sürekli ve sistemattir. Hedef kişiye yönelik saldırılar, zaman geçtikçe kişiyi grup içinde yalnız bırakıp cezalandırmaya yönelik saldırgan eylemlere dönüşebilir. Mağdur bu zor durumdan kendini kurtaramaz. Zamanla kendisini beceriksiz ve başarısız olarak değerlendirmesiyle psikosomatik rahatsızlıklar yaşamaya başlar. Bu aşamada mağdurların büyük bölümü ilaç desteği almaya başlar.

⁴⁴ <http://.www.leymann.se/English/1220E.HTM>. (01.06.2005).

2.1.1.3. Üçüncü Aşama: İşletme Yönetimin Devreye Girmesi ve Yanlış Yakıştırma ve Tanımlamalar

Bu aşamada İnsan kaynakları yönetimi bölümü, sahip olması gereken çalışma ortamının psikososyal durumunun kontrolü sorumluluğunu reddeder. Mağdur psikolojik destek almaya çalışırsa, kişinin bu durumu hakkında yapılan yanlış yorumlar daha da artar. Çünkü bu yanlış yorumlar sonucunda mobbing kurbanları “zor insan”, “paranoyak kişilik” veya “akıl hastası” olarak damgalanırlar. Yönetimin yanlış yargısı ve mobbingle ilgili yeterli bilgileri olmayan sağlık uzmanlarının yanlış tanıları bu negatif döngüyü hızlandırır. Kişi iyileşmek amacıyla çeşitli merkezlere başvurabilir. Ancak; aldığı destek ve yardımdan faydalanmasını sağlayıcı bir ortam yaratmak yerine uzun süreli hastalık izinleri ile çalışma yaşamından uzaklaştırılır. Artık mağduru kimse dinlemez. Dedikodular ve fısıltılar yayılmaya başlar. Her şeyin suçlusu mağdurdur. İşyerinde tüm kontrol mobbingi uygulayanın yada uygulayanların elindedir.

2.1.1.4. Dördüncü Aşama: Çalışma Yaşamından Uzaklaşma

Bu aşamada mağdur çalışma yaşamından bir şekilde uzaklaşır. Buna yol açan nedenlerle ilgili herhangi bir çaba gösterilmemesi sonucunda, kişinin yaşadığı duygusal gerilim ve onu izleyen psikosomatik hastalık tablosu daha da ağırlaşır. Bu durumda ortaya çıkması olası durumlar şunlardır;

- Başka bir merkeze ya da bölüme nakil olması veya sürekli yer değiştirmesi,
- Mevkisinin düşürülmesi ve daha az önemli görevler verilmesi,
- Erken emeklilik,
- Maluliyet,
- Uzun süren hastalık dönemi veya psikiyatri kliniğine yatma,
- Zorlu fikirlerin gelişmesi ve arzu edilmeyen sabit düşüncelerin yerleşmesi,
- Ağır saldırgan bir yük birikimi sonucunda suç unsuru taşıyan davranışların gelişmesi
- İntihar

Mobbing sürecinde durum her zaman dördüncü evreye kadar gelmeyebilir. Diğer evrelerin herhangi bir aşamasında işten ayrılma ya da işten çıkarılma gerçekleşebilir.⁴⁵

2.1.2.Ege'ninAltı Aşamalı Modeli (İtalyan Modeli)

Harald Ege, Leymanın dört aşamalı modelinin köklerini Alman kültüründen aldığını ve İsveç gerçeğine uyarlanmış bir mobbing algısını yarattığını belirtmektedir⁴⁶ Ege, mobbing sürecini İtalyan kültürü içinde incelemiş, İtalyan'nın sosyal gerçeğinin Kuzey Avrupa ve Almanya'dan çok farklı olduğunu ve bu farklılıklardan dolayı Leymann'nın dört aşamalı modelinin İtalyan toplumuna uyarlandığında bazı boşlukların ortaya çıkmasından dolayı başka bir model geliştirmiştir. Bu modelde Leymann'ın modelini geliştirerek altı aşamalı hale getirmiş ve ayrıca sıfır durumu ve çift taraflı mobbing kavramlarını eklemiştir.Ege'ye göre sıfır durumu; henüz mobbing niteliğini kazanmamış olsa da işyerinde mobbingin oluşmasına uygun zemin yaratan bir çatışma ortamını ifade eder. Sıfır durumunda, işyerinde tartışmalar, suçlamalar, iğnelemeler, başkalarından daha üstün olduğunun gösterilmesi için harcanan çabalar, işyerlerinde bu çatışmanın pek de gizli olmadığını göstergeleridir.⁴⁷

Harald Ege'ye göre mobbingin 6 aşamalı modeli şu şekildedir ⁴⁸

2.1.2.1.Birinci Aşama: Hedefli Çatışma

Bu evrede bir hedef veya bir kurban seçilir ve tüm çatışma ona doğru yönlendirilir. Fizyolojik çatışma şekil değiştirir. Amaç artık üstün gelmek değil karşı tarafı mahvetmektir.

Taciz, iş ortamı ile sınırlı değildir. Tacizci, mağdur bireyin özel yaşamına da dil uzatmaya başlar.

⁴⁵ Ascenzi, A. & G. L. Bergagio. (2000). II Mobbing, II Marketing Sociale Come Strumento per Combatterlo, Torino.

⁴⁶ Ege, H. (2002). Conoscerlo per Vincerlo, Milano: II Ed.

⁴⁷ Tınaz, Bayram ve Ergin. (2008). a.g.e.

⁴⁸ Ege. (2002). a.g.e.

2.1.2.2.İkinci Aşama: İşyerinde Psikolojik Tacizin Başlaması

Saldırgan bireyin tacizci davranışları, kurban bireylerde henüz psikosomatik semptomların ortaya çıkmasına neden olmamakla birlikte son derece rahatsız edici ve sıkıntı verici niteliktedir. Mağdur, çalışma ortamında bir takım şeylerin değiştiğini, gerginliklerin yaşandığını, kasıtlı suskunlukların yaratıldığını algılar.

2.1.2.3.Üçüncü Aşama: İlk Psikosomatik Belirtiler

Bu evrede mağdur bireyde sağlık sorunları ortaya çıkmaya başlar. Sindirim sistemi rahatsızlıkları, dikkat ve hafıza bozuklukları, yarım baş ağrısı, uykusuzluk, genel sıkıntı gerginlik ve güvensizlik gibi psikosomatik rahatsızlıklar hissedilir.

2.1.2.4.Dördüncü Aşama: İnsan Kaynakları veya Personel Yönetimi Bölümün Hataları

Mobbing eylemine maruz kalan birey, insan kaynakları bölümün yanlış değerlendirme ve davranışlarından etkilenmeye başlar. Kurban bireyin hastalık nedeniyle sık sık işe gelmemesi yanlış değerlendirilir ve şüpheye yol açar.

2.1.2.5.Beşinci Aşama: Kurbanın Psikofizik Sağlığının İyiden İyiyeye Bozulması

Bu evrede kurban birey, büyük umutsuzluk içindedir. Bir çeşit depresyondadır. İlaçlardan medet ummaya başlar. Yönetimin de onu yanlış anlaması ve uyarması sonucunda suçu kendinde aramaya başlar. Çok daha ağır bir depresyon tablosuna girer. Bu durum tacizcilerin oyununu daha da kolaylaştırır.

2.1.2.6.Altıncı Aşama: Çalışma Yaşamından Uzaklaşma

İşyerinde psikolojik taciz öyküsünün son evresidir. Mağdur birey kendi isteğiyle, işten atılma ile, erken emeklilikle veya bazen aşırı olgularda intihar, manik obsesif tezahürler ya da cinayet nedeniyle çalışma yaşamından uzaklaşır. Bu evre bir önceki evrenin doğal sonucudur. Yaşanan depresyonun ağırlığı, sonucu kaçınılmaz şekilde etkileyecektir. Mağdurun mücadele edecek gücü kalmamıştır. Kendine saldıran kişi ya da kişilerle, her gün aynı ortamda bulunmaya artık tahammülü yoktur. Bir şekilde savaş meydanından uzaklaşmak gereklidir.

Ege'nin mobbing aşamalarının bir parçası olarak gördüğü "çift taraflı mobbing", daha çok İtalyan toplumuna özgü bir olgudur. İtalyan toplumunda aile, bireyin kişisel ve sosyal gelişiminde ve aldığı kararlarında belirleyici role sahiptir. İtalyan kültüründe Türk kültüründe olduğu gibi aile ile birey arasında sıkı bir bağ vardır. Kuzey Avrupa ülkelerinde bu tarz bir bağdan söz edilemez. Bu nedenle Türk kültürüne Ege'nin modelinin daha uygun olduğunu söyleyebiliriz.⁴⁹

Koruyucu tip ailede, aile üyelerinden biri işyerinde mobbinge maruz kaldığında aile içinde de belirli dinamikler harekete geçer. İşyerinde kurban olarak seçilmiş olan birey, tüm dertlerini ve sıkıntılarını aile ortamında boşaltarak kendine teselli ve çözüm bulmaya çalışır. Aile, elindeki kaynaklarla mağdura yardım sunabilir. Ancak zamanla ailenin de davranışlarını değiştirmesi mümkündür. Aile adeta kendini mobbingin etkisinden koruyucu bir davranış içine girebilir. Bir süre sonra aile üyeleri de mağdur bireyi başarısız ve beceriksiz olarak algılar ve tüm olan bitenin sorumlusu olarak onu görmeye başlar. Tabi ki bu bilinçli ve kasıtlı yapılan bir şey değildir. Sadece ailenin içine düştüğü bir değerlendirme yanılığıdır.

İşyerinde tüm şiddeti, aşağılanmayı veya dışlanmayı hisseden mağdur, aile bireylerinin kendisine sunduğu değerli desteğin birden bire kesilmesiyle tam bir dışlanmışlık ve çaresizlik yaşamaya başlar. İşte iki farklı ortamda yaşanan acılar, birey için "çift taraflı mobbing" oluşturur.

2.2.Mobbingde Roller

İşyerinde psikolojik şiddet sürecinde yer alan aktörlerin rollerini şu şekilde sıralayabiliriz;

- Mobbingi uygulayanlar (saldırganlar, tacizciler, zorbalılar)
- Mobbing mağdurları (kurbanlar, hedefler)
- Mobbing izleyicileri⁵⁰

⁴⁹ Tınaz, Bayram ve Ergin. (2008). a.g.e.

⁵⁰ Tınaz, Bayram ve Ergin. (2008). a.g.e.

2.2.1.Mobbing Uygulayıcıları

Mobbing uygulayanların ruhsal durumlarıyla ilgili deneysel bir araştırma mevcut değildir.⁵¹ Ancak mobbingin nedenlerini ilişkin yapılan araştırmalarda çoğu kez tacizcilerin ruhsal durumları ve eylemleri temel alınmakta, bu kişilerin genellikle kendi eksikliklerini gidermek amacıyla mobbing uyguladıkları görülmektedir.⁵²

Walter'a göre mobbing uygulayanlar,⁵³

- İki davranış seçeneği arasında en fazla saldırgan olanın seçen,
- Bir mobbing ortamı yakaladıkları zaman, çatışmanın devam etmesi ve kızışması için ellerinden geleni yapan,
- Mobbingin karşısında ki kişide yaratacağı olumsuz sonuçları umursamaz şekilde bilen ve kabul eden,
- Hiçbir sorumluluk duygusu duymayan,
- Sadece suçsuz olduklarına inanmakla kalmayıp, aynı zaman da iyi bir şey yaptıklarını da zanneden,
- Suçu başkalarına yükleyen, sadece kışkırtmalara tepki olarak bu şekilde davrandığına inanan kişilerdir.

2.2.1.1.Mobbing Uygulayıcılarının Kişilik Özellikleri

"Kişilik" denildiğinde hemen hemen herkes ne demek istenildiğini anlar ancak, formel bir tanım istendiğinde iş zorlaşır. Psikologların üzerinde fikir birliğine vardığı tek bir kişilik tanımı yoktur. Kişilik; bireyin iç ve dış çevresiyle kurduğu, diğer bireylerden ayırt edici, tutarlı ve yapılaşmış bir ilişki biçimidir.⁵⁴ (Cüceloğlu, 1993: 404) sdü tez.

Mobbing uygulayanlarda sıklıkla rastlanan on dört farklı profil ayırt edilebilir.⁵⁵

⁵¹ Einarsen, S. (2002). Bullying at Work (Elektronik Versiyon) Magazin Of The European Agency for Safety and Health at Work. V.5, 25. <http://www.osha.eu.int/ew2002> (12.07.2006).

⁵² Leymann, H. (1993). Mobbing: Psychoteroram Arbeitsplatz und Wie Man Sich Dagegen Wehren Kann, Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag GmbH.

⁵³ Walter, H. (1993). Mobbing: Kleinkrieg am Arbeitsplatz, Frankfurt.

⁵⁴ Cüceloğlu, D. (1993). İnsan ve Davranışı, İstanbul: Remzi Kitap Evi

⁵⁵ Ascenzi & Bergagio. (2000). a.g.e.

2.2.1.1.1.Fesat Mobbingci

Devamlı yeni kötülükler arayışı içinde olan bir kişidir.İftiralarla başkalarını yaralamaya çalışır.

2.2.1.1.2.Tesadüfi Mobbingci

Bir çatışmanın gelişmesiyle üstün taraf olma özelliği kazanması sonucunda rastlantısal olarak ortaya çıkar. Karşısındakini adeta tamamen mahvetmeye hazırdır.

2.2.1.1.3.Pusuda Bekleyen Mobbingci

İzleyici konumunda bir mobbingcidir.

Direk saldırıya da pusuda bekler.

2.2.1.1.4.Hiddetli Mobbingci

Duyularını kontrol edip gizleyemez.Fevri tavırları vardır.İçindeki öfke ve hiddeti etrafındakiler bağırp çağırarak , küfür ve beddua ederek boşaltır ve bu öfke krizleri ile işyerini çekilmez hale getirir.

2.2.1.1.5.Megaloman Mobbingci

Bireysel farklılıklara, başkalarının beceri ve yeteneklerine önem vermez, kendisini herkesten üstün görür. Sürekli kendinden bahsetmesi en önemli özelliğidir. Bu kişiye göre tüm kaynakların kontrolü (zaman, para, malzeme, yardım vb.) kendisindedir. Koşullara göre yeni kurallar uydurur vr bu kurallara kendisi hariç herkes uymak zorundadır.

2.2.1.1.6.Hayal Kırıklığına Uğramış Mobbingci

Yaşamda aradığını bulamamış, hayal kırıklığına uğramıştır. Kendi yaşadığı olumsuzlukları yaşamamış olan herkes düşmanıdır. Daima haset ve kıskançlık duyguları ile doludur.

2.2.1.1.7.Sadist Mobbingci

Başkalarını mahvetmekten, köşeye sıkıştırmaktan büyük zevk alır. Sapkın narsist de denir.⁵⁶ Fransız psikoterapist Marie-France Hirigoyen; tüm mobbingci profilleri arasında en tehlikelisinin sapkın narsistler olduğunu ifade eder. Duymaya aciz olduğu acılarını ve kabul etmeyi reddettiği iç çatışmalarını başkalarına yükleyerek dengesini bulmaya çalışır.⁵⁷Yeterli başarıyı göstermez ancak başkalarının kendisini üstün bir birey, değerli bir kişilik olarak kabul etmesini bekler.

2.2.1.1.8.Eleştirci Mobbingci

Başkalarının yaptığı işten asla memnun olmaz.Memnuniyetsizlik ve gerginlik dolu bir örgüt iklimin oluşmasına sebep olur.Tüm eleştirilerine karşın, kendisi de bir çözüm üretmez.

2.2.1.1.9.Dalkavuk Mobbingci

Yükselmek için her şeyi yapar. Amirlerinin gözüne girmek için sürekli bir yaranma halindedir ve astlarına sürekli bağırp çağırarak terör estirir.

2.2.1.1.10.Saman Altından Su Yürüten Mobbingci

Yaptığı kötülüklerin anlaşılmasından çok korkar. Başkalarının arkasından işler çevirirken iyi adam rolü oynar. Saldırganlığını gizlemek için sürekli gülümser.

2.2.1.1.11.Zorba Mobbingci

Sadist mobbingciye benzer. Son derece acımasız ve zalimce davranır. Başkalarının ihtiyaçlarını önemsemez. Kendisini herkesten üstün gördüğünden herkese köle gibi davranır.

⁵⁶ Tınaz, Bayram ve Ergin. (2008). a.g.e.

⁵⁷ Hyrigoen, M.F. (1998). Harcelement Moral, Paris.

2.2.1.1.12.Korkak Mobbingci

Başkasının kendisinden daha başarılı olacağını daha çabuk yükseleceğini düşündüğünde bile paniğe kapılır. Rakip kişinin onun görevlerini veya konumunu elinden alacağından korkar. Kendini korumak için başkalarına mobbing uygulama yolunu seçer.

2.2.1.1.13.Kıskanç Mobbingci

Başkasının kendisinden daha iyi olduğunu asla kabul etmez. İşyerindeki başarılı kişiyi yok etmek için mobbingi silah olarak kullanmaya başlar.

2.2.1.1.14.Hırslı Mobbingci

Hedeflediği yer, kendi beceri ve yeteneklerinin üstünde bile olsa yükselmek için her şeyi göze alır. Yasal olmayan yollara başvurmaktan bile çekinmez. Kendi çıkarları uğruna her şeyi ezip geçer. Çok acımasızdır.

2.2.1.2.Mobbing Mağdurlarının Kişilik Özellikleri

Mobbing hiçbir fark gözetmeksizin hemen hemen tüm işyerlerinde meydana gelebilir. Herkesin bir gün mobbing mağduru olma ihtimali vardır.

Mobbinge uğrayan kişiler daha çok sakin yapıdakiler, çok başarılı bireyler, pozitif ya da negatif yönde fiziksel olarak diğerlerinden farklılık gösterenler, ırk, din ve mezhep farklılığı olan bireyler, çok çalışkan iş görenler olabildiği gibi aşırı dikkatsiz ve yavaş çalışan, bulunduğu grubun motivasyonunu düşüren veya performansını olumsuz etkileyen bireyler de olabilir. Leymann'a göre "kurban, kendisinin kurban olduğunu hissedendir."⁵⁸

Mobbing süreci içinde; mobbing mağdurunun yaşadıkları şöyle sıralanabilir:⁵⁹

- Bireyde hastalık belirtileri ortaya çıkar, hastalanır, işe gelmez, işine son verilir.
- Stres yaşar ve buna bağlı olarak psikosomatik semptomlar ortaya çıkar. Bazen ağır bir depresyon yaşar, intiharı düşünebilir ve hatta intihar girişiminde bulunabilir.
- Rolünü geri rol olarak tanımlar ve "Beni aralarına almıyorlar." der.

⁵⁸ Leymann, H. (1990). Il Contenuto e lo Sviluppo del Mobbing sul Lavoro, Bologna.

⁵⁹ Walter. (1993). a.g.e.

- Bir yandan suçu olmadığına inanır.
- Diğer yandan her şeyi her zaman yanlış yaptığına inanır.
- Kendine güveni olmadığı gibi, genel bir kararsızlık içerisindedir.
- İçinde bulunduğu durumdan dolayı her türlü sorumluluğu reddeder veya her şeyden kendini sorumlu tutar.
- Mobbing mağdurlarının kişilik özelliklerini şöyle sıralayabiliriz;⁶⁰

2.2.1.2.1.Dalgın Kişilik

Etrafta olan bitenin farkında değildir. Yeni durumla ilgili bir değerlendirme yapmak, yorumda bulunmaktan acizdir.

2.2.1.2.2.Neşeli Kişilik

Daima neşelidir. Arkadaşlarını eğlendirir, güldürür. Bu nedenle grubun maskarası olma tehlikesi vardır.

2.2.1.2.3.Gerçek Dost Olan Kişilik

Herkesle iyi geçinir, kimseyle problemi yoktur. Özel gün kutlamalarını hep hatırlar ve herkesi bir araya toplar. Onun bu denli sosyal ve popüler olması kıskanılır.

2.2.1.2.4.Günah Keçisi Olan Kişilik

Her türlü hata bu kişinin üstüne atılır. Tüm eleştirilerin ve hataların değişmez hedefi odur.

2.2.1.2.5.Bağımlı ve Edilgen Kişilik

Çok hassastır. Kimseye hayır diyemez.

2.2.1.2.6.Korkak Kişilik

Her şeyden herkesten korkar. Gerçeği algılamakta güçlük çeker. Bu nedenle endişe ve sıkıntı içindedir.

⁶⁰ Tınaz, Bayram ve Ergin. (2008). a.g.e.

2.2.1.2.7. Alınan Kişilik

Yaptığı her şeyin beğenilmesini ister, eleştiriye dayanamaz. Hemen alınıp bir kenara çekilir.

2.2.1.2.8. Kendini Beğenmiş Kişilik

Kendini herkesin üstünde görme eğilimi vardır. Çok önemli bir kişi olduğuna inanır. Çoğu kez bu kadar değerli ve önemli olmadığını kendisine göstermek isteyen iş arkadaşlarının tacizine uğrar.

2.2.1.2.9. Paranoyak Kişilik

Paranoyak mağdur, herkesi düşmanı olarak algılar. Uzun yıllardan beri çalıştığı işyerinde dahi hiç kimseye güvenemez. Ona göre hem çalıştığı iş yeri hem de iş arkadaşları kendisine zarar vermek istiyordur, çevresi tehlikelidir.

2.2.1.2.10. Tutsak Kişilik

Olanın bitenin farkına varmış olsa dahi; kendisini kurtaramaz, olayın akışına kapılıp gider. Yeni bir iş aramaktan da bulmaktan da aciz durumdadır.

2.2.1.2.11. Uşak Kişilik

Daima amirini mutlu etmek ister. Amiri için her şeyi yapmaya hazırdır. Herhangi birini kolaylıkla suçlayabilir. Onun bu tarz davranışları diğer çalışanların kendisine tacizde bulunması için davetiye çıkarır.

2.2.1.2.12. Katı Kişilik

Çok katı kuralları vardır. Otoriter bir tarzı olması nedeniyle diğer çalışanlarla yaşadığı problemler onu, işyerinde mobbinge hedef kişi konumuna sokar.

2.2.1.2.13. Kendine Güvenen Kişilik

Bilgi, beceri ve yeteneklerine çok inanır. Bu nedenle pek çok iş arkadaşının kendisini kıskanmasına neden olur.

2.2.1.2.14.Acı Çeken Kişilik

Devamlı bir mutsuzluk ve memnuniyetsizlik içindedir. Bir süre sonra hiç kimse onun yanında yer almak, onu dinlemek istemez. Sonuçta tam bir mobbing hedefi konumuna gelir.

2.2.1.2.15.Dürüst İş Arkadaşı Olan Kişilik

Çok dürüst ve doğru bir kişidir. Herkes onu iş arkadaşı olarak çok beğenir. Ancak dürüstlüğü nedeniyle açıkça her problemin üstüne gitmesi, bazı çalışanların yaptığı yanlış net bir şekilde açıklaması, bazılarının işine gelmeyebilir ve onu kendilerine mobbing hedefi olarak seçebilirler.

2.2.1.2.16.İçe Dönük Kişilik

Kişiler arası ilişkilerde belirgin olarak güçlük çekerler. Onun bu iletişim sorunu iş arkadaşları tarafından yanlış yorumlanıp onun üstünlük duygusu içinde veya düşmanlık besleyen bir kişi gibi yorumlanmasına sebep olabilir.

2.2.1.2.17.Hırslı Kişilik

İşindeki başarı grafiğini devamlı yükseltme arzusundadır. Ne kadar çok çalıştığını amirine göstermek için evine bile iş taşır. Onun bu abartılı çalışma hırısı, iş arkadaşlarının kıskançlığına yol açar. Böylesine hırslı bir kişi, özellikle kariyer hedefleri yüksek olan diğer çalışanlar için bir mobbing hedefi haline gelebilir.

2.2.1.2.18.Hipokondriyak Kişilik

Hastalık hastası diye tanımlanan bu kişi çalışmaktan, işyerindeki her şeyden sürekli şikayet eder. Sonunda onun bu yakınmaları herkese sıkıntı vermeye başlar. Bir süre sonra mobbing hedefi haline gelir.

Özetlenen bu kişilik niteliklerinden hareketle işyerinde mobbinge maruz kalan bireylerle ilgili üç temel grup ayırt etmek mümkündür;

- Belirgin beceri ve yetenekleri olup, başkalarında, özellikle güç elde etmek isteyen ancak; yetersiz bir tacizcide kıskançlık duygusu uyandıran kişiler.

- Daima başkasının hizmetinde olup devamlı onu eğlendirmeye, mutlu etmeye çalışan kişiler.
- İşyerinde gerilime neden oldukları için diğer çalışanlar tarafından seilmeyen, özel sıkıcı nitelikleri bulunan kişiler.

2.2.1.3.Mobbing İzleyicilerinin Kişilik Özellikleri

İşyerinde psikolojik taciz sürecinde izleyici olarak rol alanlar, sürece doğrudan doğruya karışmayan, ancak bir şekilde süreci algılayan, yansımalarını yaşayan, olayların karşısında çoğu kez susmayı tercih eden kişilerdir. İş arkadaşları, amirler ve yöneticiler arasında, olayın içinden kolayca sıyrılabilmek için herhangi bir sorumluluk almaktan kaçan çok sayıda izleyici olabilir.⁶¹

Dolaylı Mobbing⁶² uygulayıcıları olarak da adlandırılacak izleyicilerin, niteliklerine ve davranış biçimlerine bakıldığında ortaya çıkan tablo çok basit ve sadedir;

- Mobbing süreciyle hiçbir ilgileri yok gibi gözükken, iş arkadaşları, amirler veya ast konumda ki çalışanlar, gerçekte mobbing uygulayanların saflarındadırlar. İki yüzlü kişilerdir.
- Mobbing olgusuna ilişkin herhangi bir sorumluluğu kabul etmekten kaçınırlar; ancak süreç içinde kendilerini arabulucu olarak gösterirler.
- Kendilerine aşırı güvenir. Taraflardan birine duydukları yakınlığı belli ederler veya ikisine de kesinlikle yaklaşmazlar.
- Bazen de çatışmanın doğrudan anahtar kişisidirler.

İşyerinde mobbing mağdurları gibi izleyicilerin de üç ana grupta ele alınması mümkündür;

- Mobbing Ortakları: Bu kişiler verdikleri destek ve işbirliği ile mobbing uygulayıcılarına yardım ederler.
- İlgisizler: Mobbingcinin aşağılayıcı ve yıkıcı davranışları karşısında sessiz kalırlar ve belki de tacizcinin bu davranışlarından için için zevk duyarlar. Böylece sürecin devamına göz yumarlar.

⁶¹ Tınaz, Bayram ve Ergin. (2008). a.g.e.

⁶² Walter. (1993). a.g.e.

- Karşıtlar: Ortaya çıkan durumdan rahatsız olan izleyiciler, mağdura yardım etmeye çalışır veya en azında bir çözüm üretme gayretindedirler.

İzleyici kişiliklerini aşağıdaki şekilde sınıflandırmak mümkündür;⁶³

2.2.1.3.1.Diplomatik Kişilik

Mobbing süreci içinde genelde aracı rolü oynamayı seçer. Bu nedenle başkaları tarafından sevilen veya nefret edilen bir kişidir. İlerde mağdur konumuna geçme tehlikesi ile karşı karşıyadır.

2.2.1.3.2.Yardakçı Kişilik

Adeta bir emir eri gibi mobbingciye sadıktır. Ancak bunun fark edilmesini istemez. Kendisini güvenilir bir iş arkadaşı gibi gösterse de amirinin birisine mobbing uyguladığını fark ettiği an ona destek vermekten çekinmez.

2.2.1.3.3.Meraklı Kişilik

Başkalarıyla ve başkalarının problemleriyle çok fazla ilgilenir. Sağlık ve özel yaşamla ilgili sorular sorarak başkalarının özel alanlarına ve konularına girer. Yardım arayışı içinde olan kurban dahi zamanla rahatsız olur ve kendisinden kaçır.

2.2.1.3.4.Bir Şeye Karışmayan Kişilik

Bu tip izleyici ortaya çıkmaktan ve herhangi bir şeye karışmaktan hoşlanmaz. Aksi takdirde başkalarının, onun bu işte parmağı olduğundan şüpheleneceklerinden korkar. Her şeyden uzak durmaya çalışır. Hiç bir fikir beyan etmez. Tamamen ilgisiz ve duyarsızdır.

2.2.1.3.5.Sahte Masum Kişilik

Görünüşte hiçbir şeye karışmayan bir birey izlenimini oluştursa da gerçekte belli bir görüş ve düşünceye hizmet etmektedir. Bu izleyici tipi sonunda mobbingciye destek çıkar. Davranış tercihi kendini sağlama almak yönündedir. Öyle ki; işyerinde mobbingin uygulandığını hiç fark etmediğine dair yalan bile söyleyebilir.

⁶³ Tınaz, Bayram ve Ergin. (2008). a.g.e.

2.3.Mobbingin Sonuçları

Örgütte mobbing, mağdurları, aileleri ve bütün toplumu rahatsız eden bir süreç olmakla beraber bu süreçten en fazla zarar görenler mağdur ve çalıştığı örgüttür⁶⁴

Mobbing sürecinin ortaya çıkardığı sonuçları;

- Bireysel
- Örgütsel
- Toplumsal

olarak sınıflandırarak inceleyeceğiz.

2.3.1.Mobbingin Bireysel Sonuçları

Mobbing mağdurlarına ilişkin sonuçları üç farklı grupta ele almak gerekir. Ekonomik sonuçlar, sosyal sonuçlar, ruhsal ve fiziksel sağlığa ilişkin sorunlar.⁶⁵

2.3.1.1.Ekonomik Sonuçlar

- Ruhsal ve fiziksel sağlığın iyileştirilmesi için yapılan tedavi harcamaları
- İşin yitilmesi sonucunda düzenli gelirin kaybı

2.3.1.2.Sosyal Sonuçlar

- Sosyal imajın zedelenmesi,
- Depresif davranışları nedeniyle arkadaşları tarafından terk edilmesi,
- Mesleki kimliğini yitirmesi,
- Aile içinde “başarısız, elindekileri kaçırmış bir birey” olarak algılanması

2.3.1.3. Ruhsal ve Fiziksel Sağlığa İlişkin Sonuçlar

- Depresyon,
- Anlamsız korkular ve heyecanlar,
- Yüksek tansiyon, taşikardi,

⁶⁴ Savaş, B.F. (2007). İşyerinde Manevi Taciz, İstanbul: Beta Basım.

⁶⁵ Tınaz. (2006). a.g.e.

- Dikkati toplayamama,
- Ellerin terlemesi ve titremesi,
- Baş ve sırt ağrıları,
- Mide-bağırsak rahatsızlıkları, Terk edilmişlik duygusu,
- İştahsızlık, zayıflama,
- Özgüven ve özsaygının yitirilmesi,
- Deri üzerinde döküntüler ve kaşıntılar vb.
- Daha ağır olgularda, travma sonrası stres bozukluğu.

Mobbingi uzun süreli yaşayan mağdur, eylem sonunda Travma Sonrası Stres Bozukluğu (TSSB) yaşayabilir. Bu savaş sonrası askerlerin, işkence görenlerin ya da büyük felaketler sonrası insanların yaşadıklarına benzer. Bu durum aşağıda ki belirtileri gösterir ve kişide yoğun korku ve ümitsizliğe neden olur ⁶⁶

- 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.

2.3.2.Mobbingin Örgütsel Sonuçları

Mobbing sürecinin birey üzerinde olduğu kadar, örgüt üzerinde de tahrip edici etkileri vardır. Bu nedenle işyeri sahipleri veya yöneticiler, bu zararların bu denli ağır olabileceğini önceden görebilseler, şüphesiz bu süreçle mücadele etmek ve buna bir son vermek için ellerinden geleni yapacaklardır.

⁶⁶ Davenport, Schwartz ve Elliot.. (2003). a.g.e.

İşveren için ortaya çıkan öncelikli zarar maddidir. Ancak bunun yanında sosyal bir takım sonuçların da oluşması kaçınılmazdır.⁶⁷

Mobbingin örgüt açısından sonuçlarını psikolojik ve ekonomik olarak iki sınıfta inceleyebiliriz.⁶⁸

2.3.2.1.Örgütlerde Mobbingin Psikolojik Sonuçları

- Bireyler arası anlaşmazlık ve çatışmalar,
- Olumsuz örgüt iklimi,
- Örgüt kültürü değerlerinde çöküş,
- Güvensizlik ortamı,
- Genel saygı duygularında azalma,
- Çalışanlarda isteksizlik nedeniyle yaratıcılığın kısıtlanması,

2.3.2.2.Örgütlerde Mobbingin Ekonomik Sonuçları

- Hastalık izinlerinin artması,
- Yetişmiş uzman çalışanların işten ayrılmaları,
- İşten ayrılmaların artmasıyla yeni çalışan alımının getirdiği maliyet,
- İşten ayrılmaların artmasıyla eğitim etkinliklerinin maliyeti,
- Genel performans düşüklüğü,
- İş kalitesinde düşüklük,
- Çalışanlara ödenen tazminatlar,
- İşsizlik maliyetleri,
- Yasal işlem ve / veya mahkeme masrafları,
- Erken emeklilik ödemeleri.

⁶⁷ Tınaz. (2006). a.g.e.

⁶⁸ Gündüz, B. ve Ö. Yılmaz. (2008). Ortaöğretim Kurumlarında Mobbing (Yıldırma) Davranışlarına İlişkin Öğretmen ve Yönetici Görüşleri, Ankara: Milli Eğitim.

Tüm bu sayıların dışında mobbing örgütün kurumsallaşmasının önünde büyük bir engeldir. Hacmi ve kapasitesi ne olursa olsun bir işletme kurumsallaşmayı sağlayamadığı takdirde rasyonel bir üretim politikası geliştiremez ve gelişemez. Aynı zamanda mobbing verimsiz işgücüne neden olmasından dolayı önemli ölçüde israfa neden olur.⁶⁹

2.3.3.Mobbingin Toplumsal Sonuçları

Çalışanlar ve kurumlar açısından ele alınan sonuçların pek çoğunun yansımaları aslında toplum üzerinde de gözlenmektedir.⁷⁰Stresin ve taciz nedeniyle oluşan bir takım rahatsızlıkların neden olduğu maliyetlerin yanı sıra, yabancılaşma, işten ayrılma veya çıkarılmadan dolayı artan işsizlik, bireyler arasındaki sevgisizlik ve taciz davalarından ötürü mahkemelerin meşgul edilmesi gibi bir takım toplumsal sonuçlar doğurabilir.⁷¹

Mobbing sürecinin sonuçlarının bir başka boyutu da artık çalışma gücünü kaybeden kişilerin zamanından önce veya çalışamaz hale gelen kişilerin malulen emekliye ayrılmaları ise topluma bağımlılık oranını artırmaktadır. Mobbing dolayısıyla performansları düşen bireyler, kurum performansını ve dolaylı olarak o ülkedeki genel verimlilik düzeyini düşürmektedir.⁷²

İşyerinde mobbing mağduru olarak yoğun stres, ardından da depresyona maruz kalan bir insan, derdine çözüm bulamadığı takdirde şiddete yönelebilir, intihara sürüklenebilir ya da cinayet işlemeyi göze alabilir. Yaşadığımız toplumda mobbingin ne kadar ağır toplumsal sonuçlara yol açtığını gösteren gazete ve televizyonlarda haberleri duymuşuzdur,⁷³

- Haksız yere işten atıldığını düşünen şube müdürü pompalı tüfekle etrafta terör estirdi...
- İşten atılan işçi beş çocuklu, işsiz karısını ortada bıraktı...

⁶⁹ Gün. (2010). a.g.e.

⁷⁰ Güngör, M. (2008). Çalışma Hayatında Psikolojik Taciz, İstanbul. Derin Yayınları.

⁷¹ Vega, G. & D. R. Comer. (2005). Sticks and Stones My Break Your Bones but Words Can Break Your Sprit: Bullying in The Workplace, Journal of Business Ethics. 58, 107.

⁷² Hoel, H., K. Sparks & C. L. Cooper. (2002). The Cost of Violence / Stress at Work and The Benefist of a Violence / Stress Free Working Environment, Unpublished Report, ILO.

⁷³ Gün. (2010). a.g.e.

- İşyerinde yaşadığı sıkıntılardan dolayı psikolojik sağlığı bozulan işçi, eşini ve çocuklarını baltayla doğradı...
- Bir yılda üç kez görevden alınan müdür cinnet geçirdi...
- İftiraya uğrayarak işten atılan şef, benzin dökerek kendini yaktı...
- Bölge müdürünün cinsel isteklerine boyun eğmediğı için iftira edilerek işine son verilen memure intihar etti...

Her mağdur şiddete yönelmeyebiliyor. Ancak ağır psikolojik yıpranmalar yaşıyor. Mutsuz, içine kapanık, duygusal dengesi bozulmuş birçok insanın içinde bulunduğu sağlığı bozulmuş toplumlar ortaya çıkıyor.

2.4.Mobbing Mücadele Yöntemleri

Mobbing ile mücadele yöntemlerini birey ve örgüt açısından ele alınacaktır.

2.4.1.Mobbing Bireysel Mücadele Yöntemleri

Mobbing kendini göstermeye başlamadan, üstü kapalı çatışmalar yaşanırken aşağıda belirten yöntemleri uygulamak mobbing sürecinin atlatılmasında mağdura yardımcı olacaktır.⁷⁴

- Belirtileri tanımak
- İşletmeyi tanımak
- İş ve özel hayatı tanımak
- Güvenli davranış göstermek
- Hiçbir şey yapmamak, görmezden gelmek
- Saldırganla yüzleşmek
- Sessizce savaşmak
- Fiziksel ve zihinsel olarak yaşanan stres karşısında sağlığını korumak
- Kendine güvenmek
- Çevreyle iyi ilişkiler
- Yakın çevrenin desteğı

⁷⁴ Poussard, Minibaş, J. ve M. İdiğ, Çamuroğlu. (2009). İşyerindeki Kabus: Psikolojik Taciz, Ankara: Nobel Yayınları

- Manevra mesafesini korumak
- Soğukkanlılığı korumak
- Performansı düşürmemeye dikkat etmek
- Kanıt Toplamak
- Duyguları ifade etmek
- İnsan kaynakları yönetimine bilgi vermek
- Kurban zihniyetine girmemek
- Geçici olarak işten uzaklaşmak
- Psikolojik yardım alma
- İşi bırakmak
- Kanuni yollara başvurmak
- Yasını tutmak

Tüm bunların dışında mağdurun unutmaması gereken önemli bir nokta vardır. Birey neye daha fazla zaman ayırır, dikkat eder ve odaklanırsa o konuda başarılı olur. Bu nedenle dikkatini olumlu davranışlara odaklaması gerekmektedir.⁷⁵

2.4.2. Mobbing (Psikolojik Şiddet)'le Örgütsel Mücadele Yöntemleri

Örgütler için Mobbing kanser gibidir. Habis hücreden başlayarak örgütün bütün yaşamsal organlarına büyük bir hızla sıçrar. İyileştirici önlemler hemen alınmalıdır.⁷⁶

Mobbing ile mücadelede örgütlerin yapacağı en önemli şey farkındalığın artırılmasıdır. Bütün çalışanların birbirine saygılı davrandığı bir işyeri kültürü oluşumunu sağlamak, Mobbing davranışının ortaya çıkışını en aza indirmeye yardımcı olur. Organizasyonların kendilerini de Mobbingi önleyici bazı çalışmalar yapabilecekleri unutulmamalıdır.⁷⁷

Örgüt yönetiminin aşağıdaki on iki ilkesi, mobbing sendromunu önleyebilecek daha özenli ve destekleyici bir ortam oluşturmasına yardımcı olabilir.⁷⁸

⁷⁵ Bridge, B. (2003). Zorbalık: Bilinmeyen Yönleri ve Çözümleri, İstanbul: Beyaz Yayınları.

⁷⁶ Davenport, Schwartz ve Elliot.. (2003). a.g.e.

⁷⁷ Tınaz. (2006). a.g.e.

⁷⁸ Tokat, Cindiloğlu ve Kara. (2011). a.g.e.

- Örgütün amaçlarını ve iş görenlere nasıl davranılacağını açıklayan bir hedef saptanması. Bütün iş görenlerini aynı safta tutan bir görüş ve değerler saptanması.
- Örgütün yapısı: Açıkça tanımlanmış raporlama sisteminin oluşturulması.
- İş tanımları: Görev ve sorumluluklar şeklinde tanımlanmış olması.
- İş gören politikaları: Beklenen davranışları ve ahlak standartlarını da içeren, kapsamlı, kalıcı ve yasal olması.
- Disiplin Konuları: Hızlı, tarafsız ve kalıcı olması.
- İş görenler de örgütün hedef ve amaçlarını benimsemiş, bu hedeflere ulaşmadaki rolleri konusunda eğitilmiş olması,
- İşe yeni girenler sadece teknik özelliklerine göre değil, çeşitlilikle başa çıkabilme, sorun çözebilme ve kendi kendini yöneten bir ekip içinde çalışabilme gibi niteliklerle duygusal zekaları da göz önüne alınarak seçilmiş olması.
- İş eğitimi ve iş gören gelişimi: Bütün iş görenler için çok önemli ve değerlidir. Sistem, değişen çevrenin gereksinimlerini karşılar. Eğitimde teknik bilgiler ile birlikte insan ilişkilerine de önem verilmesi.
- İletişim: Açık, dürüst ve zamanında olması.
- Katılım, ekip çalışması, yaratıcılık, karar verebilme, güven, yetkilendirme: Örgüt hedeflerine ulaşmada iş gören katılımını olanaklı olan en üst düzeye çıkaracak yapılar bulunması.
- Sorun Çözme / Aracılık: Her düzeydeki sorunu çözmek için bir mekanizma olmalı. Sorunun gerçekten çözümlenip çözülmediğinin izlenmesi.
- Çalışanlar Yardım Programı (ÇYP): Örgütte bir Çalışanlara Yardım Programının olması, bunun yokluğunun da davranışsal risk tayini ve yönetimini içeren bir eş değerinin bulunması.

2.5.Mobbingin Hukuksal Boyutu

2.5.1. Türk Hukuk Sisteminde Mobbinge İlişkin Hükümler

Hukuk sistemimizde işyerinde psikolojik taciz kavramından sadece yeni Borçlar kanununun 417.maddesinde bahsedilirken, Medeni Kanun, İş Kanunu ve Türk Ceza Kanunda dolaylı olarak benzer durumlardan söz edilmiştir.

Mobbing sürecinde patronların, yöneticilerin ve diğer görevlilerin iş etiği ve insan ilişkileri konusunda titiz davranmaları ve bunun sonucunda bu sürecin insanların kişiliklerine zarar vermemesi beklenir ⁷⁹Psikolojik tacizin çalışma yaşamındaki varlığı inkar edilemeyen bir gerçektir.

Türkiye Cumhuriyeti yasalarında çalışanlara yönelik genel düzenlemeler yapılmıştır. Bu düzenlemelerde kişilerin çalışma yaşamlarında fiziksel ve ruhsal sağlıklarının, itibarlarının, onur ve haysiyetlerinin, saygınlıklarının korunmasını amaçlayan kanun maddeleri yer almaktadır. Bunları yapanlara da ağır müeyyide uygulanmasını öngören düzenlemeler yer almaktadır. Kişilere yönelik her türlü ayrımcı, aşağılayıcı davranışlar yasaklanmış; insanın kişiliğine ve aklına, özel hayatına yapılan saldırıların cezalandırılacağı kanunlarda belirtilmiştir. Türkiye Cumhuriyeti kanunlarında yapılan düzenlemelerde mobbing kavramı isim olarak yer almasa da bu kavram kötü muamele, örgütsel baskı, psikolojik taciz gibi anlamlara sahip olduğundan, bu konuda yapılan düzenlemeleri de bu kapsamda saymak gerekmektedir. Mobbing kişinin ruhuna yapılan bir eziyettir. Kanunlarda da kişiye yapılan her türlü kötü muamele, eziyet yasaklanmıştır, bunu uygulayanların hem maddi anlamda cezalandırılmaları hem de hapis cezası ile cezalandırılmaları öngörülmüştür.⁸⁰

Bu yasalardaki bazı düzenlemeler aşağıda gösterilmiştir.

2.5.1.1. Türk Ceza Kanununda Mobbinge İlişkin Düzenlemeler

Türk ceza kanununda, intihar durumunda mobbinge ilişkin uygulanacak hükümler

aşağıdaki gibi düzenlenmiştir:

Madde 84

(1) Başkasını intihara azmettiren, teşvik eden, başkasının intihar

kararını kuvvetlendiren ya da başkasının intiharına herhangi bir şekilde yardım eden kişi, iki yıldan beş yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır.

⁷⁹ Çobanoğlu. (2005). a.g.e.

⁸⁰ Gün. (2010). a.g.e.

(2) İntiharın gerçekleşmesi durumunda, kişi dört yıldan on yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır.

(3) Başkalarını intihara alenen teşviki eden kişi, üç yıldan sekiz yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır. Bu fiilin basın ve yayın yolu ile işlenmesi hâlinde, kişi dört yıldan on yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır.

(4) İşlediği fiilin anlam ve sonuçlarını algılama yeteneği gelişmemiş olan veya ortadan kaldırılan kişileri intihara sevk edenlerle cebir veya tehdit kullanmak suretiyle kişileri intihara mecbur edenler, kasten öldürme suçundan sorumlu tutulurlar.

Türk Ceza Kanununda, işkence durumunda mobbinge ilişkin uygulanacak hükümler aşağıdaki gibi düzenlenmiştir:

Madde 94

(1) Bir kişiye karşı insan onuruyla bağdaşmayan ve bedensel veya ruhsal yönden acı çekmesine, algılama veya irade yeteneğinin etkilenmesine, aşağılanmasına yol açacak davranışları gerçekleştiren kamu görevlisi hakkında üç yıldan on iki yıla kadar hapis cezasına hükmolunur.

(2) Suçun;

a) Çocuğa, beden veya ruh bakımından kendisini savunamayacak durumda bulunan kişiye ya da gebe kadına karşı,

b) Avukata veya diğer kamu görevlisine karşı görevi dolayısıyla, işlenmesi halinde, sekiz yıldan on beş yıla kadar hapis cezasına hükmolunur.

(3) Fiilin cinsel yönden taciz şeklinde gerçekleşmesi hâlinde, on yıldan on beş yıla kadar hapis cezasına hükmolunur.

(4) Bu suçun işlenişine iştirak eden diğer kişiler de kamu görevlisi gibi cezalandırılır.

(5) Bu suçun ihmali davranışla işlenmesi hâlinde, verilecek cezada bu nedenle indirim yapılmaz.

Türk Ceza Kanunu' nda, neticesi sebebiyle ağırlaşmış işkence durumunda mobbinge ilişkin uygulanacak hükümler aşağıdaki gibi düzenlenmiştir:

Madde 95

(1) İşkence fiilleri, mağdurun;

a) Duyularından veya organlarından birinin işlevinin sürekli zayıflamasına,

b) Konuşmasında sürekli zorluğa,

c) Yüzünde sabit ize,

d) Yaşamını tehlikeye sokan bir duruma,

e) Gebe bir kadına karşı işlenip de çocuğunun vaktinden önce doğmasına, neden olmuşsa, yukarıdaki maddeye göre belirlenen ceza, yarı oranında artırılır. (2) İşkence fiilleri, mağdurun;

a) İyileşmesi olanağı bulunmayan bir hastalığa veya bitkisel hayata girmesine,

b) Duyularından veya organlarından birinin işlevinin yitirilmesine,

c) Konuşma ya da çocuk yapma yeteneklerinin kaybolmasına,

d) Yüzünün sürekli değişikliğine,

e) Gebe bir kadına karşı işlenip de çocuğunun düşmesine, neden olmuşsa, yukarıdaki maddeye göre belirlenen ceza, bir kat artırılır.

(3) İşkence fiillerinin vücutta kemik kırılmasına neden olması hâlinde, kırığın hayat fonksiyonlarındaki etkisine göre sekiz yıldan on beş yıla kadar hapis cezasına hükmolunur.

(4) İşkence sonucunda ölüm meydana gelmişse, ağırlaştırılmış müebbet hapis cezasına hükmolunur.

Türk Ceza Kanunu' nda, eziyet durumunda mobbinge ilişkin uygulanacak hükümler aşağıdaki gibi düzenlenmiştir:

Madde 96

(1) Bir kimsenin eziyet çekmesine yol açacak davranışları gerçekleştiren kişi hakkında iki yıldan beş yıla kadar hapis cezasına hükmolunur.

(2) Yukarıdaki fıkra kapsamına giren fiillerin;

a) Çocuğa, beden veya ruh bakımından kendisini savunamayacak durumda bulunan kişiye ya da gebe kadına karşı,

b) Üstsoy veya altsoya, babalık veya analığa ya da eşe karşı, işlenmesi halinde, kişi hakkında üç yıldan sekiz yıla kadar hapis cezasına hükmolunur.

Yukarıdaki maddelerin dışında TCK'nin 124, 125, 126, 127, 134, 137. maddeleri de mobbing konusuna çözüm olabilecek maddeleridir.⁸¹

2.5.1.2. Borçlar Kanununda Mobbinge İlişkin Düzenlemeler

Madde 41

Gerek kasten gerek ihmal ve teseyyüp yahut tedbirsizlik ile haksız bir surette diğer kimseye bir zarar ıka eden şahıs, o zararın tazminine mecburdur. Ahlaka mugayir bir fiil ile başka bir kimsenin zarara uğramasına bilerek sebebiyet veren şahıs, kezalik o zararı tazmine mecburdur.

Madde 42

Zararı ispat etmek müddeiye düşer, zararın hakiki miktarını ispat etmek mümkün olmadığı takdirde hâkim, halin mutat cereyanını ve mutazarrır olan tarafın yaptığı tedbirleri nazara alarak onu adalete tevfikan tayin eder.

⁸¹ <http://www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k5237.html> (7.12.2013).

Madde 49

Şahsiyet hakkı hukuka aykırı bir şekilde tecavüze uğrayan kişi, uğradığı manevi zarara karşılık manevi tazminat namıyla bir miktar para ödenmesini dava edebilir. Hâkim, manevi tazminatın miktarını tayin ederken, tarafların sıfatını, işgal ettikleri makamı ve diğer sosyal ve ekonomik durumlarını da dikkate alır. Hâkim, bu tazminatın ödenmesi yerine, diğer bir tazmin sureti ikame veya ilave edebileceği gibi tecavüzü kınayan bir karar vermekle yetinebilir ve bu kararın basın yolu ile ilanına da hükmedebilir⁸²

Ayrıca yeni Borçlar Kanunu' nun 417. Maddesinde direk psikolojik taciz kavramına yer verilmiştir;

Madde 417

İşveren, hizmet ilişkisinde işçinin kişiliğini korumak ve saygı göstermek ve işyerinde dürüstlük ilkelerine uygun bir düzeni sağlamakla, özellikle işçilerin psikolojik ve cinsel tacize uğramamaları ve bu tür tacizlere uğramış olanların daha fazla zarar görmemeleri için gerekli önlemleri almakla yükümlüdür.

İşveren, işyerinde iş sağlığı ve güvenliğinin sağlanması için gerekli her türlü önlemi almak, araç ve gereçleri noksansız bulundurmak; işçiler de iş sağlığı ve güvenliği konusunda alınan her türlü önleme uymakla yükümlüdür.

İşverenin yukarıdaki hükümler dahil, kanuna ve sözleşmeye aykırı davranışı nedeniyle işçinin ölümü, vücut bütünlüğünün zedelenmesi veya kişilik haklarının ihlaline bağlı zararların tazmini, sözleşmeye aykırılıktan doğan sorumluluk hükümlerine tabidir.⁸³

2.5.1.3. Medeni Kanunda Mobbinge İlişkin Düzenlemeler

Madde 24

Hukuka aykırı olarak kişilik hakkına saldırılan kimse, hakimden, saldırıda bulunanlara karşı korunmasını isteyebilir.

⁸² <http://www.mevzuat.adalet.gov.tr/html/407.html> (05.12.2013).

⁸³ <http://www.turkhukuk sitesi.com/mevzuat.php?mid=10409> (01.11.2013).

Kişilik hakkı zedelenen kimsenin rızası, daha üstün nitelikte özel veya kamusal yarar ya da kanunun verdiği yetkinin kullanılması sebeplerinden biriyle haklı kılınmadıkça, kişilik haklarına yapılan her saldırı hukuka aykırıdır.

Madde 25

Davacı, hâkimden saldırı tehlikesinin önlenmesini, sürmekte olan saldırıya son verilmesini, sona ermiş olsa bile etkileri devam eden saldırının hukuka aykırılığının tespitini isteyebilir. Davacı bunlarla birlikte, düzeltmenin veya kararın üçüncü kişilere bildirilmesi ya da yayımlanması isteminde de bulunabilir. Davacının, maddî ve manevî tazminat istemleri ile hukuka aykırı saldırı dolayısıyla elde edilmiş olan kazancın vekâletsiz iş görme hükümlerine göre kendisine verilmesine ilişkin istemde bulunma hakkı saklıdır. Manevî tazminat istemi, karşı tarafça kabul edilmiş olmadıkça devredilemez; miras bırakan tarafından ileri sürülmüş olmadıkça mirasçılara geçmez.⁸⁴

2.5.1.4. İş Kanununda Mobbinge İlişkin Düzenlemeler

Madde 5 - İş ilişkisinde dil, ırk, cinsiyet, siyasal düşünce, felsefî inanç, din ve mezhep ve benzeri sebeplere dayalı ayırım yapılamaz. İşveren, esaslı sebepler olmadıkça tam süreli çalışan işçi karşısında kısmî süreli çalışan işçiye, belirsiz süreli çalışan işçi karşısında belirli süreli çalışan işçiye farklı işlem yapamaz. İşveren, biyolojik veya işin niteliğine ilişkin sebepler zorunlu kılmadıkça, bir işçiye, iş sözleşmesinin yapılmasında, şartlarının oluşturulmasında, uygulanmasında ve sona ermesinde, cinsiyet veya gebelik nedeniyle doğrudan veya dolaylı farklı işlem yapamaz.

Aynı veya eşit değerde bir iş için cinsiyet nedeniyle daha düşük ücret kararlaştırılmaz. İşçinin cinsiyeti nedeniyle özel koruyucu hükümlerin uygulanması, daha düşük bir ücretin uygulanmasını haklı kılmaz.

İş ilişkisinde veya sona ermesinde yukarıdaki hükümlere aykırı davranıldığında işçi, dört aya kadar ücreti tutarındaki uygun bir tazminattan başka, yoksun bırakıldığı haklarını da talep edebilir. 2821 sayılı Sendikalar Kanununun 31. maddesi hükümleri saklıdır.

⁸⁴ <http://www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k4721.html> (01.11.2013).

20. madde hükümleri saklı kalmak üzere işverenin yukarıdaki hükümlere aykırı davrandığını işçi ispat etmekle yükümlüdür. Ancak, işçi bir ihlalin varlığı ihtimalini güçlü bir biçimde gösteren bir durumu ortaya koyduğunda, işveren böyle bir ihlalin mevcut olmadığını ispat etmekle yükümlü olur.

Madde 24

Süresi belirli olsun veya olmasın işçi; sağlık sebepleri, ahlak ve iyi niyet kurallarına uymayan haller ve zorlayıcı sebepler durumlarında iş sözleşmesini sürenin bitiminden önce veya bildirim süresini beklemeksizin feshedebilir⁸⁵

2.5.2. Uluslararası Hukukta Mobbinge İlişkin Hükümler

Bu başlıkta İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi, Uluslararası Çalışma Örgütü ve Gözden Geçirilmiş Avrupa Sosyal Şartı incelenecektir.

2.5.2.1. İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi

Birleşmiş Milletler Genel Kurulu'nun 10 Aralık 1948 tarih ve 217 A (III) sayılı Kararıyla İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi ilan edilmiştir. Genel Kurul, insanlık topluluğunun bütün bireyleriyle kuruluşlarının bu bildirgeyi her zaman göz önünde tutarak eğitim ve öğretim yoluyla bu hak ve özgürlüklere saygıyı geliştirmeye, giderek artan ulusal ve uluslararası önlemlerle gerek üye devletlerin halkları ve gerekse bu devletlerin yönetimi altındaki ülkeler halkları arasında bu hakların dünyaca etkin olarak tanınmasını ve uygulanmasını sağlamaya çaba göstermeleri amacıyla tüm halklar ve uluslar için ortak ideal ölçüleri belirleyen bu İnsan Hakları Evrensel Bildirgesini ilan etmiştir. Bu bildirmede mobbinge ilişkin maddeler aşağıdaki gibidir;

Madde 1

Bütün insanlar özgür, onur ve haklar bakımından eşit doğarlar. Akıl ve vicdana sahiptirler, birbirlerine karşı kardeşlik anlayışıyla davranmalıdırlar.

⁸⁵ <http://mevzuat.basbakanlik.gov.tr> (23.11.2013).

Madde 2

Herkes, ırk, renk, cinsiyet, dil, din, siyasal veya başka bir görüş, ulusal veya sosyal köken, mülkiyet, doğuş veya herhangi başka bir ayırım gözetmeksizin bu Bildirge ile ilan olunan bütün haklardan ve bütün özgürlüklerden yararlanabilir. Ayrıca, ister bağımsız olsun, ister vesayet altında veya özerk olmayan ya da başka bir egemenlik kısıtlamasına bağlı ülke yurttaşı olsun, bir kimse hakkında, uyruğunda bulunduğu devlet veya ülkenin siyasal, hukuksal veya uluslararası statüsü bakımından hiçbir ayırım gözetilmeyecektir.

Madde 3

Yaşamak, özgürlük ve kişi güvenliği herkesin hakkıdır.

Madde 4

Hiç kimse kölelik veya kulluk altında bulundurulamaz, kölelik ve köle ticareti her türlü biçimde yasaktır.

Madde 5

Hiç kimseye işkence yapılamaz, zalimce, insanlık dışı veya onur kırıcı davranışlarda bulunulamaz ve ceza verilemez.

Madde 6

Herkesin, her nerede olursa olsun, hukuksal kişiliğinin tanınması hakkı vardır.

Madde 7

Herkes yasa önünde eşittir ve ayırım gözetilmeksizin yasanın korunmasından eşit olarak yararlanma hakkına sahiptir.

Herkesin bu Bildirgeye aykırı her türlü ayırım gözetici işleme karşı ve böyle işlemler için yapılacak her türlü kışkırtmaya karşı eşit korunma hakkı vardır.

Madde 8

Herkesin anayasa ya da yasayla tanınmış temel haklarını çiğneyen eylemlere karşı yetkili ulusal mahkemeler eliyle etkin bir yargı yoluna başvurma hakkı vardır.

Madde 10, 11, 12, 18, 19, 23 ve 30 İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi'nin

mobbing konusuna çözüm yolu bulunabilecek diğer maddeleridir.⁸⁶

2.5.2.2. Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO)

İş ve işçi güvenliği açısından önemlilik arz eden ILO Sözleşmelerinden özellikle 111, 155 ve 161 sayılı sözleşmeler, iş yerinde rastlanan mobbing uygulamaları açısından önemlidir.

Her üç sözleşmede Türkiye tarafından imzalanmış ve yürürlüğe konmuştur. 111 sayılı ILO Sözleşmesi (İş ve Meslek Sözleşmesi) iş ve meslek alanında ayırım yapılmasını önlemek, işçilerin ırk, dini inanç ve cinsiyetlerine bakılmaksızın bütün insanların, hürriyet, şeref, ekonomik, güvenlik ve eşit imkânlar dâhilinde kendi maddi refah ve manevi gelişmelerini gözetme haklarının teyit edildiğini ve ayırımın İnsan Hakları Evrensel Beyannamesinde belirtilen hakları ihlal ettiğini göz önünde tutarak kabul edilmiştir.

İş Sağlığı ve Güvenliği ve Çalışma Ortamına İlişkin 155 sayılı sözleşme ile iş sağlığına ve güvenliğine ilişkin düzenlemeler getirilmiş ve her üye devletin ulusal koşullar ve uygulamaya göre, temsil hakkına sahip işçi ve işveren kuruluşlarına danışarak iş güvenliği, iş sağlığı ve çalışma ortamına ilişkin bir ulusal politikanın geliştirilmesi, uygulanması ve sistematik olarak gözden geçirilmesi öngörülmüştür.

İş Sağlığı Hizmetlerine İlişkin 161 sayılı

ILO Sözleşmesi de iş sağlığı hizmetlerine ilişkin düzenlemeler getirmektedir.

⁸⁶ <http://www.belgenet.com/arsiv/sozlesme/iheb.html#s> (23.11.2013).

2.5.2.3. Gözden Geçirilmiş Avrupa Sosyal Şartı

1996 tarihli Gözden Geçirilmiş Avrupa Sosyal Şartı, 1961 tarihli Avrupa Sosyal Şartı'nı ortadan kaldırmamıştır. Burada yer alan yirmi üç temel hakkın yanına sekiz temel hakkı daha ekleyerek diğer bir ifade ile otuz bir temel hakkı güvence altına almıştır.

5547 sayılı kanun uyarınca Türkiye'nin onayladığı yirmi dokuz maddenin arasında yer alan, Şart'a yeni getirilen maddelerden olan 26. madde de “onurlu çalışma hakkı” düzenlenmiştir. 26. maddeye göre ise Akit Taraflar, tüm çalışanların onurlu çalışma haklarının etkili bir biçimde kullanılmasını sağlamak amacıyla işverenlerin ve çalışanların örgütlerine danışarak,

1- Çalışanların işyerinde ya da işle bağlantılı cinsel taciz konusunda bilinçlenmesi, bilgilenececeği ve bunun engellenmesini desteklemeyi ve çalışanları bu tür davranışlardan korumaya yönelik tüm önlemleri almayı,

2- Çalışanların birey olarak işyerinde ya da işle bağlantılı olarak maruz kaldıkları kınanılacak ya da açıkça olumsuz ya da suç oluşturan, yinelenen eylemler konusunda bilinçlenmesi, bilgilenececeği ve bunların engellenmesini desteklemeyi ve çalışanları bu tür davranışlardan korumaya yönelik tüm uygun önlemleri almayı; kabul ve taahhüt etmişlerdir.

Görüldüğü gibi bu maddenin 2. fıkrasında onurlu çalışma hakkına zarar veren sözlü taciz veya kasıtlı yıldırma şekilleri düzenlenmiştir ⁸⁷

2.5.3. Türkiye’de ve Çeşitli Ülkelerde Mobbing

2.5.3.1. Türkiye’de Mobbing

Mobbing ile alakalı ülkemizde Başbakanlık tarafından 19 Mart 2011 tarihinde 27879 sayılı resmi gazetede “İşyerinde Psikolojik Tacizin (Mobbing) Önlenmesi” konulu 2011/2 sayılı Genelge yayınlanmıştır.

⁸⁷ Savaş. (2007). a.g.e.

Başbakanlık tarafından yayınlanan bu genelge ile kamu kurum ve kuruluşları ile özel sektör işyerlerinde gerçekleşen mobbing davranışı, çalışanların itibarını ve onurunu zedelemekte, verimliliğini azaltmakta ve sağlığını kaybetmesine neden olarak çalışma hayatını olumsuz bir şekilde etkilemektedir.

Kasıtlı ve sistematik olarak belirli bir süre çalışanın aşağılanması, küçümsenmesi, dışlanması, kişiliğinin ve saygınlığının zedelenmesi, kötü muameleye tabi tutulması, yıldırılması ve benzeri şekillerde ortaya çıkan psikolojik tacizin önlenmesi gerek iş sağlığı ve güvenliği gerekse çalışma barışının geliştirilmesi açısından çok önemlidir. Bu doğrultuda da, çalışanların psikolojik tacizden korunması amacıyla aşağıdaki tedbirlerin alınması uygun görülmüştür. Bu genelgeye göre;⁸⁸

- İşyerinde psikolojik tacizle mücadele öncelikle işyerinin sorumluluğunda olup işverenler çalışanların tacize maruz kalmamaları için gerekli bütün önlemleri alacaktır. Bütün çalışanlar psikolojik taciz olarak değerlendirilebilecek her türlü eylem ve davranışlardan uzak duracaklardır.
- Toplu iş sözleşmelerine işyerinde psikolojik taciz vakalarının yaşanmaması için önleyici nitelikte hükümler konulmasına özen gösterilecektir.
- Psikolojik tacizle mücadeleyi güçlendirmek üzere Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi, ALO 170 üzerinden psikologlar vasıtasıyla çalışanlara yardım ve destek sağlanacaktır,
- Çalışanların uğradığı psikolojik taciz olaylarını izlemek, değerlendirmek ve önleyici politikalar üretmek üzere Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı bünyesinde Devlet Personel Başkanlığı, sivil toplum kuruluşları ve ilgili tarafların katılımıyla “Psikolojik Tacizle Mücadele Kurulu” kurulacaktır,
- Denetim elemanları, psikolojik taciz şikâyetlerini titizlikle inceleyip en kısa sürede sonuçlandıracaktır.
- Psikolojik taciz iddialarıyla ilgili yürütülen iş ve işlemlerde kişilerin özel yaşamlarının korunmasına azami özen gösterilecektir.
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Devlet Personel Başkanlığı ve sosyal taraflar, işyerinde psikolojik tacize yönelik farkındalık yaratmak amacıyla eğitim ve bilgilendirme toplantıları ile seminerler düzenleyecektir.

⁸⁸ <http://www.dunya.com> (21.11.2013)

2.5.3.2. Çeşitli Ülkelerde Mobbing

Bu bölümde mobbingin Fransa, Almanya, İsviçre, ABD ve Japonya'daki hukuksal durumuna kısaca değineceğiz.⁸⁹

2.5.3.2.1. Fransa'da Mobbing

Fransız İş Kanununda mobbing sebebiyle gerçekleştirilen istifa dahil tüm işlemler hükümsüz hale gelmekte ve tazminat hükümlerine gidilmektedir. Ceza kanununda mobbing failine 1 yıla kadar hapis ve 15.000 Avro para cezası öngörülmüştür.¹³ Fransa, erkekler arasında %11.2 kadınlar arasında %8.9 oranları ile mobbingin en sık görüldüğü ülkelerden biridir.

2.5.3.2.2. Almanya'da Mobbing

Almanya mobbing olgusuna karşı en ciddi yaptırımların yapıldığı ülkelerden biridir. Mobbing kurbanları erken emekliliğini isteyebilmekte, ülkede mobbing kurbanlarının yardım ve destek isteyebilecekleri merkezler bulunmaktadır. Mağdurun iş görmekten kaçınma borcu, tazminat, iş akdini haklı nedenle fesih hakkı, işverenin taciz eden kişinin iş sözleşmesini feshetmesi gibi hukuki yollar düzenlenmiştir. Almanya'da çalışan nüfusun %2.7'si mobbinge maruz kaldığı bilinmektedir.

2.5.3.2.3. İsviçre'de Mobbing

İsviçre'de mobbing işçiye iş akdini haklı nedenle feshetme hakkı vermektedir. Mobbing nedeniyle intihar oranı İsviçre'de %10 olarak belirlenmiştir.

2.5.3.2.4. ABD'de Mobbing

Amerika Birleşik Devletlerinde mobbinge karşı özel olarak getirilen bir düzenleme yoktur ve mobbing hakkındaki davalarda ayrımcılık hükümleri kıyasen uygulanmaktadır. Buna rağmen her 5 Amerikalıdan birinin işyerinde mobbing kurbanı olduğu bilinmektedir.

⁸⁹ http://www.turkhukuk sitesi.com/makale_1293.htm (05.12.2013)

2.5.3.2.5. Japonya’da Mobbing

Japonya’da Amerika Birleşik Devletlerinde olduğu gibi mobbinge karşı özel olarak getirilen bir düzenleme olmamakla birlikte ve mobbing hakkındaki uygulamalar, kişilik haklarının korunmasına dair hükümlerle sağlanmaktadır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

UYGULAMA

3.1.Uygulamanın Amacı

Mobbing birey, örgüt ve toplum üzerinde önemli ölçüde psikolojik, sosyal ve ekonomik zararlara yol açan ve ciddiye alınması gereken önemli bir olgudur. Bu olgu sağlık sektöründe gerçekleşiyorsa daha büyük önem arz etmektedir. Sağlık, tüm insanlar için hayatlarındaki en önemli unsurdur. Maddi ya da manevi istediği her şeye sahip olan insanın, sağlığı yerinde değilse sahip olduğu hiçbir şeyin kıymeti kalmamaktadır. Bu durumu “her şeyin başı sağlık” atasözümüz en iyi şekilde açıklamaktadır.

İşyerinde uygulanan psikolojik tacizin çalışan üzerinde çok önemli olumsuz etkileri vardır. Bu etkiler içinde en çok dikkat edilmesi gerekeni sağlıkla ilgili olumsuz etkilerdir. Mobbing nedeniyle psikolojik ya da fiziksel sağlığı bozulmuş bir birey profesyonel desteğe ihtiyaç duyacaktır. Bunun için de bir sağlık kuruluşuna gidecek ve sorunlarına çare bulmaya çalışacaktır.

Mobbing nedeniyle birçok sağlık problemlerine maruz kalmış mağdur, sağlık kuruluşuna gittiğinde karşısında başka bir mağdurla karşılaşırsa ne olacak?

Mobbing olgusundan bağımsız olarak herhangi bir hastalık sebebiyle tanı ve tedavi için sağlık kuruluşuna giden bir birey karşısında mobbing mağduru bir sağlık çalışanı ile karşılaşırsa ne olacak?

Bu çalışmada amacımız mobbing olgusu içinde önemli bir rolü olan sağlık çalışanlarının mobbinge uğrama durumlarını araştırmak, İstanbul da ki ve Anadolu da ki özel hastanelerde sağlık çalışanlarının mobbinge uğrama sıklıklarını karşılaştırmaktır.

Mobbing ile ilgili olarak yapılmış çok fazla sayıda araştırmanın olmaması, birey, örgüt ve toplum için çok önemli olan mobbing kavramının ülkemizde yeni yeni gündeme geliyor olması, mobbinge ilgili daha fazla çalışma yapılması gerekliliğini doğurmuştur.

3.2. Veri ve Yöntem

Araştırma İstanbul'da özel bir grup hastanesinde görev yapan sağlık sektörü çalışanları ile Anadolu'da özel bir grup hastanesinde görev yapan sağlık sektörü çalışanları olmak üzere toplam 465 katılımcı ile gerçekleştirilmiştir. Çalışma 3 Eylül 2012 – 20 Eylül 2012 tarihleri arasında yapılmıştır.

Veriler anket yöntemi ile toplanmıştır. Anketin içeriği üç ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde ankete katılan sağlık çalışanın demografik bilgileri yer almaktadır. Bu bölüm, sağlık çalışanın cinsiyetinin, yaşının, medeni durumunun, görev süresinin, mesleki kıdeminin ve görevinin belirtildiği bölümdür. İkinci bölümde mobbingi ifade eden olumsuz davranışların belirtildiği 26 adet soru bulunmaktadır. Üçüncü bölümde ise olumsuz davranışı sergileyen çalışanın demografik özellikleri yer almaktadır. Kullanılan anketlerde sağlık çalışanlarının mobbinge uğrama sıklığını ölçmek amacıyla 5'li likert ölçeği (Hiç, Nadiren, Haftada Bir, Ayda Bir, Her Gün) kullanılmıştır.

Sağlık sektörü çalışanları olarak belirttiğimiz grup, hastanede görev yapan tüm sağlık çalışanları ve bu sağlık hizmetinin içinde bir şekilde direkt ya da dolaylı olarak yer alan idari çalışanlardır. Bunlar; uzman hekimler, pratisyen hekimler, hemşireler, acil tıp teknisyenleri, anestezi teknikerleri, radyoloji teknikerleri, raportörler, hasta temsilcileri ve klinik sekreterleridir.

Anket çalışmaları gönüllü cevaplayıcılık ilkesine göre yapılmış, İstanbul'daki grup hastanede yapılan anketlerin geçerlilik oranı %83 iken, Anadolu'daki grup hastanede yapılan anketlerin geçerlilik oranı %75'dir. Toplamda geçerli anketlerin oranına baktığımızda geçerli anket oranı %77'dir.

Anket çalışmalarından elde edile verilerin analizleri için SPSS 21.0 paket programı kullanılmıştır. Sağlık personelinin mobbinge uğrama sıklıkları ile ilgili görüşlerinin ölçüldüğü çalışmada elde edilen puanların demografik özelliklere göre farklılık yaratıp yaratmadığının incelenmesi için yapılacak hipotez testlerinin hangisinin kullanılacağına belirlenmesi için oldukça önemli olan normal dağılım incelenmesi için Kolmogorov Smirnov testi kullanılmıştır.

Normallik sinaması için yapılan test sonuçlarına göre puanların normal dağılmadığı gözlenmiştir (prob<0,05). Bu durumda çalışmada nonparametrik testlerin kullanılmasına karar verilmiştir.

Sağlık personelinin mobinge maruz kalma sıklıkları ile ilgili görüşlerinden elde edilen puanların cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğinin incelenmesi için Mann Whitney U testi kullanılmıştır.

Sağlık personelinin medeni durumuna ve görev süresine göre farklılaşma olup olmadığının belirlenmesi için yapılan Kruskal Wallis H testi kullanılmıştır.

Mobinge maruz kalıp kalmama durumuna göre sağlık personelinin cinsiyeti, medeni durumu, görev süresi ve kıdemi ele alınırken Ki-Kare Bağımsızlık testi kullanılmıştır.

3.3.Bulgular

Bu kısımda yapılan istatistiksel analizlerin sonuçları ele alınacaktır. Bu sonuçlar İstanbul'daki ve Anadolu'daki grup hastaneler için ayrı ayrı incelenecek ve bu inceleme sonucunda bir karşılaştırma yapılacaktır.

3.3.1.İstanbul'daki Özel Grup Hastane İçin Analiz Sonuçları

Örnekleme yer alan sağlık sektörü çalışanlarıyla yapılan anket sonuçlarına göre İstanbul' da ki özel grup hastanenin çalışanlarının demografik özellikleri aşağıdaki tabloda gösterildiği gibidir.

Tablo 3. İstanbul’ da ki Özel Grup Hastanenin Sağlık Çalışanlarının Demografik Özellikleri

Değişken	Sayı	%	
Cinsiyet	Kadın	67	62
	Erkek	41	38
	Total	108	100
Medeni Durum	Bekar	51	47,2
	Evli	52	48,1
	Boşanmış	5	4,6
	Total	108	100
Görev Süresi	0-1 yıl	25	23,1
	1-10 yıl	73	67,6
	11-20 yıl	8	7,4
	21 yıl ve üzeri	2	1,9
	Total	108	100
Kıdem	0-1 yıl	17	15,7
	1-10 yıl	66	61,1
	11-20 yıl	20	18,5
	21 yıl ve üzeri	5	4,6
	Total	108	100

Ankete katılan sağlık personelinin %62’si kadın personelden oluşurken geri kalan %38’si ise erkek personelden oluşmaktadır. Bu sağlık personelinin %47’si bekarken, %48’i evli ve %4,6’sı boşanmış personelden oluşmaktadır. Sağlık personelinin %23,1’i 0-1 yıl, %67,6’sı 1-10 yıl, %7,4’ü 11-20 yıl ve %1,9’u, 21 yıl ve üzeri görev süresine sahip olmasına rağmen; %15,7’si 0-1 yıl, %61,1’i 1-10 yıl, %18,5’i 11-20 yıl ve %4,6’sı 21 yıl üzeri kıdeme sahiptir.

Tablo 4. İstanbul’ daki Özel Grup Hastanenin Likert Sonuçları

Sorular	hiç		nadiren		ayda bir		haftada bir		her gün	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
S1	97	89,8	9	8,3	0	0	1	0,9	1	0,9
S2	92	85,2	11	10,2	2	1,9	1	0,9	2	1,9
S3	92	85,2	11	10,2	2	1,9	1	0,9	2	1,9
S4	91	84,3	13	12	2	1,9	0	0	2	1,9
S5	83	76,9	18	16,7	2	1,9	2	1,9	3	2,8
S6	93	86,1	12	11,1	0	0	1	0,9	2	1,9
S7	78	72,2	28	25,9	1	0,9	1	0,9	0	0
S8	98	90,7	8	7,4	0	0	0	0	2	1,9
S9	102	94,4	4	3,7	2	1,9	0	0	0	0
S10	105	97,2	2	1,9	1	0,9	0	0	0	0
S11	104	96,3	4	3,7	0	0	0	0	0	0
S12	96	88,9	10	9,3	1	0,9	0	0	1	0,9
S13	87	80,6	16	14,8	2	1,9	1	0,9	2	1,9
S14	101	93,5	6	5,6	1	0,9	0	0	0	0
S15	91	84,3	12	11,1	4	3,7	1	0,9	0	0
S16	106	98,1	2	1,9	0	0	0	0	0	0
S17	103	95,4	4	3,7	0	0	0	0	1	0,9
S18	105	97,2	3	2,8	0	0	0	0	0	0
S19	98	90,7	10	9,3	0	0	0	0	0	0
S20	92	85,2	14	13	1	0,9	0	0	1	0,9
S21	76	70,4	22	20,4	2	1,9	0	0	8	7,4
S22	99	91,7	7	6,5	2	1,9	0	0	0	0
S23	89	82,4	15	13,9	2	1,9	1	0,9	1	0,9
S24	89	82,4	15	13,9	3	2,8	1	0,9	0	0
S25	93	86,1	12	11,1	2	1,9	0	0	1	0,9

Ankete katılan sağlık personellerine sorulan; “ işimi yapmam için gerekli olan bilgiler, dokümanlar ve materyaller benden saklanır “ sorusuna %89,3’ü hiç saklanmaz cevabını verirken, %8,3’ü nadiren ve %1,8’i ise haftada bir veya her gün maruz kaldığı cevabını vermiştir.

Ankete katılan sağlık personelleri “ kapasitemin çok altındaki işler yaptırılarak küçük düşürülürüm ” sorusuna karşılık; %85,2 oranında hiç cevabını vererek katılmadığını belirtirken, %10,2 oranında nadiren küçük düşürüldüğünü, %1,9 oranında ise her gün küçük düşürüldüğünü belirtmiştir.

Ankete katılan sağlık personellerine yöneltilen, “ sebepsiz yere önemli alanlardaki sorumluluklarım alınır, daha önemsiz görevler verilir “ sorusuna %85,2’si hiç cevabını verirken, %10,22’si her gün maruz kaldığını, %1,9’u ise haftada bir gün maruz kaldığını belirtmiştir.

Ankete katılan sağlık personellerine; kasıtlı olarak mantıksız ya da yetiştirilmesi mümkün olmayan görevler verilir, sorusu yöneltildiğinde %84,3’ hiç cevabını vererek katılmadığını belirtirken, %12’si nadiren yapıldığını belirtirken , %3,8’i ise ayda bir ve ya her gün maruz kaldıklarınını ifade etmişlerdir.

Ankete katılanlara; üstesinden gelemeyeceğim kadar iş yüküne maruz bırakılırım, sorusu sorulduğunda, %76,9’u hiç cevabını vererek katılmadığını belirtirken, %16,7’si nadiren maruz kaldığını, %2,8’i ise her gün maruz kaldığını belirtmiştir.

Ankete katılan sağlık personellerine; yaptđım iş sürekli değiştirilir, sorusu sorulduğunda; %86,1’i bu duruma maruz kalmadığını, %11,1’i nadiren maruz kaldığını, %1,9’u ise her gün bu duruma maruz kaldığını belirtmiştir.

Ankete katılan sağlık personeline; “kapasitemin ve yeterliliğimin çok üstünde işleri yapmam istenir” sorusu yöneltildiği; %72,2’ si hiç istenmediğini belirtirken, %25,9’u nadiren ve %1,8’i ise ayda veya haftada bir bu duruma maruz kaldıklarınını belirtmişlerdir.

Ankete katılan sağlık personellerine; görmezden gelinirim, dışlanırım, önemsenmem, sorusu yöneltildiğinde, %90,7’si hiç cevabını verip katılmadığını, %7,4’ nadiren maruz kaldığını, %1,9’u da her gün bu duruma maruz kaldığını belirtmiştir.

Ankete katılan sağlık personelleri, kişiliğim, tutumlarım veya özel hayatım hakkında hakarete ve aşağılanmaya maruz bırakılırım, sorusuna yönelik, %94,4’ hiç maruz kalmadığı cevabını verirken, %3,7’si nadiren , %1,9’u her gün maruz kaldığı cevabını vermiştir.

Ankete katılan sağlık personeline; dinim, milliyetim veya siyasi görüşüm nedeniyle aşağılanırım sorusu sorulduğunda, %97,2’si hiç cevabını vererek bu duruma maruz kalmadığını belirtirken, %1,9’u nadiren maruz kaldığını belirtmiştir.

Ankete katılan personellere sosyal aktivitelerden dışlanır mısınız, sorusu yöneltildiğinde %96,3'ü hiç dışlanmadığını belirtirken, %3,7'si nadiren dışlandığını belirtmiştir.

Ankete katılan sağlık personellerine yöneltilen, iletişim kurmak için attığım adımlara düşmanca tepkiler alırım, sorusuna, %88,9'u hiç maruz kalmadığını, %9,3'ü nadiren maruz kaldığını, %1,8'i de her gün ya da ayda bir maruz kaldığını belirtmiştir.

Ankete katılan sağlık personellerine, iftira atıldığı veya haklarında dedikodu yapıldığı, sorusu yöneltildiğinde, %80,6'sı hiç cevabını vererek duruma katılmadığını belirtirken, %14,8'i nadiren maruz kaldığını belirtmiştir.

Ankete katılan sağlık personellerine; özel eşyalarım kurcalanır (telefonum mektuplarım, çantam, vs.) sorusu sorulduğunda, %93,5'i hiç kurcalanmadığını belirtirken, %5,6'sı nadiren bu duruma maruz kaldığını belirtmiştir.

Ankete katılan sağlık personellerine; yüzüne bağırılır ve yüksek sesle azarlarım, sorusu sorulduğunda, %84,3'ü hiç maruz olmadığını belirtirken, %1,1'i nadiren maruz kaldığını, %3,7'si de ayda bir maruz kaldığını belirtmiştir.

Ankete katılan sağlık personellerine, kaba kuvvet, kişisel alana saldırı, itme, yol kesme, parmakla gösterme gibi gözdağı verici davranışlar uygulanır, sorusu yöneltildiğinde, %98,1'i bu durumun gerçekleşmediğini, %1,2'si de nadiren gerçekleştiğini belirtmiştir.

Ankete katılan sağlık personellerine, sözlü veya yazılı olarak tehdit edilirim sorusu sorulduğunda, %95,4'ü hiç tehdit edilmediğini, %3,7'si de nadiren tehdit edildiğini belirtmiştir.

Ankete katılan sağlık personellerine, sözlü, yazılı veya fiziksel olarak cinsel tacize maruz kalırım, sorusu yöneltildiğinde, %97,2'si maruz kalmadığını ifade ederken, %2,8'i nadiren maruz kaldığını belirtmiştir.

Ankete katılan sağlık personellerine, işi bırakmam konusunda imalı davranışlar sergilenir sorusu sorulduğunda, %90,7'si hiç böyle bir durumun oluşmadığını ifade ederken, %9,3'ü nadiren bu duruma maruz kaldığını ifade etmiştir.

Ankete katılan sağlık personellerine yöneltilen, fikir ve görüşlerinin dinlenmez dikkate alınmaz sorusuna karşılık, %85,2'si bu durumu reddederken , %13,0 nadiren bu duruma maruz kaldığını belirtmiştir.

Ankete katılanlara yaptığı işlerin aşırı derecede denetlendiği sorusu yöneltildiğinde %70,4' hiç aşırı denetlemenin olmadığını, %20,4' nadiren olduğunu, %7,4' ise her gün aşırı denetlemenin olduğunu ifade etmişlerdir.

Ankete katılan sağlık personellerine; alay edilme, dalga geçilme, sataşma ve sevimsiz şakalara maruz kalıp kalmadıkları sorulduğunda, %91,7'si hiç maruz kalmadığını, %6,5'i nadiren maruz kaldığını belirtmiştir.

Sağlık personellerine; yaptığım işle ilgili sürekli eleştirilirim sorusu yöneltildiğinde, %82,4' hiç eleştirilmediğini belirtirken, %13,9'u nadiren, %1,9'u ise ayda bir veya her gün eleştiriye maruz kaldıklarını ifade etmişlerdir.

Ankete katılan sağlık personellerine; hatalarım ve yanlışlarım sürekli hatırlatılıp yüzüme vurulur sorusu sorulduğunda, %82,4' bu duruma hiç maruz kalmadığını belirtirken, %13,9'u nadiren, %2,8'i ise ayda bir bu duruma maruz kaldığını belirtmiştir.

Ankete katılan personellere hakkım olan bazı şeyleri (hastalık izni, tatil hakkı, yol harcırahı vs) talep etmemem için baskı yapılır sorusu yöneltildiğinde, %86,1'i hiç baskı yapılmadığını, %11,12i nadiren baskı yapıldığını, %1,9'u da ayda bir bu baskıya maruz kalındığını belirtmiştir.

Tablo 5. İstanbul’ daki Hastanelerde “ İşyerinizde Yukarıdaki Olumsuz Davranışlardan Herhangi Birine Bir Veya Birden Fazla Kez Maruz Bırakıldınız Mı “Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Tablosu

Değişken	Sayı	%
Evet	39	36,11
Hayır	69	63,99
Total	108	100,0

Ankete katılan sağlık personellerine; işyerinizde yukarıda olumsuz davranışlardan herhangi birine bir ya da birden fazla kişi tarafından maruz bırakıldınız mı sorusu yöneltildiğinde %63,99’u hayır cevabı vererek maruz bırakılmadığını ifade ederken, %36,11’i evet cevabı vererek bu duruma maruz bırakıldığını ifade etmiştir.

Anket uygulanan ve bu olumsuz davranışların herhangi birine maruz kaldığını belirten sağlık personelinin; %53,85’i kadın sağlık personeli tarafından, %30,77’si erkek sağlık personeli tarafından ve %15,38’i hem kadın hem erkek sağlık personeli tarafından bu davranışlara maruz bırakıldığını belirtmiştir. Mobbing uygulayanların medeni durum faktörü incelendiğinde %25,65’i evli, %61,53 bekar ve %12,82’sinin boşanmış olduğu görülmektedir. Bu durumda, mobbing uygulayanların en büyük oranla bekar, kadın sağlık personeli olduğu söylenebilir.

Sağlık personelinin mobbinge uğrama sıklıkları ile ilgili görüşlerinin ölçüldüğü çalışmada elde edilen puanların demografik özelliklere göre farklılık yaratıp yaratmadığının incelenmesi için yapılacak hipotez testlerinin hangisinin kullanılacağına belirlenmesi için oldukça önemli olan normal dağılım incelenmesi için Kolmogorov Smirnov testi kullanılmıştır. Normallik sınaması için yapılan test sonuçlarına göre puanların normal dağılmadığı gözlenmiştir (prob<0,05). Bu durumda çalışmada nonparametrik testlerin kullanılmasına karar verilmiştir.

Sağlık personelinin mobbinge maruz kalma sıklıkları ile ilgili görüşlerinden elde edilen puanların cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğinin incelenmesi için yapılan Mann Whitney U test sonucuna göre istatistiki bir farklılığın olduğu gözlenmektedir (prob<0,05). Testte elde edilen sıra ortalamalarına göre kadın sağlık personelinin sıra ortalaması erkek sağlık personellerine göre daha yüksektir.

Sağlık personelinin medeni durumuna göre farklılaşma olup olmadığının belirlenmesi için yapılan Kruskal Wallis H testi sonuçları ise farklılık olmadığını göstermektedir (prob>0,05).

Sağlık personelinin yaşı ile mobbinge maruz kalma sıklıkları arasında doğrusal bir ilişki olup olmadığının incelenmesi için hesaplanan korelasyon katsayısı anlamlı değildir (prob>0,05).

Sağlık personelinin görev süresi ele alındığında görev süresi aralıklarının mobbinge maruz kalma sıklığı açısından bir farklılık yaratmadığını söylemek mümkündür (prob>0,05). Aynı şekilde kıdem de mobbinge maruz kalma sıklığında fark yaratıcı bir etkiye sahip değildir (prob>0,05).

Sağlık personelinin mobbinge maruz kalmasına göre puanlarda bir farklılığın olup olmadığını incelemek için yapılan Mann Whitney U testi sonucunda istatistiki açıdan anlamlı bir fark gözlenmiştir. (prob<0,05).

Mobbinge maruz kalıp kalmama durumuna göre sağlık personelinin cinsiyeti ele alındığında kadın sağlık personelinin %31,3'ünün erkek sağlık personelinin ise %9,8'inin mobbinge maruz kaldığını olduğunu söylemek mümkündür. Bu durum için yapılan Ki-Kare Bağımsızlık testi sonucuna göre mobbinge maruz kalma durumlarına göre cinsiyet durumları farklılık göstermektedir (prob<0,05). Mobbinge maruz kalıp kalmama durumları ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

Mobbinge maruz kalan sağlık personelinin medeni durumu ele alındığında ise maruz kalanların %48'inin bekar, %44'ünün evli ve %8'inin dul olduğu gözlenmiştir. Bu durum için yapılan Ki-Kare Bağımsızlık testi sonucuna göre mobbinge maruz kalma durumlarına göre medeni durum farklılık göstermemektedir (prob>0,05).

Sağlık personelinin mobbinge maruz kalıp kalmaması personelin kıdemine göre farklılık gösteriyor mu diye yapılan Ki-Kare testi sonucunda oluşan çapraz tabloya göre maruz kalan personelin %16'sı 1-5 yıl arası kıdeme sahipken, %64'ü 5-10 yıl, %16'sı 11-20 yıl ve %4'ü ise 21 yıl ve üzeri kıdeme sahiptir. Test sonucuna göre kıdem ile mobbinge maruz kalıp kalmama durumlarına göre istatistiki anlamlı bir ilişki söz konusu değildir (prob>0,05). Ayrıca Ki-kare testi sonucunda beklenen değerlerin

%20'den fazlası 5'ten küçük olduğundan test sonucu güvenilir değildir ve sadece frekans yorumlamaları dikkate alınabilir.

Kıdem gibi görev süreleri de ele alındığında, görev süresi aralıklarının mobbinge maruz kalma durumlarına göre farklılaşmadığını söylemek mümkündür (prob>0.05).

3.3.2. Anadolu'daki Özel Grup Hastane İçin Analiz Sonuçları

Örnekleme yer alan sağlık sektörü çalışanlarıyla yapılan anket sonuçlarına göre Anadolu'daki özel grup hastanesinin çalışanlarının demografik özellikleri aşağıdaki tabloda gösterildiği gibidir.

Tablo 6. Anadolu'daki Özel Grup Hastanesinin Sağlık Çalışanlarının Demografik Özellikleri

Değişken	Sayı	%	
Cinsiyet	kadın	249	69,7
	erkek	108	30,3
	Total	357	100
Medeni Durum	bekar	181	50,7
	evli	157	44
	boşanmış	19	5,3
	Total	357	100
Görev Süresi	0-1 yıl	132	37
	1-10 yıl	206	57,7
	11-20 yıl	16	4,5
	21 yıl ve üzeri	3	0,8
	Total	357	100
Kıdem	0-1 yıl	78	21,8
	1-10 yıl	216	60,5
	11-20 yıl	52	14,6
	21 yıl ve üzeri	11	3,1
	Total	357	100

Ankete katılan sağlık personelinin %69,7'si kadın, %30,3'ü erkek personelden oluşmuştur. Medeni durumları ise %50,7 bekar, %44,0 evli, %5,3 ise boşanmış olduğunu grlmştir. Bu personelden %37,0'ı 0-1 yıl, %57,7'si 1-10 yıl, %4,5'i 11-20 yıl, %0,8'i ise 21 yıl ve üzeri şeklinde görev sürelerini bulunmaktadır. Ayrıca kıdem bakımından 0-1 yıla sahip olan %21,8, 1-10 yıla sahip olan %60,5, 11-20 yıla sahip olan 14,6, 21 yıl ve üzeri kıdeme sahip olan da %3,1 olarak grlmştir.

Tablo 7. Anadolu' da ki zel Grup Hastanenin Likert Sonuçları

Sorular	hiç		nadiren		ayda bir		haftada bir		her gün	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
S1	309	86,6	30	8,4	5	1,4	7	2	6	1,7
S2	276	77,3	54	15,1	5	1,4	7	2	15	4,2
S3	275	77	52	14,6	12	3,4	9	2,5	9	2,5
S4	270	75,6	53	14,8	15	4,2	6	1,7	13	3,6
S5	245	68,6	74	20,7	11	3,1	2	0,6	25	7
S6	279	78,2	55	15,4	8	2,2	3	0,8	12	3,4
S7	278	77,9	52	14,6	5	1,4	7	2	15	4,2
S8	280	78,4	46	12,9	5	1,4	8	2,2	18	5
S9	315	88,2	32	9	0	0	3	0,8	7	2
S10	339	95	14	3,9	0	0	2	0,6	2	0,6
S11	327	91,6	27	7,6	1	0,3	0	0	2	0,6
S12	292	81,8	42	11,8	5	1,4	4	1,1	14	3,9
S13	279	78,2	59	16,5	5	1,4	5	1,4	9	2,5
S14	329	92,2	17	4,8	2	0,6	2	0,6	7	2
S15	279	78,2	51	14,3	9	2,5	8	2,2	10	2,8
S16	336	94,1	11	3,1	3	0,8	3	0,8	4	1,1
S17	320	89,6	28	7,8	4	1,1	3	0,8	2	0,6
S18	329	92,2	20	5,6	2	0,6	2	0,6	4	1,1
S19	307	86	26	7,3	8	2,2	7	2	9	2,5
S20	273	76,5	53	14,8	7	2	5	1,4	19	5,3
S21	259	72,5	69	19,3	8	2,2	3	0,8	18	5
S22	294	82,4	43	12	6	1,7	2	0,6	12	3,4
S23	282	79	51	14,3	6	1,7	5	1,4	13	3,6
S24	298	83,5	35	9,8	5	1,4	6	1,7	13	3,6
S25	286	80,1	48	13,4	3	0,8	3	0,8	17	4,8

Ankete katılan sağlık personellerine sorulan; işimi yapmam için gerekli olan bilgiler, dokümanlar ve materyaller benden saklanır sorusuna %86,6'sı hiç saklanmaz cevabını

verirken, %8,4'ü bu duruma nadiren maruz kaldığını belirtirken %2,0'si ise haftada bir maruz kaldığını belirtmiştir.

Ankete katılan sağlık personeline yöneltilen kapasitemin çok altındaki işler yaptırılarak küçük düşürülürüm sorusuna karşılık; %77,3'ü hiç cevabını vererek katılmadığını belirtirken, %15,1'i nadiren küçük düşürüldüğünü, %4,2'si her gün, %2,0'ı ise her gün küçük düşürüldüğünü belirtmiştir.

Ankete katılan sağlık personellerine sorulan; sebepsiz yere önemli alanlardaki sorumluluklarım alınır, daha önemsiz görevler verilir sorusuna %77'si hiç, %14,6'sı nadiren, %2,5'i haftada bir gün, %2,5'i de her gün maruz kaldığını belirtmiştir.

Ankete katılan sağlık personellerine; kasıtlı olarak mantıksız ya da yetiştirilmesi mümkün olmayan görevler verilir, sorusu yöneltildiğinde %75,6'sı hiç cevabını vererek katılmadığını belirtirken, %14,8'si nadiren yapıldığını, %4,2'si ise ayda bir maruz kaldıklarını ifade etmişlerdir.

Ankete katılanlara; üstesinden gelemeyeceğim kadar iş yüküne maruz bırakılıyorum, sorusu sorulduğunda, %68,6'sı hiç cevabını vererek duruma katılmadığını belirtirken, %20,7'si nadiren maruz kaldığını, %7,0'ı ise her gün maruz kaldığını belirtmiştir.

Ankete katılan sağlık personellerine sorulan; yaptığım iş sürekli değiştirilir, sorusuna karşılık %78,2'si bu duruma hiç maruz kalmadığını, %15,4'ü nadiren maruz kaldığını, %3,4'ü ise her gün, %2,2'si ise ayda bir bu duruma maruz kaldığını belirtmiştir.

Ankete katılan sağlık personeline; kapasitemin ve yeterliliğimin çok üstünde işleri yapmam istenir sorusu yöneltildiğinde; %77,9'u hiç cevabı verirken, %14,6'sı nadiren, %4,2'si ise her gün bu duruma maruz kaldığını belirtmiştir.

Ankete katılan sağlık personellerine; görmezden gelinirim, dışlanırım, önemsenmem, sorusu yöneltildiğinde, %78,4'ü hiç cevabını verirken, %12,9'u nadiren, %5'i de her gün bu duruma maruz kaldığını belirtmiştir.

Ankete katılan sağlık personellerine, kişiliğim, tutumlarım veya özel hayatım hakkında hakarete ve aşağılanmaya maruz bırakılıyorum sorusu yöneltildiğinde, %88,2'si hiç maruz kalmadığını belirtirken, %9'u nadiren, %2'si ise her gün maruz kaldığını belirtmiştir.

Ankete katılan sağlık personeline; dinim, milliyetim veya siyasi grm nedeniyle aağılanırım sorusu sorulduğunda, %95,0'ı hiç cevabını vererek bu duruma maruz kalmadığını belirtirken, %3,9'u nadiren maruz kaldığını, %1,2'si ise haftada bir veya her gün maruz kaldığını ifade etmiştir.

Ankete katılan personellere sosyal aktivitelerden dılanır mısınız, sorusu yöneltildiğinde %91,6'sı hiç dılanmadığını belirtirken, %7,6'sı ise nadiren dılandığını belirtmiştir.

Ankete katılan sağlık personellerine, iletişim kurmak için attığım adımlara düşmanca tepkiler alırım, sorusu sorulduğunda %81,8'i hiç maruz kalmadığını, %11,8'i nadiren maruz kaldığını, %3,9'u da her gün bu duruma maruz kaldığını belirtmiştir.

Ankete katılan sağlık personellerine sorulan, iftira atılır ya da hakkımda dedikodu yapılır sorusuna %78,2'si hiç cevabını vererek bu duruma maruz kalmadığını belirtirken, %16,5'i nadiren, %2,5'i her gün maruz kaldığını belirtmiştir.

Ankete katılan sağlık personellerine yöneltilen; özel eyalarım kurcalanır (telefonum mektuplarım, çantam, vs.) sorusuna, %92,2'si hiç kurcalanmadığını belirtirken, %4,8'i nadiren bu duruma maruz kaldığını belirtmiştir.

Ankete katılan sağlık personellerine; yüzüme bağırılır ve yüksek sesle azarlanırım sorusu sorulduğunda, %78,2'si hiç maruz kalmadığını belirtirken, %14,3' nadiren maruz kaldığını, %2,5'i de ayda bir maruz kaldığını belirtmiştir.

Ankete katılan sağlık personellerine yöneltilen, kaba kuvvet, kişisel alana saldırı, itme, yol kesme, parmakla gösterme gibi gözdağı verici davranışlar uygulanır sorusuna yönelik, %94,1'i bu durumun hiç gerçekleşmediğini, %3,1'i de nadiren gerçekleştiğini belirtmiştir.

Ankete katılan sağlık personellerine, sözlü veya yazılı olarak tehdit edilirim sorusu sorulduğunda, %89,6'sı hiç tehdit edilmediğini, %7,8'i de nadiren tehdit edildiğini ifade etmiştir.

Ankete katılan sağlık personellerine, sözlü, yazılı veya fiziksel olarak cinsel tacize maruz kalırım sorusu yöneltildiğinde, %92,2'si maruz kalmadığını ifade ederken, %5,6'sı nadiren maruz kaldığını belirtmiştir.

Ankete katılan sağlık personellerine, işi bırakmam konusunda imalı davranışlar sergilenir sorusu sorulduğunda, %86,0 hiç böyle bir durumun oluşmadığını ifade ederken, %7,3' nadiren bu duruma maruz kaldığını, %2,5'i ise her gün kaldığını ifade etmiştir.

Ankete katılan sağlık personellerine, fikir ve görüşlerinin dinlenmez dikkate alınmaz sorusu sorulduğunda, %76,5'i bu durumu reddederken , %14,8'i nadiren bu duruma maruz kaldığını, % 5,3' ise her gün şeklinde belirtmiştir.

Ankete katılanlara yaptığı işlerin aşırı derecede denetlendiği sorusu yöneltildiğinde %72,5'i hiç aşırı denetimin olmadığını, %19,3' nadiren olduğunu, %5,0 ise her gün aşırı denetimin olduğunu ifade etmiştir.

Ankete katılan sağlık personellerine; alay edilme, dalga geçilme, sataşma ve sevimsiz şakalara maruz kalırım sorusu sorulduğunda, %82,4' hiç maruz kalmadığını, %12,0'ı nadiren, %3,4' ise her gün bu duruma maruz kaldığını belirtmiştir.

Sağlık personellerine; yaptığım işle ilgili sürekli eleştirilirim sorusu yöneltildiğinde, %79,0'ı hiç eleştirilmediğini belirtirken, %14,3' nadiren, %1,7si ayda bir, %3,6'sı her gün eleştiriye maruz kaldığını ifade etmiştir.

Ankete katılan sağlık personellerine; hatalarım ve yanlışlarım sürekli hatırlatılıp yüzüme vurulur sorusu sorulduğunda, %83,5'i bu duruma hiç maruz kalmadığını belirtirken, %9,8'i nadiren, %3,6'sı ise ayda bir bu duruma maruz kaldığını belirtmiştir.

Ankete katılan personellere hakkım olan bazı şeyleri (hastalık izni, tatil hakkı, yol harcırahı vs) talep etmemem için baskı yapılır sorusu yöneltildiğinde, %80,1'i hiç baskı yapılmadığını, %13,4' nadiren baskı yapıldığını, %4,82i de ayda bir gün baskıya maruz kaldığını belirtmiştir.

Tablo 8. Anadolu'daki Hastanelerde “ İşyerinizde Yukarıdaki Olumsuz Davranışlardan Herhangi Birine Bir Veya Birden Fazla Kez Maruz Bırakıldınız Mı “Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Tablosu

Değişken	Sayı	%
Evet	101	28,2
Hayır	256	71,8
Total	357	100,0

Sağlık personelinin “iş yerinizde likert sorularında yer alan davranışlardan herhangi birine bir veya birden fazla kişi tarafından maruz bırakıldınız mı?” sorusuna evet olarak cevap verenlerinin oranı %28,2, hayır diyenler ise %71,8'dir.

Sağlık personeline mobbing uygulayan personelin cinsiyet ve medeni durum dağılımları incelendiğinde şu sonuçlar elde edilmiştir.

Uygulanan mobbingin %35,4'ünün kadın personel tarafından, %39,7'sinin erkek personel tarafından ve %24,7'sinin ise hem erkek hem de kadın personelinden tarafından uygulandığı gözlenmektedir. Aynı zamanda mobbing uygulayan sağlık personelinin %36,6'sı evli, %56,4'ü bekar ve %6,9'u ise boşanmış sağlık personelidir. Bu durumda en yüksek oranla mobbing uygulayanlar bekar erkeklerdir.

Sağlık personelinin mobbinge uğrama sıklıkları ile ilgili görüşlerinin ölçüldüğü çalışmada elde edilen puanların demografik özelliklere göre farklılık yaratıp yaratmadığının incelenmesi için yapılacak hipotez testlerinin hangisinin kullanılacağına belirlenmesi için normal dağılımın incelenmesinde Kolmogorov Smirnov testi kullanılmıştır. Normallik sınaması için yapılan test sonuçlarına göre puanların normal dağılmadığı gözlenmiştir (prob<0,05). Bu durumda İstanbul'daki özel hastaneler örneğinde olduğu gibi Anadolu'daki özel hastaneler örneğinde de çalışmada nonparametrik testlerin kullanılmasına karar verilmiştir.

Sağlık personelinin mobbinge maruz kalma sıklıkları ile ilgili görüşlerinden elde edilen puanların cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğinin incelenmesi için yapılan Mann Whitney U test sonucuna göre istatistiki bir farklılığın olduğu gözlenmektedir (prob<0,05). Testte elde edilen sıra ortalamalarına göre kadın sağlık personelinin sıra ortalaması erkek sağlık personellerine göre daha yüksektir.

Sağlık personelinin medeni durumuna göre farklılaşma olup olmadığının belirlenmesi için yapılan Kruskal Wallis H testi sonuçları ise farklılık olmadığını göstermektedir (prob>0,05).

Sağlık personelinin yaşı ile mobbinge maruz kalma sıklıkları arasında doğrusal bir ilişki olup olmadığını incelemek için hesaplanan korelasyon katsayısı anlamlıdır (prob<0,05). Ancak anlamlı olarak elde edilen korelasyon katsayısı $r=-0,1841$ olarak bulunmuştur. Bu durumda yaş ile mobbinge maruz kalma sıklığı arasında negatif ve çok zayıf bir ilişki söz konusudur. Yaş arttıkça mobbinge maruz kalma sıklığı puanlarında az da olsa bir azalma söz konusu olacaktır.

Sağlık personelinin görev süresi ele alındığında görev süresi aralıklarının mobbinge maruz kalma sıklığı açısından bir farklılık yaratmadığını söylemek mümkündür (prob>0,05). Aynı şekilde kıdem de mobbinge maruz kalma sıklığında fark yaratıcı bir etkiye sahip değildir (prob>0,05).

Sağlık personelinin mobbinge maruz kalmasına göre **puanlar**da bir farklılığın olup olmadığını incelemek için yapılan Mann Whitney U testi sonucunda istatistiki açıdan anlamlı bir fark gözlenmiştir. (prob<0,05).

Mobbinge maruz kalıp kalmama durumuna göre sağlık personelinin cinsiyeti ele alındığında kadınların %39,9'unun erkeklerin ise %21,3'ünün mobbinge maruz kaldığını söylemek mümkündür. Bu durum için yapılan Ki-Kare Bağımsızlık testi sonucuna göre mobbinge maruz kalma durumlarına göre cinsiyet durumları farklılık göstermektedir (prob<0,05). Mobbinge maruz kalıp kalmama durumları ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

Sağlık personelinin medeni durumu ele alındığında ise evli sağlık personelinin %30,6'sı, bekar sağlık personelinin %34,3'ü ve boşanmış sağlık personelinin %26,3'ü mobbinge maruz kalmaktadır. Bu durum için yapılan Ki-Kare Bağımsızlık testi sonucuna göre mobbinge maruz kalma durumlarına göre medeni durum farklılık göstermemektedir (prob>0,05).

Sağlık personelinin mobbinge maruz kalıp kalmaması personelin kıdemine göre farklılık gösteriyor mu diye yapılan Ki-Kare testi sonucunda oluşan çapraz tabloya göre

maruz kalan personelin %26,1'i 1-5 yıl arası kıdeme sahipken, %60,9'u 5-10 yıl, %11,3' ü 11-20 yıl ve %1,7' si ise 21 yıl ve üzeri kıdeme sahiptir. Test sonucuna göre kıdem ile mobbinge maruz kalıp kalmama durumlarına göre istatistiki anlamlı bir ilişki söz konusu değildir (prob>0,05). Ayrıca Ki-kare testi sonucunda beklenen değerlerin %20'den fazlası 5'ten küçük olduğundan test sonucu güvenilir değildir ve sadece frekans yorumlamaları dikkate alınabilir.

Kıdem gibi görev süreleri de ele alındığında, görev süresi aralıklarının mobbinge maruz kalma durumlarına göre farklılaşmadığını söylemek mümkündür (prob>0.05).

3.3.3.İstanbul'daki Özel Bir Grup Hastane Çalışanlarına Uygulanan Mobbing İle Anadolu'daki Özel Bir Grup Hastane Çalışanlarına Uygulanan Mobbingin Karşılaştırılması

Tablo 9. İstanbul ve Anadolu'daki Sonuçların Karşılaştırılması

Karşılaştırma	İstanbul			Anadolu		
Mobbinge Maruz Kalma Oranı		36,11%			28,20%	
Mobbing Kadınlar/Erkekler/Hem Kadınlar Hem Erkekler Tarafından Uygulanmaktadır	53,85% kadın	30,77% erkek	% 15,38 her ikisi	35,4% kadın	39,7% erkek	24,7% her ikisi
Mobbing Uygulayıcılarının Medeni Durumu	%25,65 evli	%61,53 bekar	% 12,82 boşanmış	%36,6 evli	%56,4 bekar	%6,9 boşanmış
Mobbinge Maruz Kalma Sıklığının Cinsiyete Göre Farklılık Gösterip Göstermediği	31,3% kadın	9,8% erkek		%39,9 kadın	%21,3 erkek	
Mobbinge Maruz Kalma Sıklığının Medeni Duruma Göre Farklılık Gösterip Göstermediği	Farklılık yok			Farklılık yok		
Mobbinge Maruz Kalma Sıklığının Yaşa Göre Farklılık Gösterip Göstermediği	Farklılık yok			Negatif ve çok zayıf bir ilişki		
Mobbinge Maruz Kalma SıklığınınGörev Süresine Göre Farklılık Gösterip Göstermediği	Farklılık yok			Farklılık yok		
Mobbinge Maruz Kalma Sıklığının Kıdeme Göre Farklılık Gösterip Göstermediği	Farklılık yok			Farklılık yok		

İstanbul'daki özel hastanelerde personelin %36,11'i mobbinge maruz kaldığını belirtirken, Anadolu'daki özel hastanelerde personelin %28,2'si mobbinge maruz kaldığını belirtmiştir.

İstanbul'daki özel hastanelerde personelin %15,38'i hem kadın hem erkek personel tarafından olumsuz davranışa maruz bırakılırken, %53,85'i sadece kadın, %30,77'si ise sadece erkek personel tarafından maruz kalmaktadır. Mobbing uygulayanların medeni durum faktörü incelendiğinde %25,65'i evli, %61,53 bekar ve %12,82'sinin boşanmış

olduğu görülmektedir. Bu durumda mobbingcilerin genel profili bekar kadın personellerdir.

Anadolu'daki özel hastanelerde ise durumun daha da farklı olduğu gözlenmektedir. Çünkü bu hastanelerde %35,4' kadın personel tarafından, %39,7'si erkek personel tarafından ve %24,7'si ise hem erkek hem de kadın personel tarafından olumsuz davranışa maruz bırakılmaktadır. Aynı zamanda mobbing uygulayan sağlık personelinin %36,6'sı evli, %56,4' bekar ve %6,9'u ise boşanmış sağlık personelidir. Bu durumda en yüksek oranla mobbing uygulayanlar bekar erkeklerdir. Anadolu'daki özel hastanelerde mobbingcilerin genel profili bekar erkek personellerdir.

İstanbul'daki hastanelerde olumsuz davranış sergileyen personelin medeni durumu bekar iken, Anadolu'daki hastanelerde de aynı durum söz konusudur. Ancak Anadolu'daki hastanelerde olumsuz davranış sergileyen personelin medeni durumunun evli veya boşanmış olma oranı İstanbul hastanelerinde çok daha fazla olarak gözlenmektedir.

Hem Anadolu hem de İstanbul hastanelerinde mobbinge maruz kalma sıklıkları ile ilgili görüşler cinsiyete göre farklılık göstermekte ve kadın personelin sıra ortalamasının erkek personele göre daha yüksek olduğu gözlenmektedir.

Hem Anadolu hem İstanbul'daki özel hastanelerde mobbinge maruz kalma sıklıkları ile ilgili görüşler medeni duruma göre farklılaşmamaktadır.

Anadolu'daki özel hastanelerde mobbinge maruz kalma sıklığı ile personelin yaşı arasında teyit olsa da negatif yönlü bir korelasyon söz konusudur. Ancak İstanbul hastanelerinde görev yapan sağlık personelinin yaşı ile mobbinge uğrama sıklığı arasında anlamlı bir korelasyon söz konusu değildir.

Hem Anadolu hem de İstanbul'daki özel hastanelerde mobbinge maruz kalma durumuna göre verilen cevaplar toplam puanında İstanbul açısından anlamlı bir fark elde edilmiştir.

Anadolu'daki özel hastanelerde mobbinge maruz kalıp kalmama ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki bulunurken İstanbul'daki Özel hastaneler aynı sonuç ile karşılaştırılmıştır.

Hem Anadolu hem de İstanbul' daki özel hastanelerde mobbinge maruz kalma sıklığı ile görev süresi arasında istatistiki anlamlı bir ilişki söz konusu değildir.

Hem Anadolu hem de İstanbul' daki özel hastanelerde mobbinge maruz kalma sıklığı ile kıdem arasında tıpkı görev süresinde olduğu gibi istatistiki anlamlı bir ilişki söz konusu değildir.

4.SONUÇ

Mobbing olgusu her sektör için istenmeyen bir durumdur. Mobbing mağduru hangi sektörün çalışanı olursa olsun mobbingin bireysel, örgütsel ve toplumsal etkileri kendini gösterecektir. Ancak sağlık çalışanlarının uğradıkları psikolojik tacizin toplumsal etkilerinin çok daha ağır olduğu söylenebilir.

Mobbing süreci içinde psikolojik ve/veya fiziksel sağlığı bozulan mağdur, profesyonel sağlık hizmeti almak için sağlık kuruluşuna gittiğinde mobbing mağduru bir sağlık çalışanı ile karşılaştığında, medyada da sıkça rastladığımız, istenmeyen bir takım olaylar karşımıza çıkabilir.

Mobbingin bireysel etkileri düşünüldüğünde, zaten bu etkileri taşıyan mağdur, kendisiyle aynı ya da benzer durumda olan, uykusuz, depresyonda, özgüveni gitmiş, performansı düşmüş, mutsuz, huzursuz ve dikkati dağınık bir sağlık çalışanından ne kadar verimli bir sağlık hizmeti alabilir? Bu aşamada, hastanın sağlık çalışanına şiddet uygulamasından, sağlık çalışanının hastayla ilgili olarak hatalı ya da yanlış bir işlem yapmasına, mağdurun ya da sağlık çalışanının hayatının riske girmesine kadar birçok istenmeyen sonuç karşımıza çıkabilir.

Uygulama sonuçlarının da gösterdiği gibi İstanbul gibi bir megapoldeki sağlık çalışanlarının mobbinge maruz kalıp kalmama sıklıkları ile Anadolu'daki sağlık çalışanlarının mobbinge maruz kalıp kalmama sıklıkları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark gözlenmemiştir. Bu sonuç bize, sağlık kuruluşu nerede olursa olsun, işyerinde tehlikeli ve sinsi bir süreç olan psikolojik bir yıpratma sürecinin yani mobbingin sağlık sektörü çalışanlarında da önemli düzeyde baş gösterdiğini ortaya koymaktadır.

Bilindiği gibi ülkemiz, sağlık alanında gelişmekte olan bir evrededir. Ülkenin ihtiyaçları ile mevcut sağlık personellerinin sayısı karşılaştırıldığında, ülkemizde sağlık çalışanı istihdamı konusunda oldukça büyük bir açık bulunmaktadır. Birçok sektörde iş görenler işten atılma korkusu ve akabinde yeni bir iş bulma kaygısı taşıdıklarından mobbinge karşı sessiz kalmakta ve bir süre sonra bu sürecin esiri olmaktadır.

Sağlık sektöründe ise, diğer sektörlerde göre durum daha farklıdır. Sektörde zaten önemli bir sağlık çalışanı açığı bulunmaktadır. Birçok sağlık çalışanının iş kaygısı bulunmamaktadır. Buna rağmen sağlık çalışanları da diğer sektör çalışanları gibi mobbingin olumsuz etkilerinden paylarını almaktadır. Çünkü sağlık çalışanı, değeri insan sağlığı ve insan hayatı ile ölçülen, çoğu zaman yapılan hataların ağır bedelleri olan, hatta bazen telafisi olmayan, yüksek stresli bir iş yapmaktadır. Mobbingden bağımsız olarak bile yaptığı iş zaten psikolojik olarak oldukça yıpratıcı özelliklere sahiptir.

Sağlık çalışanlarının işlerinin ve çalışma ortamlarının oldukça stresli olmasının yanında, istihdam sıkıntısından kaynaklanan yorucu ve uzun çalışma saatleri de sağlık çalışanı yaşam kalitesini olumsuz etkilemektedir. Psikolojik olarak yorgun olan bu çalışanlar ağır çalışma koşulları nedeniyle fiziksel olarak da yıpranmaktadır. Ayrıca bu yoğun ve stresli çalışma temposu çalışanın; kendisine, ailesine ve sosyal yaşantısına zaman ayıramamasına neden olmaktadır. Bu duruma bir de mobbing süreci eklenince ortaya çıkan tablo; birey, örgüt ve toplum açısından oldukça tehlikeli bir tablo özelliği taşımaktadır.

Günümüzde çalışanlar, zamanlarının büyük bir kısmını işyerinde geçirmektedir. İşyerinde yaşadığı her türlü negatif ya da pozitif süreç çalışanın kendisine, ailesine ve uzun vadede topluma yansımaktadır. Sağlıklı bir toplum için bireylerin de sağlıklı olmaları gerekliliği gözle görülür bir gerçektir. Sağlıklı bireyler, sağlıklı örgütler ve sağlıklı bir toplum için işyerinde önemli ve tehlikeli bir süreç olan mobbing süreciyle baş etme yöntemleri geliştirilmelidir. Daha da önemlisi bu sürecin ortaya çıkmaması için önleyici bir takım çalışmalar yapılmalıdır.

Mobbingi önleyici çalışmalarda ve mevcut olan mobbing sürecinin etkilerini azaltmaya yönelik çalışmalarda bireye, örgütlere, topluma ve yasa koyucuya önemli görevler düşmektedir. Öncelikle iş görenlerin çalışma koşullarının daha sağlıklı bir şekle getirilmesi için sağlık çalışanları için çalışma mevzuatı ile ilgili düzenlemeler yapılmalıdır. Böylece iş gören; kendisine, ailesine ve sosyal hayatına daha fazla vakit ayırabilecek, iş yoğunluğu nedeni ile oluşan psikolojik ve fiziksel yıpranma sürecinin önüne geçilmiş olacaktır.

Önleyici başka bir tedbir olarak mobbing ile ilgili yasal düzenlemeler daha net bir şekilde oluşturulmalı ve yaptırımları konusunda kesin ifadeler bulunmalı, uygulanması sağlanmalıdır. Örgütlerde mobbing olgusuna iş sağlığı ve güvenliği mevzuatı içerisinde daha çok yer verilmeli ve gerekli tedbirlerin alınması zorunlu tutulmalıdır. Her örgütte çalışanlara hizmet veren bir rehberlik servisi bulunmalı veya çalışan işyeri hekimi tarafından profesyonel destek alacağı bir merkeze yönlendirilmelidir.

Örgütlerde yöneticiler odalarından çıkarak, çalışanlarla daha çok vakit geçirmeli, tarafsız bir bakış açısıyla çalışma ortamlarını gözlemlemeli, mobbingin iş güvenliği kurullarında konuşulan bir olgu olacak kadar önemsenmesini sağlanmalıdır. İşyerlerinde, çalışan memnuniyeti kurullarının oluşturulmasıyla, bu kurulların düzenli olarak toplanmasının ve çalışanların kendilerini burada rahat bir şekilde ifade etmesinin sağlanması gerekmektedir.

Mobbing mağdurlarının bu süreçten olumsuz etkilenmelerinin en önemli nedeni farkındalığın olmayışıdır. Sözlü, yazılı ve görsel medyada bireylerin, örgütlerin ve toplumun mobbing ile ilgili farkındalıklarını artırıcı çalışmalar yapılmalıdır.

Bireyler, yasal haklarının bilincinde olmalı, mobbing sürecini tanımalı ve daha başında mobbing olgusuyla karşılaştıklarını hissedebilecek düzeyde farkındalık kazanmış olmalıdır. Mobbing sürecine maruz kaldığını fark ettiği an, bu durumu yöneticilerle ya da insan kaynakları birimi ile paylaşmalı ve gerekli tedbirlerin alınmasını sağlamalıdır. Ayrıca iş gören bulunduğu ortamda kendisini iyi ifade edebilecek yeteneği kazanmalı, yukarıda bahsettiğimiz bireysel mücadele yöntemlerini kullanmalı ve profesyonel bir destek almalıdır.

EK TABLOLAR

Ek Tablo 1. İstanbul'daki Özel Hastane İçin Çapraz Tablo ve Testler

cinsiyet * medenidurum Crosstabulation

		medenidurum			Total
		bekar	evli	boşanmış	
cinsiyet	kadın	Count 36	30	1	67
		% within cinsiyet 53,7%	44,8%	1,5%	100,0%
	erkek	Count 15	22	4	41
		% within cinsiyet 36,6%	53,7%	9,8%	100,0%
Total		Count 51	52	5	108
		% within cinsiyet 47,2%	48,1%	4,6%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5,752 ^a	2	,056
Likelihood Ratio	5,752	2	,056
Linear-by-Linear Association	4,826	1	,028
N of Valid Cases	108		

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
likerttoplamlam	,282	108	,000	,620	108	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Ranks

	cinsiyet	N	Mean Rank	Sum of Ranks
likerttoplamlam	kadın	67	59,10	3960,00
	erkek	41	46,98	1926,00
	Total	108		

Test Statistics^a

	likerttoplamlam
Mann-Whitney U	1065,000
Wilcoxon W	1926,000
Z	-2,052
Asymp. Sig. (2-tailed)	,040

a. Grouping Variable: cinsiyet

Ranks

	medenidurum	N	Mean Rank
Iikerttoplaml	bekar	51	54,43
	evli	52	54,41
	boşanmış	5	56,10
	Total	108	

Test Statistics^{a,b}

	Iikerttoplaml
Chi-Square	,015
df	2
Asymp. Sig.	,992

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable:
medenidurum

Correlations

		yas	Iikerttoplaml
Spearman's rho	yas	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	,173
	Iikerttoplaml	Correlation Coefficient	-,132
		Sig. (2-tailed)	,173
	N		108
	N		108

Ranks

	gorevsuresi	N	Mean Rank
Iikerttoplaml	0-1 yıl	25	58,48
	1-10 yıl	73	53,66
	11-20 yıl	8	48,00
	21 yıl ve üzeri	2	61,50
	Total	108	

Test Statistics^{a,b}

	Iikerttoplaml
Chi-Square	,995
df	3
Asymp. Sig.	,802

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable:
gorevsuresi

Ranks

	kidem	N	Mean Rank
	0-1 yıl	17	58,62
	1-10 yıl	66	55,83
likerttoplamlar	11-20 yıl	20	49,68
	21 yıl ve üzeri	5	42,20
	Total	108	

Test Statistics^{a,b}

	likerttoplamlar
Chi-Square	1,832
df	3
Asymp. Sig.	,608

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: kidem

Ranks

	maruzkalma	N	Mean Rank	Sum of Ranks
	hayır	83	43,08	3575,50
likerttoplamlar	evet	25	92,42	2310,50
	Total	108		

Test Statistics^a

	likerttoplamlar
Mann-Whitney U	89,500
Wilcoxon W	3575,500
Z	-7,257
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Grouping Variable: maruzkalma

cinsiyet * maruzkalma Crosstabulation

		maruzkalma		Total	
		hayır	evet		
cinsiyet	kadın	Count	46	21	67
		% within cinsiyet	68,7%	31,3%	100,0%
	erkek	Count	37	4	41
		% within cinsiyet	90,2%	9,8%	100,0%
Total		Count	83	25	108
		% within cinsiyet	76,9%	23,1%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	6,663 ^a	1	,010		
Continuity Correction ^b	5,505	1	,019		
Likelihood Ratio	7,331	1	,007		
Fisher's Exact Test				,010	,008
Linear-by-Linear Association	6,601	1	,010		
N of Valid Cases	108				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9,49.

b. Computed only for a 2x2 table

maruzkalma * medenidurum Crosstabulation

		medenidurum			Total	
		bekar	evli	boşanmış		
maruzkalma	hayır	Count	39	41	3	83
		% within maruzkalma	47,0%	49,4%	3,6%	100,0%
	evet	Count	12	11	2	25
		% within maruzkalma	48,0%	44,0%	8,0%	100,0%
Total		Count	51	52	5	108
		% within maruzkalma	47,2%	48,1%	4,6%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	,919 ^a	2	,632
Likelihood Ratio	,826	2	,662
Linear-by-Linear Association	,064	1	,800
N of Valid Cases	108		

a. 2 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,16.

maruzkalma * kidem Crosstabulation

		kidem				Total	
		0-1 yıl	1-10 yıl	11-20 yıl	21 yıl ve üzeri		
maruzkalma	hayır	Count	13	50	16	4	83
		% within maruzkalma	15,7%	60,2%	19,3%	4,8%	100,0%
	evet	Count	4	16	4	1	25
		% within maruzkalma	16,0%	64,0%	16,0%	4,0%	100,0%
Total		Count	17	66	20	5	108
		% within maruzkalma	15,7%	61,1%	18,5%	4,6%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	,185 ^a	3	,980
Likelihood Ratio	,189	3	,979
Linear-by-Linear Association	,102	1	,749
N of Valid Cases	108		

a. 4 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,16.

maruzkalma * gorevsuresi Crosstabulation

		gorevsuresi				Total	
		0-1 yıl	1-10 yıl	11-20 yıl	21 yıl ve üzeri		
maruzkalma	hayır	Count	18	56	7	2	83
		% within maruzkalma	21,7%	67,5%	8,4%	2,4%	100,0%
	evet	Count	7	17	1	0	25
		% within maruzkalma	28,0%	68,0%	4,0%	0,0%	100,0%
Total		Count	25	73	8	2	108
		% within maruzkalma	23,1%	67,6%	7,4%	1,9%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,444 ^a	3	,695
Likelihood Ratio	1,955	3	,582
Linear-by-Linear Association	1,263	1	,261
N of Valid Cases	108		

a. 3 cells (37,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,46.

Ek Tablo 2. Anadolu'daki Özel Hastaneler İçin Çapraz Tablo ve Testler

cinsiyet * medenidurum Crosstabulation

		medenidurum			Total	
		bekar	evli	boşanmış		
cinsiyet	kadın	Count	125	111	13	249
		% within cinsiyet	50,2%	44,6%	5,2%	100,0%
	erkek	Count	56	46	6	108
		% within cinsiyet	51,9%	42,6%	5,6%	100,0%
Total	Count	181	157	19	357	
	% within cinsiyet	50,7%	44,0%	5,3%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	,124 ^a	2	,940
Likelihood Ratio	,124	2	,940
Linear-by-Linear Association	,037	1	,848
N of Valid Cases	357		

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,75.

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
likerttoplamlam	,293	357	,000	,587	357	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Ranks

	cinsiyet	N	Mean Rank	Sum of Ranks
likerttoplamlar	kadın	249	191,74	47744,50
	erkek	108	149,62	16158,50
	Total	357		

Test Statistics^a

	likerttoplamlar
Mann-Whitney U	10272,500
Wilcoxon W	16158,500
Z	-3,635
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Grouping Variable: cinsiyet

Ranks

	medenidurum	N	Mean Rank
likerttoplamlar	bekar	181	181,44
	evli	157	177,87
	boşanmış	19	165,03
	Total	357	

Test Statistics^{a,b}

	likerttoplamlar
Chi-Square	,493
df	2
Asymp. Sig.	,781

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: medeni durum

Correlations

	yas	likerttoplamlar
--	-----	-----------------

	Correlation Coefficient	1,000	-,181**
yas	Sig. (2-tailed)	.	,001
	N	357	357
Spearman's rho	Correlation Coefficient	-,181**	1,000
likerttoplamlar	Sig. (2-tailed)	,001	.
	N	357	357

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Ranks

	gorevsuresi	N	Mean Rank
	0-1 yıl	132	181,25
	1-10 yıl	206	180,75
likerttoplamlar	11-20 yıl	16	144,91
	21 yıl ve üzeri	3	141,50
	Total	357	

Test Statistics^{a,b}

	likerttoplamlar
Chi-Square	2,384
df	3
Asymp. Sig.	,497

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable:

gorevsuresi

Ranks

	kidem	N	Mean Rank
	0-1 yıl	78	191,90
	1-10 yıl	216	180,65
likerttoplamlar	11-20 yıl	52	164,38
	21 yıl ve üzeri	11	124,27
	Total	357	

Test Statistics^{a,b}

	likerttoplamlar
Chi-Square	5,696
df	3
Asymp. Sig.	,127

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: kidem

Ranks

	maruzkalma	N	Mean Rank	Sum of Ranks
	hayır	242	129,08	31237,50
likerttoplamlar	evet	115	284,05	32665,50
	Total	357		

Test Statistics^a

	likerttoplamlar
Mann-Whitney U	1834,500
Wilcoxon W	31237,500
Z	-13,603
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Grouping Variable: maruzkalma

cinsiyet * maruzkalma Crosstabulation

		maruzkalma		Total	
		hayır	evet		
cinsiyet	kadın	Count	157	92	249
		% within cinsiyet	63,1%	36,9%	100,0%
	erkek	Count	85	23	108
		% within cinsiyet	78,7%	21,3%	100,0%
Total		Count	242	115	357
		% within cinsiyet	67,8%	32,2%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)

Pearson Chi-Square	8,451 ^a	1	,004		
Continuity Correction ^b	7,749	1	,005		
Likelihood Ratio	8,845	1	,003		
Fisher's Exact Test				,004	,002
Linear-by-Linear Association	8,427	1	,004		
N of Valid Cases	357				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 34,79.

b. Computed only for a 2x2 table

medenidurum * maruzkalma Crosstabulation

		maruzkalma		Total	
		hayır	evet		
medenidurum	bekar	Count	119	62	181
		% within medenidurum	65,7%	34,3%	100,0%
	evli	Count	109	48	157
		% within medenidurum	69,4%	30,6%	100,0%
	boşanmış	Count	14	5	19
		% within medenidurum	73,7%	26,3%	100,0%
Total	Count	242	115	357	
	% within medenidurum	67,8%	32,2%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	,841 ^a	2	,657
Likelihood Ratio	,850	2	,654
Linear-by-Linear Association	,837	1	,360
N of Valid Cases	357		

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,12.

gorevsuresi * maruzkalma Crosstabulation

		maruzkalma		Total	
		hayır	evet		
gorevsuresi	0-1 yıl	Count	93	39	132

	% within gorevsuresi	70,5%	29,5%	100,0%
1-10 yıl	Count	136	70	206
	% within gorevsuresi	66,0%	34,0%	100,0%
11-20 yıl	Count	11	5	16
	% within gorevsuresi	68,8%	31,3%	100,0%
21 yıl ve üzeri	Count	2	1	3
	% within gorevsuresi	66,7%	33,3%	100,0%
Total	Count	242	115	357
	% within gorevsuresi	67,8%	32,2%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	,733 ^a	3	,865
Likelihood Ratio	,737	3	,864
Linear-by-Linear Association	,427	1	,513
N of Valid Cases	357		

a. 2 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,97.

maruzkalma * kidem Crosstabulation

		kidem				Total
		0-1 yıl	1-10 yıl	11-20 yıl	21 yıl ve üzeri	
maruzkalma	Count	48	146	39	9	242
	hayır % within maruzkalma	19,8%	60,3%	16,1%	3,7%	100,0%
	Count	30	70	13	2	115
	evet % within maruzkalma	26,1%	60,9%	11,3%	1,7%	100,0%
Total	Count	78	216	52	11	357
	% within maruzkalma	21,8%	60,5%	14,6%	3,1%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,629 ^a	3	,304
Likelihood Ratio	3,752	3	,290
Linear-by-Linear Association	3,601	1	,058
N of Valid Cases	357		

a. 1 cells (12,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,54.

Ek Tablo 3. Anket Formu

ANKET

Sayın Çalışanlar;

Bu araştırmanın amacı işyerlerinde , çalışanların yaşadıkları mobingin(yıldırma) , özel hastanelerde gerçekleşme sıklığını ölçmek ve İstanbuldaki bir özel hastanenin çalışanları ile-Anadoludaki bir özel hastanenin çalışanlarının mobinge uğrama sıklığını karşılaştırmalı olarak incelemektir.Anketin birinci bölümünde kişisel bilgiler, ikinci bölümünde "Olumsuz Davranışlar Ölçeği" , üçüncü bölümünde ise olumsuz davranışları uygulayan kişilerin özellikleri ile ilgili bilgilerin işaretleneceği alan bulunmaktadır.Araştırma sonuçları bilimsel bir amaçla kullanılacaktır.Bu nedenle adınızı soyadınızı belirtmenize gerek yoktur.İlginizden dolayı teşekkür ederim.

Zekiye Musaoğlu
İstanbul Bilim Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Sağlık Kurumları Yöneticiliği Ana Bilim Dalı

1.BÖLÜM

Cinsiyetiniz	<input type="radio"/> Kadın	<input type="radio"/> Erkek		
Yaşınız			
Medeni Durumunuz	<input type="radio"/> Evli	<input type="radio"/> Bekar	<input type="radio"/> Dul/Boşanmış	
Şu anki işyerindeki görev süreniz	<input type="radio"/> 0-1yıl	<input type="radio"/> 1-10 yıl	<input type="radio"/> 11-20yıl	<input type="radio"/> 21 yıl ve üzeri
Mesleki Kıdeminiz	<input type="radio"/> 0-1yıl	<input type="radio"/> 1-10 yıl	<input type="radio"/> 11-20yıl	<input type="radio"/> 21 yıl ve üzeri
Göreviniz			

2.BÖLÜM

OLUMSUZ DAVRANIŞLAR	HİÇ	NADİREN	AYDA BİR	HAFTADA BİR	HER GÜN
1 İşimi yapmam için gerekli olan bilgiler, dökümanlar ve materyaller benden saklanır	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 Kapasitemin çok altındaki işler yaptırılarak küçük düşürülürüm	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 Sebepsiz yere önemli alanlardaki sorumluluklarım alınır, daha önemsiz görevler verilir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 Kasıtlı olarak mantıksız ya da yetiştirilmesi mümkün olmayan görevler verilir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 Üstesinden gelemeyeceğim kadar iş yüküne maruz bırakılırım	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6 Yaptığım iş sürekli değiştirilir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7 Kapasitemin ve yeterliliğimin çok üstünde işleri yapmam istenir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8 Görmezden gelinirim, dışlanırım, önemsenmem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9 Kişiliğim, tutumlarım veya özel hayatım hakkında hakarete ve aşağılanmaya maruz bırakılırım	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10 Dinim, milliyetim veya siyasi görüşüm nedeniyle aşağılanırım	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11 Sosyal aktivitelerden dışlanırım	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12 İletişim kurmak için attığım adımlara düşmanca tepkiler alırım	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13 İftira atılır ya da hakkımda dedikodu yapılır	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14 Özel eşyalarım kurcalanır(telefonum, mektuplarım, çantam..vs)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15 Yüzüme bağırılır ve yüksek sesle azarlanırım	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16 Kaba kuvvet , kişisel alana saldırır, itme, yol kesme, parmakla gösterme gibi göz dağı verici davranışlar uygulanır	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17 Sözlü veya yazılı olarak tehdit edilirim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18 Sözlü,yazılı veya fiziksel olarak cinsel tacize maruz kalırım	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19 İş bırakmam konusunda imalı davranışlar sergilenir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20 Fikir ve görüşlerim dinlenmez, dikkate alınmaz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21 Yaptığım işler aşırı derecede denetlenir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22 Alay edilme, dalga geçilme ,sataşma ve sevimsiz şakalara maruz kalırım	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23 Yaptığım işle ilgili sürekli eleştirilirim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24 Hatalarım ve yanlışlarım sürekli hatırlatılıp yüzüme vurulur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25 Hakkım olan bazı şeyleri (hastalık izni, tatil hakkı, yol harcırahi..vs)talep etmemem için baskı yapılır	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26 İşyerinizde yukarıdaki olumsuz davranışlardan herhangi birine , 1 ya da 1 den fazla kişi tarafından maruz bırakıldınız mı?
 Hayır evet nadiren evet ara sıra evet haftada birçok defa evet neredeyse hergün

3.BÖLÜM

Son 6 ay içinde yukarıdaki olumsuz davranışlardan herhangi birine maruz kaldıysanız,size bu davranışları yöneten kişilerin özelliklerini (x) işareti koyarak belirtiniz. Lütfen her özellik için bir tek işaret koyunuz.

Olumsuz davranışı sergileyen kişinin ;

Cinsiyeti	<input type="radio"/> Kadın	<input type="radio"/> Erkek		
Yaşı			
Medeni Durumu	<input type="radio"/> Evli	<input type="radio"/> Bekar	<input type="radio"/> Dul/Boşanmış	
Şu anki işyerindeki görev süresi	<input type="radio"/> 0-1yıl	<input type="radio"/> 1-10 yıl	<input type="radio"/> 11-20yıl	<input type="radio"/> 21 yıl ve üzeri
Mesleki Kıdemi	<input type="radio"/> 0-1yıl	<input type="radio"/> 1-10 yıl	<input type="radio"/> 11-20yıl	<input type="radio"/> 21 yıl ve üzeri
Görevi			

KAYNAKÇA

Gökçe, T. A. (2008). Mobbing: İşyerinde Yıldırma Nedenleri ve Başa Çıkma Yöntemleri. Ankara: Pegem Akademi

Davenport, N.. R.D. Schwartz ve G.P. Elliot. (2003). İşyerinde Duygusal Taciz. O.C.Önertoy. (çev.). İstanbul: Sistem Yayınları

Yaman, E. (2009). Yönetim Psikolojisi Açısından İşyerinde Psikoşiddet - Mobbing. Ankara: Nobel Yayınevi

Gökçe, T. A. (2208). Mobbing: İşyerinde Yıldırma. Eğitim Örneği. Ankara: Pegem Akademi

Leymann, H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work European Journal of Work and Organizational Psychology, 5,2.

Gün, H. (2010). Çalışma Ortamında Psikolojik Taciz Mobbing / Bullying İşyeri Sendromu. Ankara: Lazer Yayınevi

Davenport, N.. R.D. Schwartz ve G.P. Elliot. (2003). İşyerinde Duygusal Taciz. O.C.Önertoy. (çev.). İstanbul: Sistem Yayınları

Sheehan, M. (2004). Workplace Mobbing: A Proactive Respuse-Paper Presented At The Workplace Mobbing Conference. Brisbane-Avustraliya. Griffith University. S.283.

Özler, E.D.. C.G. Atalay ve M.D. Şahin. (2008). Mobbingin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisinin Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. Kütahya. S.22

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

www.bilgiyonetimi.org (19.11.2009).

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

Tınaz, P., F. Bayram. ve H. Ergin. (2008). Çalışma Psikolojisi ve Hukuki Boyutlarıyla İşyerinde Psikolojik Taciz: Mobbing. İstanbul. Beta Yayınevi

Branch, S. M. Sheehan, M. Barker & S. Ramsay, (2004). Perceptions of Upwords Bullying: An Interview Study. The Fourt International Conference On Bullying and Harrasment in The Workplace. UK: London. 32-34

Yagil, D. (2004). Mobs and Bullies: Collektive and Individual Negative Interpersonell Behaviors, The Fourth International Conference On Bullying and Harrasment in The Worlplace, UK: London.

Lewis, D. (2004). Bullying at Work: The Impact of Shame Among University and Collage Lecturers. British Journal of Guidance & Counselling, 32,3.

Blase, J. & J. Blase, The Phenomenology of Principal Mistreatatment: Taechers' Perspevtives.Journal of Educational, 41, 4.

Roger, A.K. (1998). Toward an Integrative Understanding of Workplace Mistreatment, Ph. D. Kanada: The Faculty of Graduate Studies of The University of Guelph. www.proquest.umi.com (21.10.2006)

Atkinson, R., R. Atkinson, E. Smith, D. Bem & S.N. Hoeksema. (1996). Psikolojiye Giriş. Y. Alogan (çev.). Ankara: Arkadaş Yayınevi

Tokat, M. B., M. Cindioğlu ve H. Kara. (2011). Değerlerin Psikolojik Kuşatması: Mobbing. Bursa: Ekin Yayınevi

Asunakutlu, T. ve B. Safran.(2002). Kültürel Farklılıklardan Kaynaklanan Çatışmalar ve Marmaris Uygulaması, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 4.3, 3.

Tokat, M. B. ve İ. C. Aşkun. (2003). İşletmelerde Yönetim ve Örgüt. İstanbul: Avcı Ofset.

Kılıç, M. (2001). Örgütsel Çatışma Yönetimi. S. Güney. (Ed). Yönetim ve Organizasyon içinde. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2001, 265

<http://www.leymann.se/English/00005E.HTM>. (05.12.2009).

Kocacık, F. (2006). Şiddet Olgusu Üzerine. Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Dergisi, 2.1, 3.

Işık, E. (2007). İşletmelerde Mobbing Uygulamaları ile İş Stresi İlişkisine Yönelik Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.

Tutar, H. (2004). İşyerinde Psikolojik Şiddet, Ankara: Barış Basım

Doğan, S. & Ö.Demirel. (2007). Kurumların Başarısında Duygusal Zekanın Rolü ve Önemi. Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi. 14.1, 212. <http://www.duygusalzeka.net/icsayfa.asp?sid=19&Tid=18> (05.11.2009).

İşgören excellence. (2000). <http://www.duygusalzeka.net> (26.11.2009).

Cüceloğlu, D. (2002). İletişim Donanımları, İstanbul: Remzi Kitap Evi

Solmuş, T. (2004). İş Yaşamında Duygular ve Kişilerarası İlişkiler, İstanbul: Beta Basım.

Baykal, N.A. (2005). Yutucu Rekabet, Kanuni Devrindeki Mobbingden Günümüze, İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Solakoğlu, İ. (2007). İşletmelerde Mobbingin Örgütsel Stresle İlişkisi ve Bir Sağlık Kuruluşunda Uygulama, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kütahya.

<http://www.leymann.se/English/1220E.HTM>. (01.06.2005).

Ascenzi, A. & G. L. Bergagio. (2000). II Mobbing, II Marketing Sociale Come Strumento per Combatterlo, Torino.

Ege, H. (2002). Conoscerlo per Vincerlo, Milano: II Ed.

Einarsen, S. (2002). Bullying at Work (Elektronik Versiyon) Magazin Of The European Agency for Safety and Healt at Work. V.5, 25. <http://www.osha.eu.int/ew2002> (12.07.2006).

Einarsen (2000)' den Akt, Tanoğlu, 2006:24

Raising awareness of psychological harassment at work (2003)'den Akt, Tan,2005

Leymann, H. (1993). Mobbing: Psychoteroram Arbeitsplatz und Wie Man Sich Dagagen Wehren Kann, Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag GmbH.

Walter, H. (1993). Mobbing: Kleinkrieg am Arbeitsplatz, Frankfurt.

Cüceloğlu,D. (1993). İnsan ve Davranışı, İstanbul: Remzi Kitap Evi

Hyrigoen, M.F. (1998). Harcelement Moral, Paris.

Leymann, H. (1990). II Contenuto e lo Sviluppo del Mobbing sul Lavoro, Bologna.

Savaş, B.F. (2007). İşyerinde Manevi Taciz, İstanbul: Beta Basım.

Gündüz, B. ve Ö. Yılmaz. (2008). Ortaöğretim Kurumlarında Mobbing (Yıldırma) Davranışlarına İlişkin Öğretmen ve Yönetici Görüşleri, Ankara: Milli Eğitim.

Güngör, M. (2008). Çalışma Hayatında Psikolojik Taciz, İstanbul. Derin Yayınları.

Vega, G. & D. R. Comer. (2005). Sticks and Stones My Break Your Bones but Words Can Break Your Sprit: Bullying in The Workplace, Journal of Business Ethics. 58, 107.

Hoel, H., K. Sparks & C. L. Cooper. (2002). The Cost of Violence / Stress at Work and The Benefist of a Violence / Stress Free Working Environment, Unpublished Report, ILO.

Poussard, Minibaş, J. ve M. İdiğ, Çamuroğlu. (2009). İşyerindeki Kabus: Psikolojik Taciz, Ankara: Nobel Yayınları

Bridge, B. (2003). Zorbalık: Bilinmeyen Yönleri ve Çözümleri, İstanbul: Beyaz Yayınları.

<http://www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k5237.html> (7.12.2013).

<http://www.mevzuat.adalet.gov.tr/html/407.html> (05.12.2013).

<http://www.turkhukusitesi.com/mevzuat.php?mid=10409> (01.11.2013).

<http://www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k4721.html> (01.11.2013).

<http://mevzuat.basbakanlik.gov.tr> (23.11.2013).

<http://www.belgenet.com/arsiv/sozlesme/iheb.html#s> (23.11.2013).

<http://www.dunya.com> (21.11.2013).

http://www.turkhukusitesi.com/makale_1293.htm (05.12.2013).