

T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA MOBBİNG ALGISININ İŞ TATMİNİ
ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: KAMU HASTANESİNDE BİR
ARAŞTIRMA**

**İŞLETME ANABİLİM DALI
SAĞLIK KURULUŞLARI YÖNETİCİLİĞİ BİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ**

Hazırlayan

Duygu GÖKDEMİR

Tez Danışmanı

Doç.Dr. Mine M. AFACAN FINDIKLI

İSTANBUL – 2016

TEZ TANITIM FORMU

- YAZAR ADI SOYADI** : Duygu GÖKDEMİR
- TEZ DİLİ** : Türkçe
- TEZİN ADI** : Sağlık Çalışanlarında Mobbing Algısının İş Tatmini
üzerindeki Etkisi: Kamu Hastanesinde Bir Araştırma
- ENSTİTÜ** : İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- ANABİLİM DALI** : İşletme
- TEZİN TÜRÜ** : Yüksek Lisans Tezi
- TEZİN TARİHİ** : 01.06.2016
- SAYFA SAYISI** : 182
- TEZ DANIŞMANI** : Doç. Dr. Mine M. Afacan Fındıklı
- DİZİN TERİMLERİ** : Mobbing, Sağlık Çalışanları, İş Tatmini
- TÜRKÇE ÖZET** : Bu tez çalışmasında sağlık çalışanlarının mobbing algı değerlendirmelerinin (ortalamalarının) olumlu ya da olumsuz olmasının iş tatminleri üzerine olan etkisi incelenmiştir. Bu amaçla literatür taraması yapılarak mobbing ve iş tatmini kavramları ilişkilendirilmiştir. Araştırmanın uygulama kısmından bir kamu hastanesinde çalışan 386 sağlık çalışanına anket dağıtılmıştır. Yapılan analizler sonucu elde edilmiş olan veriler, tablo haline getirilerek yorumlanmış ve sonuçlara ulaşılmaya çalışılmıştır.
- DAĞITIM LİSTESİ** : 1. İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsüne
2. YÖK Ulusal Tez Merkezine

Duygu GÖKDEMİR

T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA MOBBİNG ALGISININ İŞ TATMİNİ
ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: KAMU HASTANESİNDE BİR
ARAŞTIRMA

İŞLETME ANABİLİM DALI
SAĞLIK KURULUŞLARI YÖNETİCİLİĞİ BİLİMDALİ
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan

Duygu GÖKDEMİR

Tez Danışmanı

Doç. Dr. Mine M. AFACAN FINDIKLI

İSTANBUL – 2016

BEYAN

Bu tezin hazırlanmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğu kullanılan verilerde herhangi tahrifat yapılmadığını, projenin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez olarak sunulmadığını beyan ederim.

DUYGU GÖKDEMİR

27...07/2016



İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE

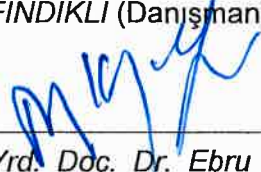
Duygu Gökdemir'in "**Sağlık Çalışanlarında Mobbing Algısının İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Kamu Hastanesinde Bir Araştırma**" adlı tez çalışması, jürimiz tarafından İŞLETME Anabilim Dalı, SAĞLIK KURULUŞLARI YÖNETİCİLİĞİ Bilim Dalında YÜKSEK LİSANS tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan



Doç. Dr. Mine. M. AFACAN
FINDIKLI (Danışman)

Üye



Yrd. Doç. Dr. Ebru Beyza
BAYARÇELİK

Üye



Yrd. Doç. Dr. Levent POLAT

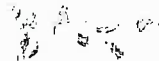
ONAY

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.

... / ... /2016

Doç. Dr. Ragıp Kutay KARACA

Enstitü Müdürü



ÖZET

Mobbing işyerinde hedef alınan kişiye karşı birkaç ay süre ile sistematik olarak duygusal yönden zarar verici davranışlara maruz bırakılarak; kişinin dışlanma ve yıpratılma sürecidir. İş tatmini ise; kişinin, iş deneyimlerinin sonucu ortaya çıkan olumlu ya da olumsuz tutumu ile kişinin işine karşı duyduğu hoşnutluk ya da hoşnutsuzluktur. Mobbing kişinin iş hayatını negatif yönde etkileyerek çalışanların iş tatminlerinde olumsuz duygular yaratabilmektedir.

Hizmet sektörü kapsamında olan ve zorlayıcı çalışma koşullarını barındıran sağlık sektörü, mobbingin yaygın şekilde oluşmasına zemin hazırlamaktadır. Sağlık çalışanlarının mobbinge maruz kalması sonucu fiziksel ve ruh sağlıkları, sosyal ilişkileri ve iş tatminleri olumsuz yönde etkilenmektedir. Bu araştırma, İstanbul Bakırköy ilçesinde bulunan bir kamu hastanesindeki sağlık çalışanlarının mobbing değerlendirme algılarının (ortalamalarının) olumlu ya da olumsuz olmasının iş tatmini üzerindeki etkisinin araştırmak amacıyla tanımlayıcı olarak yapılmıştır.

Çalışmaya 59 hekim, 277 hemşire, 18 ebe ve 32 sağlık memuru olmak üzere 386 sağlık çalışanı katılmıştır. Veri toplama işlemi üç bölümden oluşan anket aracılığı ile gerçekleştirilmiştir. Anketin ilk kısmı; Kişisel Bilgi Formu, ikinci kısmı "Heinz Leymann'ın Psikolojik Terör Envanterinden", üçüncü kısmı "Minnesota İş Tatmini Ölçeği" sorularından oluşmaktadır.

Çalışmadan elde edilen bulguların istatistiksel analizi için SPSS 21,0 programı kullanılmıştır. Çalışma verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotlar (frekans, yüzde, ortalama, standart sapma) kullanılmıştır. Niceliksel verilerin analizinde; Mann Whitney U, Kruskal Wallis H-testi kullanılırken; ölçeklerin karşılaştırılmasında Sperman Korelasyon analizi ve Lineer Regresyon analizi kullanılmıştır.

Çalışmamızın analizleri sonucunda çalışanların mobbing algı değerlendirmelerinin olumlu ya da olumsuz olması ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Mobbing algısına yönelik değerlendirme seviyelerinin ve iş tatmini arasındaki korelasyon analizi sonucunda ilişkinin negatif yönde olduğu; mobbing algısı arttıkça iş tatmininin azalmakta olduğu tespit edilmiştir. Sağlık çalışanlarının demografik özelliklerinin mobbing algı değerlendirmeleri ve iş tatmini üzerindeki etkisinin sonucunda; eğitim durumu, cinsiyet, çalışma yılı, çalışma şekli, işyerindeki pozisyon, mobbing algı değerlendirmesinde olumlu ya da olumsuz etkiye sebep olurken; çalışma şekli, çalışma yılı, eğitim durumu, işyerindeki pozisyon, meslek, yaş, cinsiyet ve medeni durum iş tatmininde etkili olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar kelimeler: Mobbing, İş tatmini, Sağlık çalışanları

SUMMARY

Mobbing is the exclusion and the eroding process to the targeted person in the workplace as systematic exposure to emotionally damaging behavior. Job satisfaction is the person's positive or negative attitude toward his job resulting from the experience at his work. Mobbing can effect person's working life that can make negative emotions to job satisfaction.

Health sector includes challenging operating conditions and that paves mobbing to occur widely. Mobbing effects health worker's physical and mental health, social relationships and job satisfaction negatively. This study aims to determinate the effect of mobbing on job satisfaction of health workers at Bakirkoy State Hospital in Istanbul.

386 health workers participated the study includes 59 doctors, 277 nurses, 18 midwives and 32 medical officers. Data collection made by means of questionnaire consisting of three parts. First part of questionnaire is "Personal Information Form", the second part is "Heinz Leymann Inventory of Psychological Terror", the third part is "Minnesota Satisfaction Questionnaire".

SPSS 21.0 software was used for statistical analysis of the findings from the study. Data were analyzed using descriptive statistical methods (frequency, percentage, mean, standard deviation) was used. In the analysis of quantitative data; Mann-Whitney U, Kruskal-Wallis H-test was used for comparison of scale Spera Bremen correlation analysis and linear regression analysis were used.

As a result of analysis in our study we found a significant relationship between mobbing and positive or negative job satisfaction. We found that there is a negative correlation between job satisfaction and mobbing perception. When mobbing perception increase job satisfaction decreases. The effect of health worker's demographic values on mobbing perception; education, gender, year of study, type of work, position at work effects mobbing perception negatively or positively. Mode of operation, years of education, position in the workplace, profession, age, gender and marital status has been found to be effective in job satisfaction.

Key Words: Mobbing, Job satisfaction, Health workers

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	I
SUMMARY	II
İÇİNDEKİLER.....	III
KISALTMALAR.....	VII
TABLolar LİSTESİ	VIII
ŞEKİLLER LİSTESİ	X
EKLER LİSTESİ.....	XI
ÖNSÖZ.....	XII
GİRİŞ.....	1
BİRİNCİ BÖLÜM: MOBBİNG	4
1.1. MOBBİNG KAVRAMI VE TANIMI	4
1.2. MOBBİNGİN TARİHSEL GELİŞİMİ.....	8
1.3. MOBBİNG İLE İLİŞKİLİ KAVRAMLAR	10
1.3.1. Mobbing ve Çatışma	10
1.3.2. Mobbing ve Şiddet	12
1.3.3. Mobbing ve Stres.....	14
1.3.5. Mobbing ve Duygusal Zekâ.....	14
1.4. MOBBİNG'İN TANIMLANMASINDA ETKİLİ OLAN UNSURLAR VE ÖZELLİKLERİ	15
1.4.1. Mobbing Davranışları.....	15
1.4.2. Mobbing Süreci.....	19
1.4.2.1. Çatışma Aşaması.....	20
1.4.2.2. Saldırgan Eylemler.....	20
1.4.2.3. İşletme Yönetiminin Devreye Girmesi	21
1.4.2.4. Yanlış Yakıştırmalarla ya da Tanılarla Damgalama	21
1.4.2.5. İşine Son Verilme.....	21
1.5. MOBBİNG SÜRECİNDE ROL ALANLARIN ÖZELLİKLERİ	22
1.5.1. Mobbing Uygulayıcılarının Özellikleri ve Davranış Sebepleri.....	22
1.5.1.1. Narsist Mobbingci	23
1.5.1.2. Hiddetli Bağırın Mobbingci	23
1.5.1.3. Eleştirici Mobbingci	24
1.5.1.4. Hayal Kırıklığına Uğramış Mobbingci	24
1.5.1.5. Sadist Mobbingci	24
1.5.1.6. İkiyüzlü Yılan Mobbingci	24
1.5.1.7. Megaloman Mobbingci.....	24
1.5.2. Mobbing Mağdurlarının Özellikleri ve Davranış Sebepleri	25
1.5.3. Mobbing İzleyicilerinin Özellikleri ve Davranış Sebepleri	26
1.6. MOBBİNGİN TÜRLERİ	26
1.6.1. Dikey Mobbing	26
1.6.2. Yatay Mobbing.....	27
1.7. MOBBİNGİN NEDENLERİ	27
1.7.1. Mobbinge Yol Açan Örgütsel Nedenler	27
1.7.2. Mobbinge Yol Açan Bireysel Nedenler	28
1.7.2.1. Saldırganın Özelliklerinden Kaynaklanan Nedenler	28
1.7.2.1. Mağdurun Özelliklerinden Kaynaklanan Nedenler.....	28
1.7.3. Mobbinge Yol Açan Durumsal Nedenler	28
1.7.4. Mobbinge Yol Açan Sosyal Nedenler	29
1.8. MOBBİNGİN SONUÇLARI.....	31
1.8.1. Mobbing'e Maruz Kalan Bireye İlişkin Sorunlar	31
1.8.1.1. Mobbing'in Fizyolojik Yapı ve Davranışları Sonuçları	31
1.8.1.2. Mobbing'in Psikolojik Durum ve Davranışları Sonuçları	32
1.8.2. Mobbing'in Örgütlere İlişkin Sonuçları	33
1.8.3. Mobbing in Aileye İlişkin Sonuçları.....	34

1.8.4. Mobbing'in Topluma ve Ülkeye İlişkin Sonuçları	34
1.9. MOBBİNG ARAŞTIRMALARININ KISITLILIKLARI VE ÖLÇME YÖNTEMLERİ	
1.10. MOBBİNG İLE MÜCADELE	36
1.10.1. Bireysel Mücadele Yöntemleri.....	36
1.10.2. Örgütsel Mücadele Yöntemleri.....	37
1.11. MOBBİNGİN HUKUKİ BOYUTU	38
1.11.1. Mobbingin Dünya'daki Hukuki Boyutu	38
1.11.2. Mobbingin Türkiye'deki Hukuki Boyutu.....	41
1.12. TÜRKİYE'DE SAĞLIK SEKTÖRÜNDE MOBBİNG.....	46
İKİNCİ BÖLÜM: İŞ TATMİNİ.....	49
2.1. İŞ TATMİNİ KAVRAMI VE TANIMI	49
2.2. İŞ TATMİNİ'NİN ÖNEMİ.....	51
2.2.1. İş Tatmininin Birey İçin Önemi	51
2.2.2. İş Tatmininin Örgüt İçin Önemi.....	51
2.3. İŞ TATMİNİ'NİN TARİHÇESİ	52
2.4. İŞ TATMİNİ İLE İLİŞKİLİ KAVRAMLAR	53
2.4.1. İş Tatmini ve Değerler.....	53
2.4.2. İş Tatmini ve İnançlar.....	53
2.4.3. İş Tatmini ve Tutumlar	54
2.4.4. İş Tatmini ve Motivasyon	58
2.4.5. İş Tatmini ve Moral.....	62
2.4.6. İş Tatmini ve Verimlilik	62
2.4.7. İş Tatmini ve Performans	63
2.5. İŞ TATMİNİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER.....	63
2.5.1. İş Tatminini Etkileyen Bireysel Faktörler.....	63
2.5.1.1. Yaş	63
2.5.1.2. Cinsiyet.....	64
2.5.1.3. Eğitim	64
2.5.1.4. Statü	64
2.5.1.5. Medeni Durum	64
2.5.1.6. Kişilik	65
2.5.1.7. Deneyim	65
2.5.2. İş Tatmini Etkileyen Örgütsel Faktörler.....	65
2.5.2.1. İşin Niteliği	65
2.5.2.2. Ücret.....	66
2.5.2.3. Yönetim Biçimi	66
2.5.2.4. Çalışma Grupları.....	66
2.5.2.5. İş Güvencesi.....	67
2.5.2.6. Örgütsel Ortam ve Örgüt Büyüklüğü	67
2.5.2.7. İş Gücü Devir Hızı.....	67
2.5.2.8. Yükselme Olanakları ve Ödüllendirme	68
2.5.2.9. Çalışma Koşulları.....	68
2.5.2.10. Danışmanlık.....	68
2.6. İŞ TATMİNİNİ ÖLÇME YÖNTEMLERİ	69
2.6.1. Yüz Çizelgesi.....	69
2.6.2. Porter Gereksinim ve Doyum Anketi	69
2.6.3. Minnoseta İş Tatmini Ölçeği.....	70
2.6.4. İş Tanımlama Endeksi	71
2.6.5. İş Tatmini Anketi	71
2.7. İŞ TATMİNİNİN SONUÇLARI	72
2.7.1. İş Tatmininin Birey Açısından Sonuçları	72
2.7.1.1. Yüksek Moral Sağlanması	72
2.7.1.2. Çalışanın İş Yerine Bağlanması	73
2.7.1.3. İşyerinde Bütünleşme Sağlanması.....	73

2.7.2. İş Tatmininin Örgüt Açısından Sonuçları.....	73
2.8. İŞ TATMİNSİZLİĞİNİN SONUÇLARI	74
2.8.1. İş Tatminsizliğinin Birey Açısından Sonuçları	74
2.8.1.1. İş Tatminsizliği ve Çalışan Sağlığına Etkisi	74
2.8.1.2. İş Tatminsizliği İş Stresi ve Gerilim.....	75
2.8.1.3. İş Tatminsizliği ve Yabancılaşma	76
2.8.2. İş Tatminsizliğinin Örgüt Açısından Sonuçları	77
2.8.2.1. İş Tatminsizliği ve Örgüt İçi İletişimin Bozulması	77
2.8.2.2. İş Tatminsizliği ve İşten Ayrılma	78
2.8.2.3. İş Tatminsizliği ve Devamsızlık	79
2.8.2.4. İş Tatminsizliği ve İşten Ayrılma Niyeti	80
2.8.2.5. İş Tatminsizliği ve İş Gücü Devir Hızı	80
2.8.2.6. İş Tatminsizliği ve İş Kazaları.....	82

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: İŞ YERİNDE MOBBİNG (PSİKOLOJİK ŞİDDET) VE İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİ.....83

3.1. MOBBİNG VE İŞ TATMİNİ İLE İLİŞKİLİ YAPILAN ARAŞTIRMALAR.....	83
3.2. MOBBİNG'İN İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ ÜZERİNE YAPILAN ARAŞTIRMALAR.....	87
3.3. MOBBİNG'İN VE İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ ÜZERİNE SAĞLIK ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE YAPILAN ARAŞTIRMALAR.....	89

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM: SAĞLIK SEKTÖRÜNDEKİ MOBBİNG ALGISININ SAĞLIK ÇALIŞANLARININ İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: KAMU HASTANESİNDE BİR ARAŞTIRMA.....92

4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	92
4.2. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ	92
4.3. ARAŞTIRMANIN ETİK BOYUTU	93
4.4. ARAŞTIRMANIN MODELİ	93
4.5. ARAŞTIRMANIN KISITLILIKLARI.....	94
4.6. ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI.....	94
4.7. ARAŞTIRMANIN VERİ TOPLAMA ARAÇLARI	95
4.7.1. Kişisel Bilgi Formu	95
4.7.2. Mobbing Ölçeği (Heinz Leymann'ın Psikolojik Terör Envanteri)	95
4.7.3. İş tatmini Ölçeği (Minnesota İş Tatmini Ölçeği)	96
4.8. ARAŞTIRMADA KULLANILAN ÖLÇEKLERİN GEÇERLİLİK VE GÜVENİLİRLİK ANALİZLERİ	97
4.8.1. Mobbing Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizleri	98
4.8.2. İş Tatmini Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizleri	100
4.9. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN İSTATİSTİKSEL ANALİZ TEKNİKLERİ	102
4.10 SAĞLIK ÇALIŞANLARININ SOSYODEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ	103
4.11. ARAŞTIRMA ÖLÇEKLERİNİN TANIMSAL BULGULAR	105
4.11.1. Mobbing Algısı ile İş Tatmini İlişkinine İlişkin Korelasyon Analizi	105
4.11.2. Araştırmanın Hipotezleri.....	107
4.11.3. Mobbing Algısının İş Tatmine Etkisine İlişkin Regresyon Analizi	108
4.12. SAĞLIK ÇALIŞANLARININ DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİNİN; MOBBİNG ALGISININ İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİN BULGULARI VE YORUMLARI	110
4.12.1. İş Tatmini ve Mobbing Algısının Cinsiyet Değişkeni ile İlişkisi	110
4.12.2. İş Tatmini ve Mobbing Algısının Yaş grubu Değişkeni İle İlişkisi	112
4.12.3. İş Tatmini ve Mobbing Algısının Medeni Durum Değişkeni ile İlişkisi.....	115
4.12.4. İş Tatmini ve Mobbing Algısının Eğitim Değişkeni İle İlişkisi.....	116
4.12.5. İş Tatmini ve Mobbing Algısının Meslek Değişkeni İle İlişkisi	120
4.12.6. İş Tatmini ve Mobbing Algısının Çalışma Şekli Değişkeni ile İlişkisi	123

4.12.7. İş Tatmini ve Mobbing Algısının Çalışma Yılı Değişkeni ile İlişkisi....	126
4.12.8. İş Tatmini ve Mobbing Algısının Şu Andaki Çalışma Yılı Değişkeni ile İlişkisi.....	130
4.12.9. İş Tatmini ve Mobbing Algısının İş Yerindeki Pozisyon Değişkeni ile İlişkisi.....	131
4.13. TARTIŞMA.....	135
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	143
KAYNAKÇA.....	147
EKLER.....	---



KISALTMALAR LİSTESİ

ABD	: AMERİKA BİRLEŞİK DEVLETLERİ
ERG	: EXİSTENCE RELATEDNESS GROWTH
ICN	: ULUSLARARASI HEMŞİRELER KURULU
ILO	: ULUSLARARASI ÇALIŞMA ÖRGÜTÜ
İKY	: İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ
JDI	: JOB ECSCRIPTİVE İNDEX
JSS	: JOB SSTISFACTİON SURVEY
LIPT	: LEYMANN İNVENTORY OF PSYCHDOGİCAL TERRORİZATİON
MSF	: MANUFACTURİNG SİCİENCE FİNANCE
MSQ	: MİNNESOTA SATISFACTİON QUESTİONNAİRE
NSQ	: PORTER NEED AND SATISFACTİON QUESTİONNAİRE
PSI	: ULUSLARARASI KAMU HİZMETLERİ
SES	: SAĞLIK VE SOSYAL HİZMET EMEKÇİLERİ SENDİKASI
TBMM	: TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ
TDK	: TÜRK DİL KURUMU
TSSB	: TRAVMA SONRASI STRES BOZUKLUĞU
UÇÖ	: ULUSLARARASI ÇALIŞMA ÖRGÜTÜ
UNISON	: DIŞ TİCARET VE AMBALAJ SANİYİ ANONİM ŞİRKETİ
WHO	: DÜNYA SAĞLIK ÖRGÜTÜ

TABLolar LİSTESİ

Tablo – 1	Mobbing' e İlişkin Literatürde Kullanılan Kavram ve Tanımlar	7
Tablo – 2	İş Yerinde Yıldırma ve Çatışma Uygulanan Örgüt Arasındaki Farklar	11
Tablo – 3	İşyerindeki Şiddet Türleri	13
Tablo – 4	Mobbingin Parasal ve Psikolojik Maliyetleri.....	35
Tablo – 5	İş Tatmini Ölçeği ve Alt Boyutları İçin Güvenilirlik Analizi	97
Tablo – 6	Mobbing Algısı Ölçeği ve Alt Boyutları İçin Güvenilirlik Analizi	98
Tablo – 7	Mobbing Algısı Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Modeline İlişkin Uyum İyiliği Kriterleri	98
Tablo – 8	Mobbing Algısı Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Modeline İlişkin Faktör yükleri	99
Tablo – 9	İş Tatmini Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Modeline İlişkin Uyum İyiliği Kriterleri	101
Tablo – 10	İş Tatmini Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Modeline İlişkin Faktör yükleri	101
Tablo – 11	Sağlık Çalışanlarının Sosyodemografik Bulguları	104
Tablo – 12	İş Tatmini Ölçeği ve Mobbing Algısı Ölçeği İçin Tanımsal Bulgular	105
Tablo – 13	Mobbing Algısı ile İş Tatmini İlişkinine İlişkin Korelasyon Analizi ..	107
Tablo – 14	Mobbing Algısının İş Tatmine Etkisine İlişkin Regresyon Analizi ..	110
Tablo – 15	İş Tatmini ve Mobbing Algısının Cinsiyet Değişkenine Göre Dağılımı	112
Tablo – 16	İş Tatmini ve Mobbing Algısının Yaş Grubu Değişkenine Göre Dağılımı	114
Tablo – 17	İş Tatmini ve Mobbing Algısının Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı	116
Tablo – 18	İş Tatmini ve Mobbing Algısının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı	119
Tablo – 19	İş Tatmini ve Mobbing Algısının Meslek Değişkenine Göre Dağılımı	122
Tablo – 20	İş Tatmini ve Mobbing Algısının Çalışma Şekli Değişkenine Göre Dağılımı	125
Tablo – 21	İş Tatmini ve Mobbing Algısının Çalışma Yılı Değişkenine Göre Dağılımı	129

Tablo – 22	İş Tatmini ve Mobbing Algısının Şu Andaki Kurumda Çalışma Yılı Değişkenine Göre Dağılımı.....	131
Tablo – 23	İş Tatmini ve Mobbing Algısının İş Yerindeki Pozisyon Değişkenine Göre Dağılımı	133
Tablo – 24	Hipotezlerin Red/ Kabul Tablosu.....	134



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil – 1	Çatışmanın Mobbinge Dönüşüm Aşamaları.....	10
Şekil – 2	Çalışma Ortamında Mobbing'e Yol Açan Sosyal Nedenler	30
Şekil – 3	İş Tatmini ve Tatminsizliğinin Sonuçları	72
Şekil – 4	Stres Kaynakları ve Potansiyel Sonuçları	75
Şekil – 5	Araştırmanın Kapsamı	93
Şekil – 6	Mobbing Algısı Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Modeline İlişkin Faktör yükleri	100
Şekil – 7	İş Tatmini Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Modeline İlişkin Faktör yükleri	102



EKLER LİSTESİ

EK-A Etik Kurul Onay Formu

EK-B Anket Formu



ÖNSÖZ

Bir Kamu hastanesinde çalışan sağlık çalışanlarının mobbing algı değerlendirmelerinin (ortalamalarının) olumlu ya da olumsuz olmasının iş tatmini üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılan bu çalışma İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'ne Yüksek Lisans Tezi olarak hazırlanmıştır.

Tez çalışmamın her aşamasında bana öncülük eden, tecrübe ve yönlendirmeleriyle bana gerekli katkıyı sağlayan, çalışmaktan onur duyduğum değerli tez danışmanım Doç. Dr. Mine M. AFACAN FINDIKLI' ya,

Anket kısmında bana yardımcı olan, sabırla okuyup yanıtlayan hastanedeki mesai arkadaşlarıma,

Hayatım boyunca maddi ve manevi yanımda olan, tezimi hazırlarken sabırla beni destekleyen çok kıymetli; babam Süleyman GÖKDEMİR' e, annem Şermin GÖKDEMİR' e ve kardeşlerim Melike ve İlayda GÖKDEMİR' e teşekkür ederim.

Duygu GÖKDEMİR
İSTANBUL 2016

GİRİŞ

Çağdaş iş yaşamında, teknolojik ve endüstriyel gelişmelerin sonucunda meydana gelen küreselleşme kavramı bireylerin iş yaşamını şekillendirmektedir. Globalleşen dünyada iç ve dış rekabetin arttığı günümüz koşullarında, kurumların tüzel kişiliklerini ve örgütlerin yaşamlarını sürdürebilmesi için sahip oldukları kaynakları etkili ve verimli kullanmaları gerekmektedir.

Örgütlerin en önemli sermayesinin insan kaynağı olduğu görüşü her geçen gün artmaktadır. Dolayısıyla örgütler çalışanları sadece ekonomik faktör olarak görmekten vazgeçip; onların psikososyal ihtiyaç ve beklentilerine odaklanmaya başlamışlardır. Çünkü çalışanların beklentilerinin karşılanması, uygun çalışma koşullarının oluşturulması bireyin performans ve verimliliğinde belirleyici rol olmaktadır.

İnsanlar zamanlarının önemli bir kısmını iş yerinde geçirmektedirler. Aileden sonraki en büyük sosyal ağlardan biri olan iş yerinde bulunan insanlar; işlerini yürüttükleri esnada çalışma arkadaşları, yöneticileri, astları ve müşterilerle sürekli etkileşim halindedirler. Bu etkileşim bazen şiddet ve saldırganlık gibi çalışanların sağlığını ve güvenliğini olumsuz etkileyen durumlara yol açabilir.

Özellikle son yıllarda gelişmiş ülkelerde dikkat çeken bir kavram olan mobbing, iş yerinde çalışanlara bir ya da birkaç kişi tarafından gerçekleştirilen sistemli, ahlak dışı, düşmanca ve etik olmayan davranışları içermektedir. Mobbing örgütlerde bireyi duygusal yönde hırpalayarak, psikolojik olarak çökmesine neden olan psikolojik saldırıdır. Hedef alınan kişiye karşı uygulanan aşağılama, sindirme, korkutma tehdit etme gibi planlı uygulanan mobbing; örgütsel çatışmaların artmasına ve örgüt bağlılığının azalmasına kaynak olarak çalışanın iş tatmininin azalmasına sebep olur

Mobbing, hedefteki kişiye eziyet ederek ve sindirmek için yapılan korkutucu ve düşmanca davranışları içerir. Bu davranışlar; kişiye bağırma, öfkelenme, hakkında dedikodu çıkarma, ispatlanmamış eleştirilerde bulunma, aşağılayıcı sözlerde bulunup; aşağılayıcı mimiklerle bakma, küçük düşürme, duygusal istismar gibi psikolojik saldırıların yanında; itme, tükürme, hafif kaba kuvvet uygulama, yumruklama gibi fiziksel saldırıları da içerebilmektedir. Amaç, kişinin özsaygısının, özgüveninin ve benliğinin azalmasına yol açarak kişiyi iş ortamından ve arkadaşlarından dışlayıp; izole olmasını sağlamaktır.

Mobbing tüm iş yerlerinde görülebileni çalışanlar üzerinde uygulanış biçimi açısından herhangi bir sınırı bulunmayan, sinsice ilerleyen ve büyüyen, kurumun sinerjisini ve enerjisini azaltıp iş yaşamını tehdit eden, örgütsel psikolojik bir sorundur. Mobbing kavramı batı literatürüne de yeni girmiş olmasından dolayı

Türkçe terminolojisinde de sorun yaşanmaktadır. Türkçede mobbing yerine psikolojik terör, işyeri travması, psikolojik taciz, yıldırma, duygusal taciz terimleri daha çok kullanılmaktadır.

İş yerinde psikolojik şiddet kişinin kendisini göstermesi ve başkalarıyla iletişim kurmasını engellemeye yönelik, sosyal ilişkilerine yönelik, kişinin itibarına yönelik, kişinin yaşam kalitesine ve yaşam kalitesine yönelik ve kişinin sağlığına yönelik şekilde uygulanmaktadır. Tüm bu olumsuz davranışların sonucunda bireyde fizyolojik (eklem ağrısı, bulantı vb) etkiler, psikosomatik etkiler(depresyon, algılama bozukluğu vb) başta olmak üzere sosyal, ekonomik ve zihinsel yönde de yaralanmalar; örgütte bulaşıcı bir hastalık gibi örgütün tüm organlarına yayılarak örgüt iklimin bozulmasına, performans ve verimliliğin düşmesine, örgütsel bağlılığın azalmasına ve iş gücü devir hızının artmasına; toplum açısından işsiz, gelecek kaygısı yaşayan, malulen erken emekli olmuş, fizyolojik ve ruhsal çöküntü içerisinde olan sağlıklı bir toplum oluşur

Teknolojik ve makine kullanımı açısından eşit olan örgütler, örgütün beşeri sermayesi olan insan faktörüne verdiği değer ve insana yaptığı yatırım ile ön plana çıkmaktadırlar. Bu değer karşılığı olarak iş tatmini kavramı karşımıza çıkar. İş tatmini bireyin işine karşı olumlu tutumları yani işini memnuniyet verici olarak algılamasıdır. Diğer bir ifadeyle çalışanın işinden elde ettiği maddi çıkarlar, çalışma arkadaşlarıyla çalışmaktan hoşnut olduğu ve tüm bunların sonunda eser meydana getirmesindeki mutluluk olarak tanımlanabilir.

İş tatmini hem birey hem de kurum açısından önemli bir yere sahiptir. Birey gününün üçte birini işte geçirmesinden dolayı fiziksel, ruhsal ve sosyal ihtiyaçlarının karşılanmasını ister. Çalışanların ruh ve fiziksel sağlığı örgütün başarısını, vizyon ve misyonunu sağlaması açısından önemlidir. Yani çalışanın tatmini demek, işletmenin tatmini demektir.

İş tatmini bireysel açıdan; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, tecrübe gibi faktörlerle değişkenlik gösterir. Örgütsel açıdan ücret, çalışma koşulları, çalışma grupları, işin niteliği, iş güvencesi, iş gücü devir hızı, örgüt kültürü gibi faktörlerle değişkenlik gösterir.

İş tatmini dinamik bir olgudur. Tatmin hızlı elde edilebildiği gibi hızlı bir şekilde tatminsizliğine de dönüşebilir. İş tatminsizliği ise çalışanın işinden ve iş ortamından beklentilerinin yeterince karşılanmadığı algısıyla kişinin işinden hoşnut olmamasıdır. İş tatmini yüksek olan bir çalışanın motivasyonu ve morali artar. Bu durum örgütün amaçları doğrultusunda; çalışma arzusunun yükselmesine, çabalarının artmasına, örgütü benimseyip bağlılığının artmasına sebep olur. Çalışanlar arasında oluşacak pozitif örgüt iklimi; performans, verimlilik ve kalitede artış sağlar. İş tatminsizliği

yaşandığı durumlarda çalışanların iş bilinci ve duyarlılığının düşmesiyle; zihinsel gücünü etkin kullanamamasıyla ortaya çıkan yaratıcılık ve yapıcı gücü azalır, yapılan işin anlamsız gelmeye başlamasından işe soyutlanma ve yabancılaşma görülür. Çalışanlarda işe geç kalma, devamsızlık, iş yavaşlatma gibi disiplin sorunları gelişirken; işten ayrılma ya da kovulma görülür.

Hizmet sektörünün diğer kollarına göre daha zor çalışma şartlarına sahip sağlık sektöründe hizmet verilen müşteri, hasta ve hasta yakınları olduğundan; sağlık çalışanlarının motivasyonu, verimliliği, performansı, hata yapmaması doğrultusunda iş tatmininin yüksek olması büyük önem taşımaktadır. Bunun için sağlık çalışanlarının iş tatmin düzeylerinin belirlenmesi, iş tatminlerini etkileyen faktörlerin irdelenmesi, iş tatminlerinin arttırılmasına yönelik önerilerin geliştirilmesi önemli görülmektedir

Çalışmanın kavramsal çerçevesi iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde mobbing kavramının tanımı, tarihçesi, türleri, nedenleri, sonuçları, mücadele yöntemleri ve hukuki boyutu oluştururken; ikinci bölümde iş tatmini kavramının tanımı, önemi, tarihçesi, kuramları, iş tatminini etkileyen faktörleri, iş tatmininin ve iş tatminsizliğinin bireye ve örgüte yönelik sonuçları yer almaktadır.

Çalışmanın üçüncü bölümünde mobbing algı değerlendirmelerinin (ortalamalarının) olumlu ya da olumsuz olmasının iş tatmini üzerindeki etkisinin daha önceki araştırmalarda ne yönlü olduğu ile ilişkili bulgular yer almaktadır.

Çalışmanın dördüncü bölümünde İstanbul Bakırköy ilçesindeki bir kamu hastanesinde hizmet veren sağlık çalışanlarının mobbing algı değerlendirmelerinin (ortalamalarının) olumlu ya da olumsuz olmasının ve iş tatmini üzerindeki etkisi ve araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının demografik özelliklerinin mobbing algı değerlendirmeleri ve iş tatmini üzerindeki etkisinin olup olmadığı araştırılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

MOBBİNG

Birinci bölümde, mobbing kavramı ve tarihsel gelişimi, mobbingle ilişkili kavramlar, mobbingin tanımlanmasında etkili olan unsurlar, mobbing davranışları, mobbing süreci, mobbing sürecinde rol alanların özellikleri, mobbingin türleri, mobbingin nedenlerinden ve sonuçlarından bahsedilerek; mobbingle mücadele yöntemleri ve Türkiye’de sağlık sektöründeki mobbing anlatılacaktır.

1.1. MOBBİNG KAVRAMI VE TANIMI

Latince ‘mobile vulgus’ sözcüğünden türetilen mobbing kelimesi; şiddete yönelmiş topluluk, kararsız kalabalık anlamları taşımaktadır. İngilizcede ise ‘mob’ fiili saldırmak, rahatsız etmek anlamında kullanılmaktadır. Türkçe ’de mobbing kelimesinin yerinde psikolojik terör, psikolojik taciz, iş yerinde zorbalık, duygusal taciz, yıldırma, duygusal linç, işyeri travması kavramları kullanılmaktadır. Mobbing uygulayan kişi için saldırgan, tacizci, zorba, ifadeleri kullanılırken, mobbing uygulanan kişi için mağdur, kurban duygusal saldırıya uğrayan ifadeleri kullanılır.¹

Mobbing psikososyal bir stres şeklinde ortaya çıkan, örgütün sağlığını bozan; ahlak dışı, etik değerlerden yoksun, sistematik bir şekilde ilerleyen kişiyi fiziksel, sosyal, ekonomik ve zihinsel açıdan çaresiz bırakan her türlü tehdit, şiddet, aşağılama ve tacizdir. Amaç o kişinin kendi istemiyle işinden uzaklaştırmaktır. Kavram iş yaşamında her zaman var olan, fakat yakın zamana kadar adlandırılmayan, iş yerindeki çalışanlar ve işveren tarafından tekrarlanan biçimde uygulanan bir olgudur.²

Mobbing insan ilişkilerine bağlı olduğu için, örgüt iklimi ve sosyoloji; mobbing uygulayan ve uygulananın yaşadığı duygusal durumu ortaya koyduğu için, psikoloji; mobbingi önlemede hukuk ve resmi olmayan yöntemleri belirleme bakımından, insan kaynakları yönetimi ve hukuk; kişisel olarak güçlü olup mobbingle mücadele yollarını öğrenme bakımından kişisel gelişimi; önleme ve insan ilişkilerini belirlemede ve insan ilişkilerini yönetme bakımından, politika ile ilişkilidir. Bu yüzden kavramlaştırmak zordur. İş yaşamı da sosyal ilişkiler ve sosyal kültürden etkilenir. Bu durumda her ülkede farklılık gösterir. Yıldırma yeni bir kavram olduğundan araştırmacılar vurgulamak istenen yön üzerinde durarak farklı isimlendirmişlerdir.³

¹ Şaban Çobanoğlu, *Mobbing, İşyerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri*, Timaş Yayınları, İstanbul, 2005, s.19

² Pınar Tınaz, *İş Yerinde Psikolojik Taciz(Mobbing)*, Beta Yayıncılık, İstanbul, 2011, s.2-9

³ Asiye Toker Gökçe, *Mobbing İşyerinde Yıldırma Nedenleri ve Başa Çıkma Yöntemleri*, Pagem Akademi, Ankara, 2008, s. 20

Mobbing kişinin özgüvenini zayıflatır. Kronik bir endişe ve yoğun stres yaşatarak duygusal yönden tahrip olmasına, psikolojik olarak çökmesine, başa çıkma stratejilerinde azalmasına ve kendini güçsüz hissetmesine sebep olur. Uygulanış biçiminde sınır tanımayan mobbing; sıklıkla hak mağduriyeti şeklinde ortaya çıkar. Örgütler de iş gücü devir hızında artış, motivasyon eksikliği, yaşam kalitesinde azalma, stresin artması şeklinde olumsuz sonuçlar doğurur.

Mobbing ile aynı anlamda bullying kelimesi zorbalık anlamını taşır. Bu bağlamda bullying kavramı ilk kez 1983 'te Dr. Olwers ilkokul çocukları arasındaki şiddeti incelemek için kullanılmıştır. Bullying; fiziksel şiddet, tehdit ve baskı içeren sistematik olmayan bir tür zorbalıktır Mobbing ise saydam bir şekilde başlayan; fiziksel olmayan saldırıları küçük düşürücü tutum ve davranışlarla mağduru sindirmektir. Mobbing grup tarafından gerçekleştirirken, bullying tek kişi tarafından gerçekleşir.⁴

Einarsen' e göre psikolojik şiddet mağdurunu iş grubundan dışlamak için yapılan hareket biçimleriyle dolaylı bir eylemken; bullying, öğrenciler arasında uygulanan doğrudan açık bir şekilde sözlü ve fiziksel saldırılar içeren kaba bir davranış biçimidir.⁵

Mobbing ve bullying aynı anlam taşımamasına rağmen benzerlik gösterir. Bullying kavramında uygulanan şiddet gözlenebilir ve fiziksel olduğundan zorbanın kurbandan daha güçlü olduğu söylenebilir. Mobbing kavramında kişilerin içine işlemiş ve gözle görülmeyen psikolojik bir şiddet olduğundan mobbing uygulayan ve uygulanan arasında psikolojik savaş söz konusu olup zekâ ve kurnazlık devreye girer.⁶

İngiltere ve Avustralya'da iş yerinde şiddet içeren düşmanca yapılan davranışları bullying ve zorbalık adı altında kullanılmaktadır. ABD ve Avrupa ilkeleri ise bullying kelimesini okullarda uygulanan psikolojik terörün ifadesi için kullanırken; mobbing kelimesi iş yerinde psikolojik tacizi anlatmak için kullanılır.⁷ Danimarka'da iş yerinde zorbalık, Kanada'da psikolojik taciz, Fransa'da manevi taciz, Hollanda'da bezdirme, Güney Afrika'da duygusal taciz ifadeleri kullanılır.⁸

⁴ Hasan Tutar, **Örgütsel Psikoloji**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2014, s.292-295

⁵ Fatih Karcioğlu ve Sevil Akbaş, "İşyerinde Psikolojik Şiddet ve İş Tatmini İlişkisi", **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 2010, Cilt 24(20), 139-161, s.141

⁶ Toker Gökçe, a.g.e., s.23

⁷ Ceren Altuntaş, "Mobbing Kavramı ve Örnekleri Üzerine Uygulamalı Bir Araştırma", **Yaşar Üniversitesi e-dergisi**, 2010, Cilt:18(5), 2995-3015, s.2997

⁸ Zeynep Duygu Ulusoy, "Mobbing Suç Tipi İçin Bir Analiz Denemesi", **Türkiye Barolar Birliği Dergisi**, 2013, (105), 125-171, s.133

Mobbing ile ilgili bazı tanımlar aşağıdaki gibidir:

Dünya Sağlık Örgütü (WHO) ‘ Kişi veya gruplara karşı güç kullanarak, bu kişi veya grupların fiziksel, ruhsal, ahlaki ve sosyal gelişimlerine zarar veren tutum ve davranışlar’ şeklinde tanımlar.⁹

Uluslararası Çalışma Örgütü’ne(UÇÖ) göre mobbing çalışanlara intikam duyguları besleyerek acımasız ve kötü tavırlarla adaletsiz ve negatif eleştiriler, iş yerindeki sosyal ortamından dışlama, hakkında asılsız söylentiler çıkarıp ve dedikodular yaparak aşağılama ve eziyet amacı içeren psikolojik taciz şeklidir.¹⁰

Tim Field’e göre “ mağdurların kendilerine olan güvenine ve özsaygısına karşı yapılan sürekli ve acımasız bir hücum” şeklinde tanımlar.¹¹

Kontrolün zayıf olduğu, hiyerarşik yapılanmış örgütlerde güçlü olan grubun diğerine karşı uyguladığı, psikolojik şiddet, taciz, kuşatma, sıkıntı verme gibi uzun ve sistematik baskı verme şeklinde tanımlanır.¹²

İş yerinde istenmeyen kişileri hedef alan sistematik söz ve davranışlarla yapılan duygusal saldırı ve yıpratma hareketidir.¹³

Çalışanların psikolojik ve fiziksel sağlıklarını olumsuz etkileyen, onların işlerini kaybetmesine sebep olan psiko-şiddet veya kaba muameledir.¹⁴

Clarke, mobbingi gücün kötüye kullanılması ile gerçekleşen ısrarlı saldırgan davranışlar karşısındaki kişinin kendisini tehdit altında ve aşağılanmış hissetmesine ve kafasını karıştırmaya yol açmak şeklinde tanımlamıştır.¹⁵(seda karsavuran s. 273)

Mobbing duygusal bir saldırı olmakla birlikte, bir kişinin diğer kişileri isteğiyle ya da zorla etrafında toplayarak; hedef alınan kişiye kötü niyetli hareketlerde bulunup; ima, alay ederek ve kişinin toplumsal itibarını düşürüp; onu işten çıkarmaya zorlamak için saldırgan bir ortam yaratma çabasıdır.¹⁶

Mobbing olgusunu inceleyen ve araştıran çeşitli yazarların kullandığı terimler ve tanımlar aşağıdaki Tablo-1’deki gibidir.

⁹ Tutar, a.g.e., 2014, s. 292

¹⁰ Ulusoy, a.g.e., s.134

¹¹ Karcioğlu ve Akbaş, a.g.e., s.141

¹² Çiğdem Mercanoğlu, “Çalışma Hayatında Psikolojik Tacizin Nedenleri Sonuçları, Türkiye’de ki Hukusal Gelişimi”, **Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi**, 2010, Cilt:2(2), 37-46, s.38

¹³ Semra Tetik, “Mobbing Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi”, **Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, 2010, Cilt:12(18), 81-89 s.82

¹⁴ Hasan Tutar, “İşyerinde Psikolojik Şiddet Sarmalı Nedenleri ve Sonuçları”, **Yönetim Bilimleri Dergisi**, 2004, Cilt:2(2), 101-128, s.103

¹⁵ Seda Karsavuran, “Sağlık Sektöründe Mobbing: Hastane Yöneticileri Üzerinde Bir Uygulama”, **Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 2014, Cilt:11(26), 271-296, s.273

¹⁶ Altuntaş, a.g.e., s.2996

Tablo - 1 Mobbing' e İlişkin Literatürde Kullanılan Kavram ve Tanımlar¹⁷

Yazar	Terim	Tanımlama
Brodsky (1976)	Taciz (Harassment)	Bir bireye onun tepkisini çekip; eziyet etmek ve yıpratmak amacıyla tekrar eden girişimde bulunmak
Wilson (1991)	İşyeri Travması (Workplace Trauma)	Bir çalışanın yöneticisinin görünen ya da gizli, tekrar eden kasıtlı ve kötü niyetli davranışlarının sonucunda kişiliğinin parçalanması
Björkvist, österman ve hjet-back (1994)	İşyeri Tacizi (Work Harassment) Saldırganlık (Agresyon)	Herhangi bir şekilde kendini savunamayan bireye zihinsel açıdan zarar vermek amacıyla yapılan tekrarlı davranışlardır.
Leymann (1996)	Mobbing:İşyerinde Psikolojik Taciz(Psychological Terror)	Bir ya da birden fazla kişinin bir kişiye karşı haftada en az bir kez ve altı ay boyunca sistematik, düşmanca ve etik olmayan davranışlarla kişiyi savunmasız hale getirmek
Hoel ve Cooper (2000)	İşyeri zorbalığı (workplace bullying)	Bir yada birden fazla bireyin belli bir süre içinde, devamlı olumsuz davranışlara maruz bırakılması
Einarsen, hoel, zapf ve Cooper(2003)	İşyerinde Zorbalık (Bullying at Work)	Birini taciz etmek, rahatsız etmek, dışlamak, işini yapmasını olumsuz etkilemek gibi durum ve davranışlardır. Bu davranışlar sürekli ve düzenli olarak (haftada bir kez), en az altı ay boyunca devam etmelidir. Psikolojik taciz şiddetlendikçe bireyin kendini çaresiz hissetmesidir. Taraflar eşit güçte değildir.
Vartia (2003)	İşyeri Zorbalığı (Workplace Bullying)	Bireyin astı, üstü yada eş değer çalışanlar tarafından olumsuz davranışlara maruz kalması
Keashly ve jagatic (2003)	İşyeri Zorbalığı (Workplace Bullying) Duygusal Taciz (Emotional Abuse)	İşyerinde çalışan kişiye tekrar eden sözlü ve sözlü olmayan düşmanca davranışlar
Naime ve naime (2000)	İşyeri Zorbalığı (Workplace Bullying)	Hedef kişinin diğer çalışanlar tarafından sürekli olarak kötü niyetli, kişinin sağlığını tehlikeye atacak olumsuz davranışlara maruz bırakılmasıdır.
Salin (2005)	İşyeri Zorbalığı (Workplace Bullying)	Çalışanlar arasında bulunan güç eşitsizliği ile güçsüz tarafa yöneltilen tekrar eden olumsuz davranışlar.

Psikolojik taciz konusunda birçok araştırmacının farklı tanımları olmasına rağmen paralel görüşte oldukları noktalar vardır. Bunlarda ilki, kurban tarafından agresif ve düşmanca algılanan olumsuz hareketlerin bulunması, ikincisi bu

¹⁷ Tınaz, a.g.e., 2011, s.21-22

davranışların birbirinden bağımsız bir defaya mahsus değil; sistematik biçimde tekrarlanması ve uzun bir süre devam etmesi, üçüncüsün de uygulayan ve uygulanan arasında güç dengesizliği(statü) bulunması gerektirir.¹⁸

Mobbing davranışlarının tüm türleri hedefteki kişiye zarar verme niyetiyle planlanıp; kasıtlı bir şekilde uyguladığında kişinin düşüncelerinde, davranışlarında, duygu durumunda, sağlığı ve mutluluğu üzerinde yarattığı olumsuzluklar etkili olduğu müddetçe mobbing olgusundan bahsedilebilir.¹⁹

1.2. MOBBİNG'İN TARİHSEL GELİŞİMİ

Mobbing kavramının terminolojisi yuvalarını korumak için saldırgan etrafında uçan kuşların davranışlarını tasvir etmek için ilk kez 19 yy da biyologlar tarafından İngilizce bir terim olarak kullanılmıştır.²⁰

1960'lı yıllarda ise Avustralyalı bilim adamı Konrad Lorenz tarafından mobbing küçük hayvanların bir araya gelerek, büyük hayvanların tehditlerini ortadan kaldırmak ve kaçırmak için gösterdiği saldırgan davranışları mobbing olarak tanımlar. Griesser ve Ekman kuşların kendilerini korumak için bulunduğu saldırgan davranışları mobbing ile açıklamıştır.²¹

1972 yılında Dr. İsveçli Peter Paul Heinemann okul çağı çocuklarının sınıf içinde hedef seçtikleri başka bir çocuğu dışlamalarını mobbing olarak tanımlamıştır. Dr. Heinemann mobbingin gruptan dışlanan çocuğun üzerinde korku ve ümitsizlik yarattığını; bunun sonucunda intiharla sonuçlanabilecek kadar ciddi sorunlar yaratabileceğini vurgulamıştır. Konu üzerinde İsveç'te Mobbing: Group Violence Among Children (Çocuklar Arasında Grup Şiddeti) kitabını yazmıştır.²²

Önce hayvanlar sonra çocuklar arasında görülen küçük grupların güç birliği yaparak hedef seçtiklerine karşı mücadelelerini vurgulayan mobbing, 1970'lerin sonunda iş yerinde yaşanan benzer durumları anlatmak için kullanılmıştır.²³

1976 yılında mobbingi, çalışanlar arasında meydana gelen davranışlar için kullanmış ilk kez ABD'li psikiyatrist ve antropolog Dr. Carroll Brodsky kullanmıştır. Brodsky The Harressed Worker (Taciz Edilmiş Çalışan) adlı kitabında, taciz edilen bir çalışanın eziyet gördüğünü, yıpratıldığını, baskı gördüğünü yazmıştır. Bu durumun çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlığını etkilediğini öne sürmüştür.

1980' li yıllarda işyerinde mobbingi ilk kez Dr. Heinz Leymann araştırma konusu olarak inceleyip işyerinde bu davranış türünü mobbing olarak

¹⁸ Meltem Güngör, *Çalışma Hayatında Psikolojik Taciz*, Derin Yayınları, İstanbul, 2008, s.9

¹⁹ Karsavuran, a.g.e., s.273

²⁰ Pınar Tınaz, İşyerinde Psikolojik Taciz, *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 2006, Cilt:3, 11-22, s.11

²¹ Toker Gökçe, a.g.e., s.15

²² Çobanoğlu, a.g.e., s.26

²³ Toker Gökçe, a.g.e., s.16

isimlendirmiştir.²⁴ Leymann bu kavramı iş yerindeki “zor insan” olarak bilinen insanları araştırıp; oluşan davranışların altında yatan sebeplerinin kişilik bozukluğu olmadığı bulgularını, rapor şeklinde yayınlamıştır; iş hayatında baskı, şiddete ve yıldırma hareketlerinin olduğunu ortaya çıkardı. Leymann mobbing kavramını; bir veya birkaç kişi tarafından diğer bir kişiye yönelik gerçekleştirilen, sistematik, düşmanca ve ahlaki olmayan davranışlarda bulunulması; bu davranışların devam etme sürecinde kişinin çaresizce savunmasız duruma itilmesi şeklinde tanımlar.²⁵

1988 yılında BBC’de yayınlanan bir dizi ile iş yerinde zorbalık olaylarını medyada ilk işleyen kişi İngiliz gazeteci Andrea Adams olmuştur. Adams’a göre yönetimin sessiz kalması çalışanlar arasında kusur bulma ve küçük düşürme davranışlarına sebep olmaktadır. 1992’de “Bullyng at Work: How to Can ront and Qvercome” (İş Yerinde zorbalık: yüzleşme ve aşma yöntemleri) kitabını yayınlamıştır. 1997’de zorbalıkla mücadele için vakıf kurmuştur.²⁶

1996 yılında Tim Field; kişi üzerinde baskın davranıp üstünlük kurarak kişiyi yok etme durumu sonunda bireyin özsaygısını yitirebileceğini “Bully in Sight” (görünürdeki zorba) adlı kitabında bahsetmiştir.²⁷1998 yılında Dr. Ruth Naime ve Gary Naime ABD’de mobbing çalışmalarının öncülüğünü “Amerika’da İşyerinde Psikolojik Taciz” adlı kitabını yayınlamıştır.²⁸

Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO), Uluslararası Hemşireler Kurulu (ICN), Dünya Sağlık örgütü (WHO) ve Uluslar Arası Kamu Hizmetleri (PSI) sağlık sektöründe yaşanan şiddete karşı politika geliştirmiştir. İlerlemelerdeki en büyük adım ise 1992’de Leymann’ın Almanya’da ilk mobbing kliniğini açması ile olmuştur Mobbingi önleyici ve mobbingden koruyucu yasaların yürürlüğe girmesi 1993’te İsveç’te 1994’te Norveç’te, 2000’de ABD’ de olmuştur. ABD’de mobbing ile ilgili konferans ve karşı politikaların oluşması 2000 yılına dayanmaktadır.²⁹

2004 yılında gerçek öykülerden esinlenerek çekilen “Çalışmayı Seviyorum- Mobbing”(Mi piace Lavorare – mobbing) filmi Berlin Film Festivalinde ödül almış ve çalışanların kendi yaşadıklarını bulmasına yardımcı olmuştur. Bob Roster ise işyerinde psikolojik tacize uğrayan kişileri işyeri gazisi olarak adlandırarak; deneyimlerini paylaşımları ve profesyonel destek alabilmeleri için <http://workingwounded.com> sitesini kurmuştur.³⁰

²⁴ Abbas Ertürk, “Yıldırma Davranışları Nedenleri ve Sonuçları”, *Bartın Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2013, Cilt:2(1), 146-169, s.147

²⁵ Noa Zanolli Davenport vd., *Mobbing İşyerinde Psikolojik Taciz*, Çev. Osman Cem Öneroy, Ray Yayıncılık, İstanbul, 2014, s.19-20

²⁶ Tetik, a.g.e., s.82

²⁷ Çobanoğlu, a.g.e., 28

²⁸ Karsavuran, a.g.e., s.275

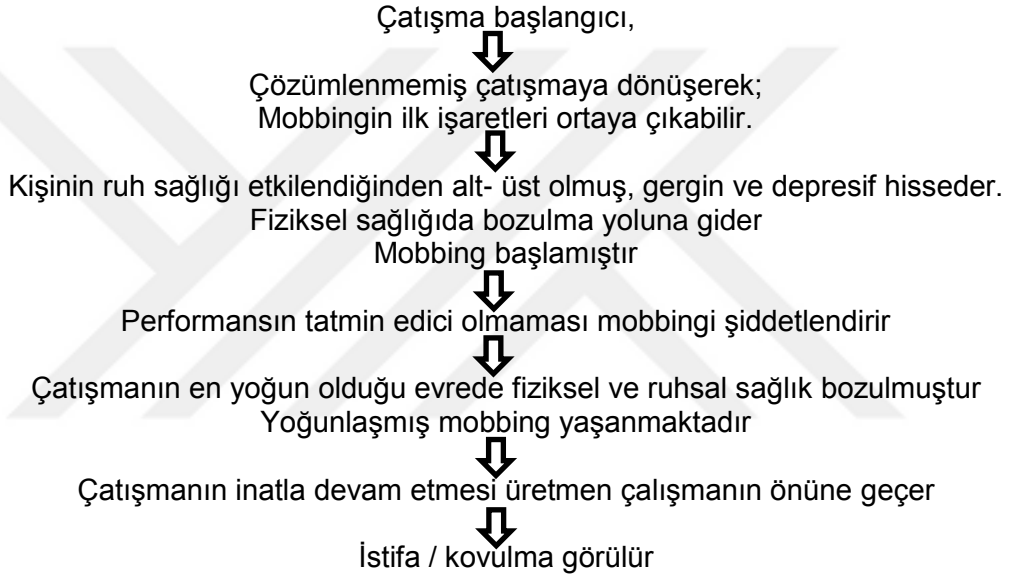
²⁹ Toker Gökçe, a.g.e., s.17-19

³⁰ Altuntaş, a.g.e., s.2998

1.3. MOBBİNG İLE İLİŞKİLİ KAVRAMLAR

1.3.1. Mobbing ve Çatışma

İki ya da daha fazla grup arasında çeşitli nedenlerle doğan anlaşmazlık, zıtlasma, uyumsuzluktur. İş yerinde çalışanlara kendi çıkarları doğrultusunda kendi görüşlerini kabul ettirmek istemektedir. Çatışmanın belli oranda olması üretkenliği, performansta artışı, değişim ve yeniliği sağlamaktadır. Fakat artış göstermesi kuruma zarar verir. İş dışı konularda, değer sistemlerinde, hedeflerde anlaşmazlıklar görülür. Çalışanlar arasındaki iletişim bozulur, sevgi ve saygı azalır, hedefe ve amaca uygun çalışmalar gerçekleşmez.³¹Çatışmanın mobbinge dönüşümünün aşamaları ise Şekil-1 'de yer almıştır.



Şekil-1 Çatışmanın Mobbinge Dönüşüm Aşamaları³²

Çatışma bireylerin fizyolojik ve sosyopsikolojik doyumuna engel olan nedenlerin gerginlik yaratmasıyla oluşan bir olgudur. Çatışmanın temelinde çalışanların çıkarları doğrultusunda hareket etme, sınırlı kaynakların kullanımı, amaçların gerçekleştirme önceliği söz konusudur. Çatışmanın yapıcı olması ya da yıkıcı olarak mobbing etkenine dönüşmesi yönetimin etkinliğine ve becerisine bağlıdır.³³

³¹ Çobanoğlu, a.g.e., s.122-123

³² Davenport vd., a.g.e., s.152

³³ Mahmut Demir, " Örgütsel Çatışma Yönetiminde Duygusal Zekânın Etkisi: Konaklama İşletmelerinde İş görenlerin Algılamaları Üzerinde Bir Araştırma", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 2010, Cilt:11(2), 199-211, s.201

Leymann 1982'den beri sürdürdüğü çalışmalarında çatışmanın mobbingin abartılmış hali olarak tanımlar ve mobbingin çatışmalardan hemen sonra fakat bazen haftalar ya da aylar sonra çıkabileceğini öne sürmüştür. Leymann'a göre çağdaş yönetim yaklaşımında çatışma kaçınılmazdır. Çatışmanın yararlı ve üretici olabilmesi başlangıç gerekliliğine ve nasıl yönetildiğine bağlıdır. ³⁴

İşyerinde çatışma ve yıldırma arsında sıkı bir ilişki bulunmuş olsa da aralarında farklılıklar yer almaktadır. Tablo-2'de sağlıklı bir çatışma ile mobbing olgusuna dönüşen ortam arasındaki farklar bulunmaktadır.

Tablo-2 İş Yerinde Yıldırma ve Çatışma Uygulanan Örgüt Arasındaki Farklar³⁵

Sağlıklı Çatışma	Yıldırma
Örgütte rol ve görevler belirlenmiştir	Örgütsel ortamda roller belirsizdir
İşbirlikçi ekip ilişkisi vardır	Ekipte işbirlikçi olmayan davranış biçimleri vardır
Hedef ortak ve paylaşılır	Hedefler kişiye özgüdür
Çalışanlar arası ilişkiler açık ve nettir	Çalışanlar arası ilişkiler belirsizdir
Örgütsel yapı sağlıklıdır	Örgütsel kusur ve sorunlar vardır
Uyuşmazlık nadir oluşur.	Etik olmayan, sistematik davranışlar vardır.
Açık ve samimi stratejiler benimsenir	Çift taraflı stratejiler yapılır
Çatışma ve tartışmalar açıktır	Çatışma kabul edilmez veya gizlenir
Doğrudan iletişim vardır	Dolaylı iletişim vardır
İstenmeyen durumlara karşı önceden önlem alınır	Önlem almada gereklilik önemsenmez ihmal edilir

Günümüzde çatışmaların çalışan performansı ve örgütün sosyal ve biçimsel verimliliğini artırıcı rolü üzerinde doğularak yönetilmesi gerektiği üzerinde durulmuştur. Yöneticiler, İşletmelerde çatışmayı yönetmek, mobbing faktörlerine dönüşmesini önlemek ya da durdurmak için sorunun üzerini örtmeyip; sorunun

³⁴ Tınaz, a.g.e., 2011, s.34-35

³⁵ Toker Gökçe, a.g.e., s.67

gerçek nedenleri nesnel olarak ortaya konulmalıdır.³⁶ Mobbingi önlemeye yönelik çatışma yöntemlerinden bazıları şunlardır. Çatışmayı zamanında fark etmek

- Çatışmanın nedenlerini iyi teşhis etmek, örgütsel yada kişisel nedenleri araştırmak
- Uygun davranışların ortaya çıkması için üstleri örnek almak
- Çözüm için uygun zamanı beklemek, durumu analiz etmek, çatışılan (dışlanan)kişiyi ortamdaki uzaklaştırmak, başka bir bölüme transfer etmek şeklinde yaklaşılsa çatışmanın mobbinge dönüşümü engellenebilir.³⁷

1.3.2. Mobbing ve Şiddet

İş yerinde şiddet, işçi veya işveren tarafından yol açılan, organizasyon ve çalışanlar için bir tehdit ögesine dönüşen, şiddet ve zorbalık içeren davranışların tümüdür.³⁸

Dünya Sağlık Örgütü (WHO) şiddeti, kişinin kendisine, bir başkasına veya bir gruba karşı yaralama, ölüm, psikolojik zarar, gelişme geriliği ya da ihmal ile sonuçlanan kasıtlı güç kullanımı tehdit tanımlar.³⁹

Şiddet türlerine göre, iş yerindeki şiddet, fiziksel ya da psikolojik boyutta olabilir. Saldırı, tokat atma, tekleme, çimdikleme şeklinde kişiye ya da gruba karşı fiziksel güç kullanımı şeklinde ortaya çıkan şiddet fiziksel şiddet oluştururken; morali düşüren, sosyal gelişimi olumsuzlaştıran, ruhsal ve mental açıdan çökkünlük yaratan tehdit içeren istemli güç kullanımı psikolojik şiddet oluşturur.⁴⁰

³⁶ Cafer Topaloğlu ve Umut Avcı, " Çatışma Nedenleri ve Yönetimi: Otel İşletmelerinde Yönetici Bakış Açısıyla Bir İnceleme.", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2008, Cilt:13(2), 75-92, s.77

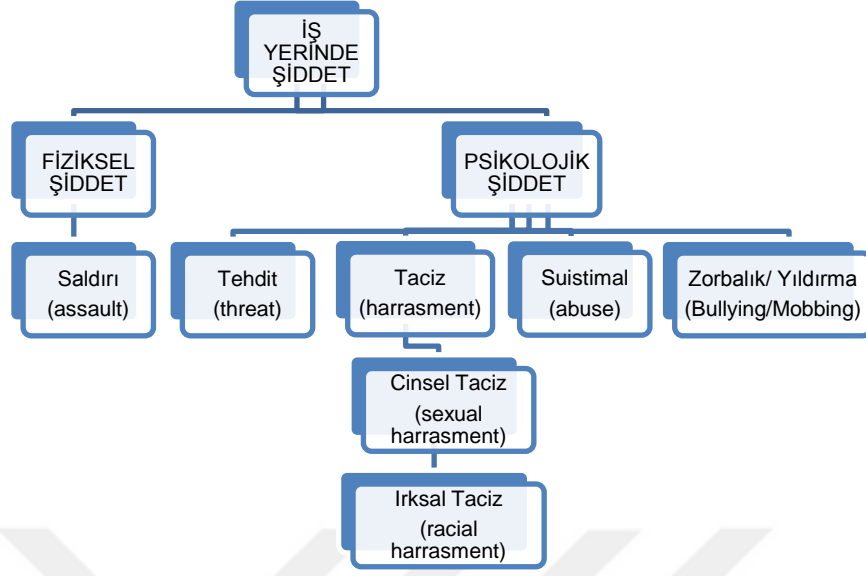
³⁷ Enver Özkalp ve Çiğdem Kirel, *Örgütsel Davranış*, Ekin Yayıncılık, Bursa, 2013, s.638-639

³⁸ İş Yerinde Şiddet, https://tr.wikipedia.org/wiki/%C4%B0%C5%9F_yerinde_%C5%9Fiddet , (Erişim Tarihi: 03.04.2016)

³⁹ Hatice Serin vd., Sağlık Çalışanlarına Yönelik Şiddet, *Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi*, 2015, Cilt:24(3), 109-113, s. 110

⁴⁰ Ali Naci Yıldız vd., Türk-İş Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu, *İş Yerinde Şiddet*, Hacettepe Üniversitesi Yayınları, Ankara, 2011 s.10

Tablo-3 İşyerindeki Şiddet Türleri⁴¹



İş yeri şiddeti, hem birey hem de örgüt açısından birçok olumsuz sonuç doğurmaktadır. Yaşanan şiddet çalışanların performans ve verimlerinin düşmesine, iş tatminin ve örgütsel bağlılığın azalmasına, işten ayrılma niyetinin oluşmasına sebep olarak iş yeri için maddi manevi zarar oluşturur.⁴² Hırsızlık, yaralama, tekmeleme, dövme, kaba davranma, küfretme, cinsel taciz, yumruk atma, tükürme, gözdağı verme, kinayeli konuşma, şantaj, ayrımcılık, tehdit şiddete yönelik işyerinde karşılaşılan bazı davranışlardır.⁴³

Şiddet denildiğinde akla sadece fiziksel etkisi olan gözle görülür, iz bırakan fiilen uygulanan şiddet gelmemelidir. Şiddet kaba biçimiyle meydana gelmeyip psikolojik yani psikososyal şekilde de ortaya çıkabilir. Psikolojik şiddetin altta yatan nedenlerini bulmak; fiziksel şiddete göre zor olduğundan mobbinge mücadele zorlaşmaktadır. Şiddetin ince hali olan mobbing, fiziksel şiddete daha kalıcı psikosomatik etkiler bırakmaktadır. Fiziksel şiddetin tespit edilmesi, tedavi süreci; psikosomatik sonuçları olan psikolojik şiddete göre daha kolaydır.⁴⁴

Mobbing iş yerinde uygulanan psikolojik bir şiddet veya psikolojik bir terördür. İş yerinde saldırgan bir bireyin işini daha iyi yapan çalışanlara karşı uyguladığı, çalışma yaşamını zora sokan bir takım tutum ve davranışlar vardır. Bunlar;

- Kin güdüp aşağılayıcı davranış sergilemek

⁴¹ Ali Naci Yıldız vd., a.g.e., aynı yer

⁴² Tınaz, a.g.e., 2011, s.45-46

⁴³ Ali Naci Yıldız vd., a.g.e. s. 9

⁴⁴ Tutar, a.g.e., 2004, s.102

- Yetkileri güvenmeme sebebiyle azaltmak
- Kasıtlı kötü niyetli, zalimce ve acımasız davranışlarda bulunmak
- Kendi bildiğinin doğruluğundan şaşmamak
- Gereksiz sorularla çalışanları rahatsız etmek gibi davranışlar mağdurun özgüvenini zayıflatıp; endişe, korku ve stres altında çalışmasına sebep olur.

Şiddet kavramı psikolojik ve fizyolojik şiddetin yanında, ekonomik şiddet, yasal şiddet ve ahlaki şiddet gibi çeşitleri de vardır. İş yerinde mobbingin psikolojik şiddet şeklinde ortaya çıkması mağdurun psikolojik savaş vermesine, çaresiz kalmasına sebep olur. Psikolojik şiddete doğru orantılı şekilde fiziksel şiddeti de ekleyen saldırgan mağdur üzerinde ciddi hasarlara sebep olur.⁴⁵

1.3.3. Mobbing ve Stres

Araştırmaların çoğu iş çevresinden kaynaklanan stresin psikolojik tacize sebep olduğunu ortaya koymuştur. Yetersiz çalışan ile ilişkili iş yükünün fazla olması, iş doyumunun az olması, rol belirsizliği yaşanan kişilerin birden fazla rol üstlenmeye çalışmasıyla oluşan zaman stresi ve duygusal çaresizlik çalışanlarda stres faktörüne sebep olur. Bu faktörler örgütte olumsuz iklim yaratarak psikolojik şiddet davranışlarını pekiştirebilir.⁴⁶

Stres örgütlerde olumlu ya da olumsuz sonuçlar doğurabilir. Stresiz ortamda rekabet azalarak, performans ve verimlilik düşer. Uygun yönetildiğinde, çalışanların motivasyonları kırılmadığında; belli ölçüde stresin olması iş performansında artışa sebep olur. Stresin zihinsel dengeyi bozacak seviyede olması fizyolojik ve psikolojik olumsuz tepkilerin çıkmasına ilerleyen zamanlarda ise bıkkınlık ve tükenmişlik hissi ile sonuçlanmasına sebep olacaktır.⁴⁷

1.3.4. Mobbing ve Duygusal Zekâ

İnsan beyni işlev açısından duygusal zekâ ve mantıksal zekâ şeklinde değerlendirilir. Tanımlama, sayısal zekâ, iletişim ve hesaplar mantıksal zekâ tarafından yürütülürken; yaşanmışlıkların insan üzerindeki etkileri, istek ve taleplerini gerçekleştirilmesi, dış baskıları hatırlayan ve yöneten duygusal zekâdır. Duygusal zekâ hassastır ve kolayca refleks gösterebilir. İş yaşamında stresi azaltabilme,

⁴⁵ Emine Yılmaz, Hastanelerde Kadın Çalışanlara Yönelik Psikolojik Yıldıma (Mobbing) ve İş Tatminine Etkisi: Isparta İlinde Bir Uygulama, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta, 2015, s.11 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**)

⁴⁶ Özalp ve Kirel, a.g.e., s.626

⁴⁷ Yılmaz, a.g.e., s.10

ruhsal dengeleri kurabilme ve başarı sağlamada duygusal zekânın olumlu yönde kullanılması çok önemlidir.⁴⁸

Duygusal zeka Golemen' e göre (1995) aksiliklere rağmen çözüm üretebilme, başkasının yerine kendini koyarak empati yapabilme, sıkıntıların düşünmenin önüne geçmesini engelleme şeklinde tanımlarken; Salovey ve Mayer (1995) ise kişinin kendisi ve etrafındaki kişilerin duygularının farkında olması, başarıya ulaşmada ve insanlarla iyi ilişki kurmada düşünceyi, bilgiyi ve eylemi doğru olarak kullanabilme olarak tanımlar.⁴⁹

Örgütün sağlıklı yönetilebilmesi için yöneticilerin bilişsel zekâsının yanında duygusal zekâlarının da gelişmiş olması gerekmektedir. Yüksek duygusal zekâsı olan yöneticiler duygularının onları yönetmesine izin vermezler ve diğer çalışanların niyetlerini kolaylıkla kavrarlar. Yöneticinin duygusal zekâdan yoksun olması örgütsel akli ortadan kaldırarak mobbing uygulayanların duygularını örgütte yönetimsizliğin aracı olarak kullanmasına sebep olur.⁵⁰

Yöneticilerin temel amaçlarının arasında kişiler arası ilişkilerin iyileştirilmesi ve mobbinge sebep olacak algıların ortadan kaldırılması olmalıdır. Çalıştığı ortamı daha iyi tahlil edip çalışanlarını destekleyen bir yöneticinin aldığı takdir, çalışanları tarafından saygı ve sevgiyi de beraberinde getireceğinden; çalışanlar işyerleri için ellerinden geleni yapacağı için yapılanma içinde mobbing davranışları daha az görülecektir.⁵¹

Örgütlerde farklı bakış açılarıyla yeni fikirler üretebilen; esnek, hassas ve kendi davranışlarını gözden geçirebilen, entelektüel, iyi bir kariyeri, kavrama ve sezgi yetenekleri yüksek çalışanlar dikkat çekici özelliklerinden dolayı üstelerinin ya da çalışma arkadaşlarının dikkatini çekerek mobbing mağduru olabilmektedirler. Yapılan araştırmalarda ülkemizde mobbing e maruz kalanların %80 i duygusal zekâsı yüksek olan çalışanlardır.⁵²

1.4. MOBBİNG'İN TANIMLANMASINDA ETKİLİ OLAN UNSURLAR VE ÖZELLİKLERİ

1.4.1. Mobbing Davranışları

Psikolojik taciz olarak da adlandırılan mobbing baskı altına almak, gözdağı vermek, ayağını kaydırmak, leke sürmek, tedirginlik yaşatmak amaçlı yapılan taciz

⁴⁸ Fatih Töremen ve İbrahim Çankaya, " Yönetimde Etkili bir Yaklaşım, Duygu Yönetimi", *Kurumsal Eğitim Bilim Dergisi*, 2008, Cilt:1(1), 33-47, s.39

⁴⁹ Demir, a.g.e., s.202

⁵⁰ Tutar, a.g.e., 2004, s.102

⁵¹ Derya Güneş Ertuna ve Erdem Ertuna, "Yıldırma (Mobbing) Kuramsal Bir Çerçeve" , *Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2015, Cilt:1(2), 127-138, s.133

⁵² Çobanoğlu, a.g.e., s.52

ve saldırı içeren davranışları kapsamaktadır. Mobbing iş yerinde hedef alınan belli kişiye karşı zarar verici, yıpratıcı, aşağılayıcı hareketler içeren psikolojik şiddettir. Örneğin toplantılarda dışarıyı izleme, soğuk davranma, iğneleyici laflar, sataşma, küçük görme sayılabilir. Somut davranış biçimi olarak ortaya çıkan saldırganlık ise; kasıtlı olarak açık ya da gizli bir şekilde çalışma arkadaşlarına zarar verilmesidir. İş yerinde saldırganlık doğrudan fiziksel saldırı (itme), doğrudan psikolojik saldırı (hakaret), dolaylı zarar verme (dedikodu) şeklinde ortaya çıkabilir.⁵³

Mobbing eylemleri kurbanın kendini giderek daha da çaresiz durumda hissettiği; sıkıntı ve hastalık yaratan; planlı, korkutucu davranışlar ve açık suistimallerdir. Kişiyeye yönelik dil, dini ırk ayrımı yapılmaksızın taciz, rahatsız etme ve kötü davranış yoluyla gruptan dışlamak amacıyla yapılan kasıtlı saldırganlıklardır.⁵⁴

Cassitto “İşyerinde Psikolojik Taciz” adlı kitabında iş yerinde en çok yapılan mobbing davranışlarını çalışan kişi ile ilişkili ortaya çıkan yanlışlarda hep sorumlu tutulması, hakkında asılsız haberler yayılması, provakasyonlar, şerefının lekelenmesi, taciz ve alay edilme, şiddet tehditleri, hakarete uğrama, dışlanma, sistemsiz kurallara tabi tutulması şeklinde sıralanabilir.⁵⁵

Leymann’a göre psikolojik şiddet beş aşamada 45 davranış biçimi şeklinde uygulanır. Leymann’ın bu değerlendirmeyi yaptığı LIPT (Leymann İVENTORY of Psychological Terrorization) Leymann’ın Psikolojik Terör Envanteri’nin ana teması hedef alınan kişiyeye psikolojik ve fizyolojik yönden çökertip zihinsel, psikosomatik ve sosyal istiraplar yaşatarak dışlamaktır. Bu eylemlere maruz kalan bireyde; iş kazası, istifa hatta intihar bile görülebilmektedir.⁵⁶

➤ **Birinci Kategori: Kendini Göstermeyi ve İletişim Oluşumunu Engellemek**

- Kendinizi gösterme olanakları üstleriniz tarafından kısıtlanır.
- Sözüünüz sürekli kesilir.
- Çalışma arkadaşlarınız kendinizi ifade etme olanaklarınızı kısıtlar.
- Yaptığınız işler sürekli eleştirilir.
- Özel yaşantınız sürekli eleştirilir.
- Telefon ile sürekli rahatsız edilirsiniz.
- Sözlü tehditler alırsınız.
- Tarafınıza yazılı tehditler gönderilir.
- İmlar bulunularak iletişiminiz reddedilir.

⁵³ Özkalp ve Kirel, a.g.e., s.613-615

⁵⁴ Davenport vd., a.g.e., 34

⁵⁵ Lütüye Kaya Cicereli ve Ensari Cicereli, *Tüm Bilinmeyen Yönleriyle Mobbing*, Yason Yayıncılık, Ankara, 2014, s.17-18

⁵⁶ Karcioğlu ve Akbaş, a.g.e., s.142

➤ **İkinci Kategori: Sosyal İlişkilere Saldırıları**

- Çevrenizdeki insanlar sizinle konuşmazlar.
- Kimseyle konuşamazsanız başkalarına ulaşmanız engellenir.
- Çalışmanız için izole bir ofis verilir.
- İş arkadaşlarınızın sizinle konuşmasına müsaade edilmez.
- Sanki orada yokmuşsunuz gibi davranılır.

➤ **Üçüncü Kategori: İtibara Karşı Yapılan Saldırıları**

- Arkanızdan konuşulur.
- Sizinle alakalı asılsız söylentiler oluşturulur.
- Gülünç duruma düşürölürsünüz.
- Akıl hastası olduğunuza dair kuşku yaratılır.
- Psikiyatri doktoruna gidip muayene olmanız için ikna edilmeye çalışılırsınız.
- Fiziksel engelinizden dolayı sizinle alay edilir.
- Gülünç duruma düşürölmeniz yürüyüşünüz veya konuşmanız taklit edilir
- Dini inançlarınıza saldırılır.
- Özel yaşamınızla alay edilir.
- Milliyetinizle alay edilir.
- Aldığı kararlarda şüphe edilir.
- Özgüvenini zedeleyecek işler yapması durumunda bırakılır
- .Verdiğiniz kararlar sorgulanır.
- Çabalarınız yanlış ve küçültücü bir şekilde yargılanır
- Alçaltıcı isimlerle anılırsınız.
- Cinsel imalarda bulunulur.

➤ **Dördüncü Kategori: Kişinin Yaşam Kalitesine ve Mesleki Durumuna Saldırıları**

- Sizin için özel ve önemli bir görev yoktur.
- Verilen önemli işler geri alınır; kendinize yeni bir iş bile yaratamazsınız.
- Anlamsız işler yapmaya mecbur bırakılırsınız
- Kapasitenizin altında işler yapmaya zorlanılırsınız.
- İşiniz sürekli değiştirilir.
- Özgüveninizi etkileyecek işler verilir.
- Niteliğiniz dışında işler verilerek itibarınız düşürölür.
- Mali yük oluşturacak masraflara sokulursunuz
- Eviniz veya iş yerinize zarar verilir.

➤ **Beşinci Kategori: Kişinin Sağlığına Doğrudan Saldırıları:**

- Fiziksel olarak ağır işler yapmaya zorlanırsınız.
- Fiziksel şiddet tehditleri alırsınız.
- Gözünüzü korkutmak için hafif kaba şiddet uygulanır.
- Fiziksel zarar görürsünüz.
- Cinsel tacize doğrudan uğrarsınız.⁵⁷

Zapf' a göre ise mobbing altı kategoride meydana çıkmaktadır.

- **Örgütsel Düzenlemeler:** Stratejik olarak hedef alınan kişiyi başarısızlıkla suçlayıp; performansını düşürmek için anlamsız görevler verilerek; yasal olmayan işleri yapması ya da görevleri imkânsız sürelerde tamamlaması istenir.
- **Sosyal Soyutlanma:** Hedef alınan kişi istenmeyen güvenilmeyen kişi damgasıyla yalnızlaştırılır. Kişi orada yokmuş gibi davranılarak; kişisel ihtiyaçları karşılanmaz, düşünceleri önemsenmez ve sözü sürekli kesilir.
- **Sözle Saldırıda Bulunma:** Stratejik olarak kişi başkalarının yanında aşağılanır, beceriksizlik ve dikkatsizlikle suçlanır, gururu kırılır, tehdit ve gözdağı verilir. Akıl hastası olduğu söylenerek psikolojik yardım alması gerektiği söylenir.
- **Özel Yaşamına Saldırı:** Hedef alınan kişinin fiziksel özellikleriyle; boyuyla, sesiyle, bedeniyle alay edilir. Konuşması ve giyim tarzı taklit edilir. Kişi hoş olmayan isimler takılarak incitilir.
- **Söylenti Yayma:** Hedef alınan kişinin hakkında soruşturma açılarak ceza aldığı söylentileri, ölümcül bir hastalığa yakalandığı haberleri gibi gerçek dışı suçlamalar ve iğrenç senaryolar iş ortamına yayılır.
- **Fiziksel Saldırı:** Hedef kişinin kafasının koparılması, gözünün oyulması gibi ifadelerin yer aldığı sözlü tehditlerin yanında, kapıların çarpılması ya da masaların yumruklanması gibi fiziksel tehdit davranışları da görülür. İtme, sarsma, yere düşürme gibi fiziksel saldırı biçimleri de ortaya çıkabilir.⁵⁸

Mobbing algısı oluşturan davranışlar kişiler arası anlaşmazlığa veya kurum içindeki çatışmaya bağlı olarak bir kerelik hoş görülebilir, kötü anlam yüklenmeyebilir. Leymann'a göre bu davranışların psikolojik taciz olarak adlandırılabilmesi için en az haftada bir sıklıkla olacak şekilde en az altı ay boyunca uygulanıyor olması gerekmektedir. Bu davranışların hepsinin bulunması şart

⁵⁷ Davenport vd., a.g.e. s.35-37

⁵⁸ Elif Yüçetürk, " İşyerindeki Yıldırma Eylemlerini Önlemede Sendikaların Rolü", *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 2012, Cilt:4, 41-71, s.44-46

değildir. Ancak kasıtlı ve sürekli olarak uygulanması bireyi iş yaşamından uzaklaştırır.⁵⁹

Björkvist 1992'de duygusal tacizin ortaya çıkışının üç aşamada gerçekleştiğini ine sürmüştür.

- Birinci aşamada; mağduru eziyet etmek için aşağılayıcı duygusal taciz yöntemleri (mağdurun hakkında asılsız söylentiler yaymak, dedikodusunu yapmak, yokmuş gibi davranmak, işini iyi yapmadığına dair imalarda bulunmak)kullanır.
- İkinci aşamada; saldırgan davranışlar belirgindir. Sosyal ortamdan dışlamak için çalıştığı ortam değiştirilir, diğer çalışanların mağdurun konuşulması yasaklanır ya da mağdurun yürüyüşü duruşu taklit edilip alay konusu olur.
- Üçüncü aşamada; saldırganlığın yoğunluğu ve şiddeti arttığı için mağdur normal olmadığına dair suçlanır, tehditler almaya başlar. Bu durum mağdurun kendini yetersiz, çaresiz ve savunmasız hissettirir.⁶⁰

Mobbing davranışları farklı gibi görünse de sistematığı aynıdır. Birincisi, mağdura düşmanca davranarak olumsuz duygular yaratılması, ikincisi bu davranışların bir seferlik değil periyodik aralıklarla uygulanıyor olması ve belli bir zaman dilimi içinde tekrarlanarak düşmanca uygulanması, üçüncüsü güç eşitsizliğinin bulunması gerekmektedir.⁶¹

1.4.2. Mobbing Süreci

Bir şiddet türü olarak kabul edilen mobbingin sürecinde kişinin mesleki yeterliliğine, güvenilirliğine, saygınlığına saldırı yapılır. Olumsuz, hırpalayıcı, kötü niyetli mesajlar verilir. Bir ya da birkaç kişi tarafından uygulandığı için kurban kusurlu duruma düşürülür. Durumu kabullenmesi ve kendi seçimi gibi işten ayrılması sağlanır.⁶²

İş yerinde günlük normal kabul edilen iletişimin içinde ya da herhangi bir şekilde tartışmaya neden olabilecek davranış biçimleri, kasten, düşmanca, art niyetli ve periyodik şekilde uygulanan bir yaklaşıma dönüştüğünde mobbing süreci başlamış olmaktadır. Süreç ilk zamanlar mağduru eleştirerek, yokmuş gibi davranarak, sözleri kesilerek, aşağılayıcı mimik ve bakışlarla sözlü ve sözsüz iletişim bozulması ile başlar. Sonrasında sistemli alay etme, küçük görme hareketleri

⁵⁹ Tınaz, a.g.e., 2011, s.57

⁶⁰ Tarık Solmuş, " İş Yaşamında Travmalar: Cinsel Taciz ve Duygusal Zorbalık/Taciz(Mobbing)", *İş-Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 2005, Cilt:7(2), 1-14,s.7-8

⁶¹ Tutar, a.g.e., 2014, s.294

⁶² Karcioğlu ve Akbaş, a.g.e., s.142

vardır. Son şamada kurban belirgin ve tanımlıdır. Thomas Aquina'ya göre “ Yok etmek için insanlar aleminde tanımlama, hayvanlar aleminde ise yeme kuralı geçerlidir”. Tanımlanıp hedef seçilen kurban ortadan kaldırılır yani kovulur ya da istifa ettirilir.⁶³

Mobbing sürecinin beş temel özelliği vardır:

- Belli bir zaman periyodunda ve düzenli uygulanması gerekir
- Uygulayan ve uygulanan arasında güç eşitsizliği olması gerekir
- İki kişi arasında, gruplar halinde ya da bir grubun bir kişiye karşı uygulaması söz konusu olabilir.
- Düşmanca davranışlar istenerek ve planlı bir strateji ile sergilenir.
- Süreç boyunca fiziksel saldırı uygulanmaz.⁶⁴

Mobbing süreci çalışanın saygısız ve zararlı davranışlara maruz kalması ile başlar. Hedef alınan kişiye uygulanan düşmanlık ile birlikte oluşan örgütsel psikolojik şiddet mağduru kendine ve iş ortamına yabancılaştırır. Olgunluk, kayıtsızlık ile başlayıp, kişide bıkkınlık, yılgınlık, yorgunluk sonucu işten ayrılma olabilir.⁶⁵ Leymann'a göre mobbing sürecinin beş aşaması vardır.

1.4.2.1. Çatışma Aşaması

Bu aşama henüz mobbing niteliği taşımasa da tetikleyici kritik bir olayın yaşanması gerekir. Kaynağı kişisel bir tartışmadan kaynaklanabileceği gibi iş ile ilişki sebepten dolayı da kaynaklanabilir. Psikolojik tacizin tırmandırılmış bir çatışma olarak tanımlanmasına karşın; aslında mevcut çatışmanın hangi nedenlerden kaynaklandığı tam olarak bilinemez. Kısa süren bu ilk aşamada taciz söz konusu olmadığından çatışma mobbing davranışlarına dönüşmeyebilir. Mobbing görenlerde fizyolojik ya da psikolojik bir etki görülmez.⁶⁶

1.4.2.2. Saldırgan Eylemler

Bu aşamada günlük hayatta yıldıracı olmayacak davranışlar iş yerinde sistematiklik ve süreklilik gösterirse hedef seçilen kişi için cezalandırıcı olmaya başlar ve eziyete dönüşür. Kişinin üzerine yapılan saldırganlıklar kişiyi mağdur konumuna sokarak kendini korumada sorunlar yaşar. Mağdurun kişiliğindeki

⁶³ Tutar, a.g.e., 2014, s.297-298

⁶⁴ Tetik, a.g.e., s.83

⁶⁵ Tınaz, a.g.e., 2006, s.13

⁶⁶ Güngör, a.g.e., s.64

yetersizlikler doğrudan hedef alınır, asılsız olmayan şikâyetler yönetime bildirilir. Mağdurun psikolojik sağlığı bu durumdan etkilenmeye başlar.⁶⁷

1.4.2.3. İşletme Yönetiminin Devreye Girmesi

Kurumun ya da personelin yöneticilerin bu aşamada devreye girmesi halinde olay resmi bir vaka haline dönüşür. Yönetim taciz süresince savunma mekanizmaları azalarak; kendine güveni azalmış mağdurun hatalı olduğu sonucuna varabilir ve ondan kurtulma yoluna gidebilir. Çünkü yönetim ve diğer çalışanlar olayları, çevresel faktörlerden ziyade mağdurun kişisel özelliklerinden kaynaklandığı şeklinde yorumlar. Yönetimin sağlıklı bir çatışma ortamını yaratma görevini icra edememesi, sorumlulukları üstlenmeyi seçmemesi dolayısıyla; bu zamana kadar olan aşamalarda devre dışında olan yönetimin hatalı bir yargıya varması olağan bir durumdur. Hâlbuki mağdurun rasyonel olmayan davranışları; kişilik özellikleri deforme olmasından, yılgın ve yıpranmış olmasından kaynaklanmaktadır.⁶⁸

1.4.2.4. Yanlış Yakıştırmalarla veya Tanılarla Damgalanma

Mobbinge maruz kalan kurban çare arayışındanken, psikologdan veya psikiyatristten destek almaya çalışırsa; çalışma arkadaşları tarafından yanlış yorumlar daha artacağı için bu aşama önem arz eder. Kurban bu aşamada zor insan, akıl hastası, paranoyak kişilik olarak tanımlandığı için yönetimin yanlış yargısı mobbing eğitimi yetersiz sağlık çalışanlarının koyduğu yanlış tanılar bu negatif döngüyü hızlandırabilir. Kişi destek almayı amaçlayarak gittiği merkezlerden uzun hastalık raporları alarak; çalışma yaşamına uzaklaşır.⁶⁹

1.2.4.5. İşine Son Verilme

Çalışma arkadaşlarının mağdur kişiye inanmaması ya da inanmak istememesi, yönetimin mağdurun iş yaşamından uzaklaşmaması için herhangi bir çaba gösterilmemesi sonucunda; kişinin yaşadığı duygusal gerilim artarak psikosomatik hastalıkların oluşmasına sebep olur. Kişinin işini yapamayacak duruma gelmesi; işine son verilmesine sebep olabilir. Mağdurun yaşadığı duygusal gerilim ve psikosomatik hastalıklar sarsıntı bıraktığı için Travma Sonrası Stres Bozukluğuna (TSSB) yol açabilir.⁷⁰

⁶⁷ Toker Gökçe, *a.g.e.*, s.12

⁶⁸ Güngör, *a.g.e.*, s.64-65

⁶⁹ Tınaz, *a.g.e.*, 2011, s.65

⁷⁰ Tınaz, *a.g.e.*, 2011, s.66

İtalya'da, İtalyan toplumunun yapısal özelliklerini dikkate alarak; yapmış olduğu araştırmalar sonucunda Harald Ege mobbing süreci altı safhada modelleştirmiştir. Modelin en belirgin özelliği çalışanların algılamasına bağlı olarak çalışma hayatının rutini içinde genel kabul gören çatışma düzeyi yani '0' noktasıdır. Çalışanlar iş hayatı içinde bulunan çatışmaları belli seviyeye kadar iş hayatının normal bir gereği olarak kabul ederler. İkinci aşama çatışma safhasında, çalışanlar arasındaki gerginlik, huzursuz ortam ve kurban üzerinde olumsuz davranışlar yoğunlaşır çalışanlar birbirlerinden ziyade hedef alınan kişiyi rahatsız etmeye başlarlar. Üçüncü safhada strese bağlı olarak psikosomatik belirtiler görülür. Kurban bu dönemde psikolojik tacizin farkına varmakta ve tepki vererek önlemeye çalışmaktadır. Dördüncü safhada yönetimin katılması aşaması, personel yönetiminin yanlışları ve suiistimalleri olarak tanımlanır. Mağdur ihtar edilir ya da disiplin cezası verilir. Yönetimin haksız davranışlarıyla sağlığını yitirir. Beşinci safhada mağdurun sağlığının bozulmasıyla, umudunu kaybetmiş ağır bir depresyona girmiştir. Altıncı safhada mağdur işten ayrılır ya da kovulur.⁷¹

1.5. MOBBİNG SÜRECİNDE ROL ALANLARIN ÖZELLİKLERİ

Mobbing süreci, her iş yerinde ortaya çıkabilen iş yaşamının ayrılmaz bir parçasıdır. Bu süreçte mobbing uygulayanlar, mobbing mağdurları ve mobbing izleyicileri vardır. Çalışanlar iş hayatında bu rollerden birinde olmaya adaydır. Her grubun kendine ait özelliği vardır ve birbirlerini etkilemektedirler.⁷²

1.5.1. Mobbing Uygulayıcılarının Özellikleri ve Davranış Sebepleri

Mobbing uygulayıcıyı psikolojik şiddete yönelten sebeplerin başında zor elde ettiği mevkisini kaybetme korkusu, nevrotik rahatsızlıklar, duygusal zekâdan yoksun olma ve etik değerlerden uzak olma görülür. Tutum ve davranışları paranoid ve baskıcıdır. Algıları; sürekli çalışanlarında açık arama, hatayı kabul etmeme, savunmaya zorlama şeklinde oldukları için sürekli açık durumdadır.⁷³

Çalışma ortamındaki davranışları kötü niyetli ve hileli olup; ihtirasları uğruna düşmanlık yapmadan duramazlar. Günah keçisi arayışı içinde olmaları kendi karakterlerini gölgelemek içindir. Örgüt ikliminin havası onlar için gerilimli ve stresli olmalıdır. Bu durum onların planlarını kolaylaştırdığı için zevk alırlar. Önyargılı oldukları gibi duygusaldırlar. Davranışlarının temelinde rasyonellik ve izah yoktur. Çalışkanlıklarının arkasında abartı ve başkalarının çalışmalarını küçümseme yatar.

⁷¹ Güngör, a.g.e., s.66-67

⁷² Tetik, a.g.e., 85

⁷³ Çobanoğlu, a.g.e., s.33

Başarılı kişilerin ayağını kaydırmayı ve örgütten silmeyi örgütsel politika haline getirirler.⁷⁴

Mobbing uygulayanların kişilik yapısı övgüye aşırı ihtiyaç duyan, benlik kaygısı yaşayan, zayıf kişiliğe sahip, suçlayıcı ve yargılayıcı tavır sergileyen türdedir. Freud' a göre insanların "cinsellik" ve "saldırganlık" şeklinde iki temel eğilimleri vardır. Mobbing uygulayıcılarının düşmanlık, kin ve nefret duyguları içsel olarak yoğun olduğu için saldırganlık dürtülerini fazla hissederler. Psikopat kişilikleri duygularında küntleşmeye sebep olur. Hukuk ve vicdan ölçüleri dışında karar verebilirler. Akılcı hareketlerden uzak, acımasız ve şiddetkâr tavırlar sergilerler.⁷⁵

Mobbing uygulayanların yıldırma davranışlarını kişilik yapısının yanında örgüt yapısından kaynaklanan sebepler de tetiklemektedir. Örgüt içindeki yetersiz kurulan iletişim, yönetimin mobbingin varlığına inanmaması ve engellememesi, otokritik yönetim şekli, örgütteki disiplinin sağlanması için korku kültürünün gelişmesi, rekabet, şirket evlilikleri, stresli çalışma koşulları, monotonluk mobbing uygulayan kişiye fırsat verirken; mobbing uygulanan kişinin mağduriyetini artırır.⁷⁶

1.5.1.1 Narsist Mobbingci

Gerçeklerden uzak, hayal ortamında yaşayan, kendini diğer insanlardan önemli, üstün ve haklı gören; erişilmez, kusursuz olduklarına inanan kişilerdir. Çalışanlarını kontrol altında tutmayı isterler.⁷⁷ Kendi acılarını ve kabul edemedikleri iç dünyalarındaki çatışmalarını başkalarına yükleyip denge kurmaya çalışırlar. Kurum içerisinde kendilerini büyük güç, engin bir deha ya da mükemmel bir varlık olarak tanımladıklarından her şeyin en iyisini hak ettiklerini düşünürler.⁷⁸

Narsist dünyasını; para, güç, şöhret, başarı, zenginlik oluşturur. Tatminsiz oldukları için sürekli öfkeli ve gergindirler. İş politikaları " büyük balık küçük balığı yutar, göze göz diş diş" şeklindedir.⁷⁹

⁷⁴ Sevil Akbaş, "İş Yerinde Psikolojik Şiddet(Mobbing) ve İş Tatmini İlişkisi-Sağlık Çalışanlarında Üzerinde Bir Uygulama, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum, 2009, s.16-18 (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

⁷⁵ Tutar, a.g.e., 2014, 301-307

⁷⁶ Davenport vd., a.g.e., 63-68

⁷⁷ Tutar, a.g.e., 2014, s.304

⁷⁸ Ö. Devrim Günel, "İşletmelerde Yıldırma Olgusu ve Yıldırma Mağdurlarının Kişilik Özelliklerine İlişkin Bir Araştırma", Dokuz Eylül Üniversitesi *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2010, Cilt:12(3), 37-65, s.41

⁷⁹ Çobanoğlu, a.g.e., s.35-37

1.5.1.2. Hiddetli Bağıran Mobbingci

Karakterleri nedeniyle duygu kontrolsüzlüğü yaşayan etrafına bağıran, çağıran ve sonra hiçbir şey olmamış gibi dönüp çalışabilen; insanları korkutarak kontrol edebileceğini düşünen mobbingci tipidir. Yaşadıkları öfke patlamaları, sinir krizleri fevri şekilde hareket etmelerine sebep olur. Hedef aldıkları kişiyi iş değişimi ya da işlerini bırakması yönünde tehdit ederler.⁸⁰

1.5.1.3. Eleştirici Mobbingci

Çalışma arkadaşlarını ve astlarını sürekli küçük düşürürler ve eleştirirler. Baskı yaratarak kendi kusurlarını kapatırlar.⁸¹

1.5.1.4. Hayal Kırıklığına Uğramış Mobbingci

Mobbingcinin çalışma yaşamının dışında kendi özel hayatında yaşadığı problemler onda bir hayal kırıklığı oluşturur. Yaşadığı ve hissettiği olumsuz duygular ve kötü deneyimler iş ortamına taşınıp, arkadaşlarına yansıtılır. Özellikler kadın çalışanların aile içindeki rollerde yaşadıkları çatışmaları benzer sorunları yaşamadığı için şanslı ilan ettiği çalışma arkadaşına düşmanca davranış ve tutum şeklinde yansıtır.⁸²

1.5.1.5. Sadist Mobbingci

En büyük zevkleri başkalarını köşeye sıkıştırarak mahvolduklarını görmektir. Hiyerarşik kademede her türlü yolu yukarıya çıkmak için deneyebilir. Ekip içinde sapkın narsist olarak bilinirler.⁸³

1.5.1.6. İkiyüzlü Yılan Mobbingci

Diğer çalışanların yükselmelerini, başarılarını, üstünlüğünü, kabul edemedikleri için devamlı yeni kötülüklerin peşinde olan kişilerdir. En önemli özellikleri karşısındakini strese sokarak mahvetmektir. Bu planları yürütürken her şeyin bilincindedirler. Saldırganlıkları ve kötü niyetleri gün yüzüne çıkmasını diye yüzlerinde yalancı bir gülümseme vardır.⁸⁴

⁸⁰ Tınaz, a.g.e., 2011, s. 71-72

⁸¹ Tutar, a.g.e., 2014, s.307

⁸² Tınaz, a.g.e. 2011, s.85-86

⁸³ Tetik, a.g.e., s.84

⁸⁴ Günel, a.g.e., s.41

1.5.1.7. Megaloman Mobbingci

Kendisini herkesten üstün gören, güvensizliğini başkalarına karşı hırçınlık kıskançlık, nefret ve saldırganlık şeklinde ortaya çıkaran mobbingci tipidir. Bu kişiye göre tüm kaynakların yönetimi kendisindedir ve kendi uydurduğu kurallara herkesin uymasını bekler.⁸⁵

1.5.2. Mobbing Mağdurlarının Özellikleri ve Davranış Sebepleri

Mağdurun; iş ile ilişkili bilgi eksikliği olması, sosyal beceri ve öz değer eksikliği olması, özgüvenin düşük olması, davranışlarda katı ve içe kapanık olması, ilişkilerinde kibirli davranış sergilemesi mobbing mağduru olmasına sebebiyet verir. Hastalık ya da bir engelinin olması (epilepsi, tik, ağız kokusu vb.), sosyal açıdan güçsüz olması (çocuğuna kendi bakan dul bir kadın), azınlık olunması (çalışanın akademik hayatın olması) kişiler arası eşitsizlik algısı yarattığı için mobbinge yol açar.⁸⁶

Yapılan araştırmalarda mağdurların vicdanlı ve dürüst oldukları sosyal ortamdan da kendilerini izole ettikleri bulgulanmıştır. İş yerinde yıldırma davranışlarına maruz kalması, hoşgörülü, yetenekli, güvenilir, zeki ve savunmasız olması; çatışma yönetiminin kontrol etmede eksiklik yaşamaması ve grup normlarına uygunluk göstermemesi şeklinde sıralanabilir.⁸⁷

İş yaşamında kesin sınırlarla mağdur ve kurban tiplemesi kriterlerini sınıflamak zordur. Ama farklı çalışma alanlarında ve birçok kültürde bazı tip kişiler mağdur olma riskini daha çok taşımaktadır.

- Yalnız bir kişi: erkeklerin yoğun olduğu bir işletmede tek kadın ya da kadınların yoğun olduğu bir işletmede tek erkek olarak çalışmak,
- Acayip bir kişi: Farklı giyim tarzına sahip, çalışma grubunda yabancı ya da engelli olan bir kişi yani ekip içinde değişik özelliği bulunan çalışanlar⁸⁸
- Başarılı bir kişi: Yöneticinin takdirini veya bir müşterinin övgüsünü almış, kendisine verilen görevleri başarı ile tamamlamış çalışma arkadaşları tarafından kıskanılan
- Yeni gelen bir kişi: İşyerinde daha göz önünde ve farklı olan kişinin yanına kaliteli özgeçmiş olan daha güze ve yetenekli yeni bir kişinin işi

⁸⁵ Tetik, a.g.e., s.84

⁸⁶ Cicerali ve Cicerali, a.g.e., s.33-38

⁸⁷ Günel, a.g.e., s.43

⁸⁸ Günel, a.g.e., s.42

başlaması gibi özellikler kişinin çalışma arkadaşları ya da üstleri tarafından mobbing görmesini kolaylaştırır.⁸⁹

Mağdurların çalışma hayatında çeşitli mağdur tepkileri ve tipleri görülebilir. Mücadeleci ve kendine yandaş arayan kişi dışı mağdur, yıldırma karşısında sessiz kalarak sorunların kendiliğinden çözülmesini bekleyen boynu bükük mağdur, yaşadığı sorunları göz ardı eden teflon mağdur, saldırganı hoş gözüküp hediyeleşen saf rolü oynayanlar kralın soytarısı, yaşadığı haksızlığa rağmen çalışkan, dürüst ve doğrucu kişiler umutsuz savaşı, sessiz kalıp, saldırgan yokmuş gibi davranarak iyice dikkat çeken ruhu kaçmış mağdur olarak isimlendirilirler.⁹⁰

1.5.3. Mobbing İzleyicilerinin Özellikleri ve Davranış Sebepleri

Yöneticiler, amirler, iş arkadaşları gibi sürece doğrudan katılmayan ama sürecin farkında olan, etkilerini yaşayan izleyici olarak rol alan kişilerdir.

- Diplomatik izleyici, çatışma ortamında iki tarafın anlaşmasına çaba gösteren kişidir. Aracı rolü olduğu için örgütte pek sevilmez.
- Yardakçı izleyici, gizli bir şekilde mobbing mağdurlarına sadıktır.⁹¹
- Fazla ilgili izleyici, sürekli başkalarının sorunlarıyla ve özel hayatıyla ilgilenen; yardım ümidiyle hareket eden kurbanın bile sıkıldığı kişilerdir.
- Birşeye karışmayan izleyici, ortamdaki kötü havadan uzak kalmaya çalışan kişilerdir. Psikolojik tacize sessiz kalıp, saldırganı yardım etmezler.
- İkiyüzlü yılan izleyici, tarafsız gözükmesine rağmen aslında gizlice saldırganı destekler. Benzer mobbinge maruz kalma korkusu kurbanı desteklemesini önler.⁹²

1.6. MOBBİNG TÜRLERİ

1.6.1. Dikey Mobbing

Hiyerarşik sıralamada yukarıdan(yöneticiden) aşağıya(asta) doğru uygulanan mobbing, en yaygın psikolojik taciz biçimidir. Üstlerin statülerinden kaynaklanan kurumsal güçlerini astlarını sindirmek ve istifaya zorlamak için ahlak dışı bir şekilde kullanmalarıdır. Mobbingin yönetim stratejisi olarak kullanıldığı otokratik yönetim biçimlerinde yöneticiler kişisel çatışmaları, kendilerine göre oluşmuş önyargılarını,

⁸⁹ Tınaz, a.g.e., 2011, s.105

⁹⁰ Toker Gökçe, a.g.e., s.79-83

⁹¹ Tetik, a.g.e., s.85

⁹² Günel, a.g.e, s.43-43

altlarının kendilerine rakip olma düşüncesinin verdiği rahatsızlıklar daha açık bir şekilde mobbing uygulayabilmektedirler.⁹³

Vredenburg ve Brender'in tanımına göre; etik açıdan uygun olmayan hareketlerin, saldırgan ve acımasız bir tutum içerisinde cezalandırıcı ve yıldırıcı davranışlar oluşturularak; çalışanları küçümsemeyi, itibarlarına zarar vermeyi, ödüllere engeller oluşturmayı, elde edilen statüden kaynaklanan gücün kötüye kullanımı iş ortamındaki dikey mobbingi oluşturur.⁹⁴

Yöneticinin otorite ve güç kullanımındaki dengesizlik, bilişsel zekâsının ve yeteneklerinin az olması, duygusal zekâdan yoksun olması, statü ve mevki korkusu onu yukarıdan aşağıya mobbing davranışlarına yöneltir. Sık olmamakla birlikte altlar kendi aralarında birleşip dedikodu yapma, iş yavaşlatma, geri bildirim yapmama şeklinde yöneticiye mobbing uygulayabilir.⁹⁵

1.6.2. Yatay Mobbing

Dikey mobbingden sonra en yaygın uygulanan mobbing türüdür. Kurumsal yapı eşitler arası mobbinge sebep olabilir. Organizasyonlardaki belirsiz hâkimiyet ortamı, kontrolün düşüklüğü, çatışmalara erken evrede müdahale edilmemesi aynı ünvandaki kişileri karşı karşıya getirmektedir.⁹⁶ Örgütsel hiyerarşi içinde aynı statüde çalışanların, fonksiyonel ilişki içinde bulunan çalışanlar arasında meydana gene kıskançlık, çekemezlik, rekabet, rol çatışması yönetimin taraf tutması ile birlikte mobbinge dönüşür.⁹⁷

1.7. MOBBİNG'İN NEDENLERİ

Mobbinge zemin hazırlayan faktörler; örgüt kültürünün özellikleri, mobbing uygulayan ya da uygulanan kişinin bireysel özellikleri, durumsal özelliklerden ya da sosyal özellikler şeklinde sıralanabilir.

1.7.1. Mobbing'e yol açan Örgütsel Nedenler

Çalışanlar arasında koordinasyon kontrolü eksikliğinde mobbinge eğilim daha fazladır. Rekabetçi ve gergin kültürlerde, uyumlu ve rahat çalışma ortamı bulunan kültürlerle göre mobbing daha fazla görülür. Bilgi aktarımının yetersiz olması, yüksek

⁹³ Güngör, a.g.e., 56-57

⁹⁴ Fatma Geçikli ve Merve Geçikli, "İşyerlerinde Mobbing Psikolojik Şiddet Sempozyumu", **Ankara Uluslararası Katılımlı Kadına ve Çocuğa Karşı Şiddet Sempozyumu**, 27-28 Nisan 2012, cilt:1, Mutlu Çocuklar Derneği Yayınları, Ankara, 2012, s.58

⁹⁵ Tutar, a.g.e., 2006, s.106

⁹⁶ Güngör, a.g.e., s.58

⁹⁷ Tutar, a.g.e., 2006, s.107-108

iş yükü, iş stresinin fazla olması, zaman baskısı, yüksek performans hedefleri, rol belirsizliği, yetki farklılıkları, güç dengesizlikleri çalışanlarda çatışmaya ortam hazırladığı için mobbinge davetiye çıkarır.

Aşırı otoriter ya da zayıf otoriter lider mobbing için uygun bir iklim yaratırken; mizacı sert, kaba ve zorbaca davranan yöneticilerde mobbinge sebep olurlar. Üst yöneticiler tarafından uygulanan adaletsiz ödüllendirme, ücretlendirmenin çalışan performansına bağlı olması, yüksek performanslı ast çalışanların olması örgüt ikliminin bozulmasına yol açar.⁹⁸

1.7.2. Mobbing'e Yol Açan Bireysel Nedenler

1.7.2.1. Saldırganın Özelliklerinden Kaynaklanan Nedenler

İş yerinde özellikle statüsü yüksek birimlerde çalışan, şişmiş benlik algısına sahip, iş bilinci düşük, narsist, paranoid, psikopat, sadist ruha sahip olan; kindar, dedikoducu, geçimsiz ve önyargılı davranan, sosyal becerileri yeterli olmayan, yetkinliği düşük olan, ahlaktan yoksun olan kişiler mobbing uygulayıcısı olmak için kaynak olma potansiyeli taşır.⁹⁹

İşyerinde saldırgan davranışlar sergileyen bu kişiler politik davranışlarının yanında aşırı denetleyici, kuşkucu, fırsatçı ve çıkarıcı tutumlar sergileyerek mağduru küçük düşürmeye çalışırlar ve bundan haz duyarlar. Leymann'a göre insanların yıldırma davranışlarının bulunmasının sebepleri

- Grup kralını kabul etmeye zorlamak,
- Can sıkıntısı nedeniyle zevk arayışı içine girmek,
- Hoşlanmadığı kişilerden kurtulmak,
- Önyargıları pekiştirmek şeklinde belirtmiştir.¹⁰⁰

1.7.2.2. Mağdurun Özelliklerinden Kaynaklanan Nedenler

İş bilinci ve performansı yüksek, yetenekli ve kalifiye olmasına rağmen özgüven eksikliği yaşayan, projelerde yeni fikirler ve tasarımlar yaratabilen, akademik eğitime sahip, çalışkan, öne çıka özelliği bulunan (zenginlik, güzellik, yakışıklılık, yabancı dil, özür/kusur), sosyal ve duygusal zekâsı yüksek olan, gururlu, stresle baş etme mekanizmalarının ve çatışma tolerasyonunun düşük kişiler mobbing görmeye yatkındırlar.¹⁰¹

⁹⁸ Tutar, a.g.e., 2014, s.299

⁹⁹ Cicerali ve Cicerali, a.g.e., s.29

¹⁰⁰ Günel, a.g.e., s.43

¹⁰¹ Cicerali ve Cicerali, a.g.e., s.29

1.7.3. Mobbing'e Yol Açan Durumsal Faktörler

Örgütlerdeki psikolojik yıldırma çalışanlar, yöneticiler ve işleme sahipleri tarafından gerçekleştirilen saldırıların; örgüt sağlığını bozan, çalışanların iş tatminini, başarısını olumsuz yönde etkileyen uzun sürmesi durumunda örgütün büyük zarar gördüğü bir süreçtir. Örgüt içerisinde mobbingin ortaya çıkmasına zemin oluşturan nedenler;

- Çalışanlar arasında anlaşmazlıklara, örgütsel bağlılığın ve sorumluluğun azalmasına, işbirliğinin oluşturulamamasına zemin hazırlayan İletişimin zayıf olması;
- Diğer örgütlerin sağlamış olduğu imkânların kendi örgütlerinde olmayışı çalışanları uyumsuz ve yetersiz hissettirmesi yani dışarıdan etkilenme
- Çalışanlar arasındaki uyumun bozularak; çekişmelerin ve anlaşmazlıkların sebep olacağı, çalışanlar arasında yıpratma ve dışlama hareketlerinin görülmesi ile örgüt kültürünün zayıflaması
- Örgüt dışında ekonomik istikrarsızlığın ve işsizliğin, örgüt içinde aşırı denetim ve kontrolün çalışanlar üzerinde yarattığı iş stresi
- Yetki ve sorumluluk karmaşasına sebep olan yönetsel belirsizlik, uygun olmayan lider modeliyle yönetilme şeklinde sıralanabilir.¹⁰²

Örgütlerde ortaya çıkan olumsuz davranışlar örgütsel davranış literatüründe misilleme davranışları, sosyal olmayan davranış, işyeri sapkınlığı ve itaatsizlik şeklinde ortaya çıkabilir. Cinsiyet açısından eşitsizlik olduğu iş yerlerinde örneğin erkek sayısının baskın olduğu bir iş yerinde kadın cinsel ya da psikolojik tacize maruz kalabilir. Kadın ve erkek meslektaş ilişkilerinde güç statü ve deneyim farklılığının oluşmasında psikolojik şiddete zemin hazırlar. Çalışanlarda iş güvensizliği ile ilişkili örgütün amaçları ve kendi çıkarları çakışırsa misilleme yaparak psikolojik şiddet deneyebilirler. Yönetici ve gözetimcinin değişmesi çalışanlarda endişe yaratarak altlarına hırsıyla baskı kurabilir. Tüketicie yönelik iş sahasında çalışanlar örneğin hizmet sektöründe sağlık hizmetlerinde müşterilerin (hastaların) mobbing davranışlarına maruz kalabilirler.¹⁰³

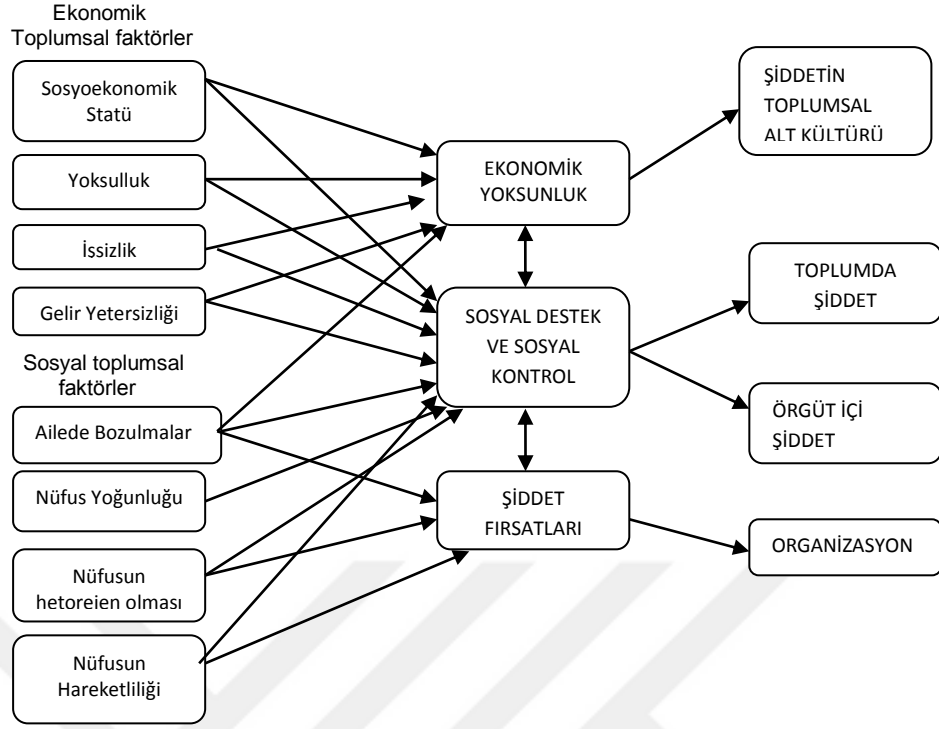
1.7.4. Mobbing' e Yol Açan Sosyal Nedenler

Örgütsel şiddeti etkileyen çalışanlar arasındaki ilişkileri düzenleyen örgütsel ve bireysel faktörlerin yanında çevre ve sosyal faktörler de şiddet konusunu etkiler.

¹⁰² Yavuz Demirel ve M. Asif Yoldaş, "Sağlık Kuruluşlarında Karşılaşılan Psikolojik Yıldırma Davranışlarının Türkiye Kazakistan Açısından Karşılaştırılması", *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 2008, Cilt:5(2), 1-25, s.5-10

¹⁰³ Özalp ve Kirel, a.g.e., s.621-623

Şekil – 2 Çalışma Ortamında Mobbing'e Yol Açan Sosyal Nedenler¹⁰⁴



Şekilde 2’de görüldüğü gibi ekonomik toplumsal faktörler ve sosyal toplumsal faktörler olarak sınıflandırılmaktadır. Ekonomik faktörlere bağlı olarak eğitim eksikliği, modern bir çevrede yaşayamama hırslı davranmaya sebep olabilir. Ekonomik faktörler sosyal faktörleri de etkiler. Boşanmaların artması, göçlere, göçlerle birlikte çarpık kentleşme, düşük sosyal statü, nüfusun hareketliliğine ve heterojenliğine sebep olur. Toplum risk, belirsizlik, güvensizlik, kaygı yaşadığında psikolojik yapısı etkilenmekte ve şiddete yönelebilmektedir.¹⁰⁵

Rekabetin yoğun olduğu piyasalarda, modernleşmenin getirdiği vadesi kısa işler çalışanlarda iş bitirme kaygısı yaratmaktadır. Hızlı kentleşme olan büyük şehirlerdeki suç işleme artışı, esnek ve geçici çalışma biçimleri iş müşterileri birbirlerine yabancılaştırmaktadır.¹⁰⁶

Globalleşen dünyada şirketlerin var olabilme korkusu, iş yükü sebebiyle çalışanların iş yerinde fazla zaman geçirdiğinde fiziksel ve bilişsel sataşmaya uygun ortam oluşması, üst mevkilerde eğitim farklılıklarının olması, alınan üniversite eğitiminin kalitesinin düşmesiyle yöneticilerin yeterince yetkin olmaması, ülkede dikey bireyci veya dikey kolektivist hüküm sürmesi sosyal nedenler arasındadır.¹⁰⁷

¹⁰⁴ Özalp ve Kirel, a.g.e., s.628-629

¹⁰⁵ Özalp ve Kirel, a.g.e., aynı yer

¹⁰⁶ Tutar, a.g.e., 2014, s.300-301

¹⁰⁷ Cicerali ve Cicerali, a.g.e., s.25

1.8. MOBBİNGİN SONUÇLARI

1.8.1. Mobbing'e Maruz Kalan Bireye İlişkin Sorunlar

Mobbing, bireyde biyolojik ve sosyolojik pek çok reaksiyona yol açan sosyal stresörlerin tetiklediği sosyal bir fenomendir. Norveç, Avusturya, Almanya, Finlandiya, İngiltere'de sağlık üzerinde olumsuz etkileri olduğu kanıtlanmıştır.¹⁰⁸

Mobbing sürecinde en fazla zararı mağdurun kendisi görmektedir. Fizyolojik ve sosyolojik etkilerinin yanı sıra, işten ayrılması ile kazanç kaybı ve sağlık harcamaları ekonomik etkileri, itibarının kaybetmesi ve mesleki kimliğini yitirmesi gibi etkilerde sosyal etkiler olarak çıkmaktadır.¹⁰⁹

1.8.1.1. Mobbing'in Fizyolojik Yapı ve Davranışları Sonuçları

İş yerinde psikolojik tacizin kurbanın fiziksel sağlığı üzerindeki etkilerinin sonuçları gün geçtikçe kendini daha fazla göstermektedir. Vücuttaki sistemlerin fizyolojilerinin bozulmasıyla sinir bozuklukları, gastrit, sindirim sistemi bozuklukları, görme bozuklukları, bayılmalar görülür.¹¹⁰

Fiziksel hastalıklar genelde duygusal saldırının verdiği ümitsizliği gizler. İş yerinde fiziksel hastalıkların acı ve ağrısı ile uğraşmak keder ve üzüntü ile uğraşmaktan daha kolaydır.¹¹¹ Mobbing mağdurlarında görülen en sık klinik bulgular, baş, boyun ve sırt ağrıları, kalp rahatsızlıkları, bağışıklık sisteminin zayıflaması, hormonal problemler (dismoneria, libido kaybı), kaşıntı, tansiyon, bulantı, kusma, kalp krizi olmaktadır.¹¹²

Leymann, çalışanların maruz kaldığı yoğun mobbing üzerine yaşadıkları kronik endişe sonucu; sarkaklık ve gerginlik gibi kas gerilim semptomları, aniden soğuk ya da sıcak basması, idrar artışı, yutkunma zorluğu, nefes darlığı, ağız kuruluğu gibi kişinin çalışmasını engelleyecek fizyolojik semptomların ortaya çıktığını vurgular.¹¹³

Mobbinge maruz kalan çalışanlarda psikopatolojik hastalıklar ve davranış bozuklukları da görülür. Düzensiz yeme içme alışkanlıkları, yüksek oranda alkol ve

¹⁰⁸ Cicerali ve Cicerali, *a.g.e.*, s.44-45

¹⁰⁹ Ümit İlhan, "İş Yerinde Psikolojik Tacizin (Mobbing) Tarihsel Arka Planı ve Türk Hukuk Sistemindeki Yeri", *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 2010, Cilt:10(2), 1175-1186, s.1178

¹¹⁰ Gamze Yeşim Göktürk ve Sefa Bulut, "Mobbing: İşyerinde Psikolojik Taciz", *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2008, Cilt:4(24), 53-70, s.58

¹¹¹ Davenport vd., *a.g.e.*, s.86

¹¹² Cicerali ve Cicerali, *a.g.e.*, s.46-47

¹¹³ Davenport vd., *a.g.e.*, s.89-90

ilaç alımı, sigaraya başlanması ya da sigara kullanımının artırılması, cinsel düzensizlikler, uyku periyotlarının değişimi, rahatsız uyuma, karabasan görme, iş yerinde melankoli ve apati gibi olumsuz durumlar meydana gelir.¹¹⁴

1.8.1.2. Mobbing'in Psikolojik Durum ve Davranışları Sonuçları

Psikolojik taciz sürecine maruz kalan kişi kendini çıkmaz içinde kapana kısırılmış şekilde hisseder. Çalışma ortamından dışlanan, etrafındaki insanların nefret içeren hareketlerine anlam veremeyen çalışanda zamanla oluşan psikososyal stres çalışanın örgüt içi performansını da hızla düşürerek psikolojik ve sosyal alanda çöküntü yaşamasına sebep olur. Çalışan hissettiği bakıya çözüm yolu bulmak için hastalık izinleri alır, bazı ileri derece vakalarda intihar bile görülebilmektedir.¹¹⁵

Leymann'a göre sürekli tehlike hissi, kadere bağlanmak ile gelişen yalnızlık, çevreye karşı düşmanca ve şüpheli tutum, acı çekenle kendini fazla özdeşleştirme, günlük olaylardan zevk almama gibi kalıcı kişilik değişimlerine sebep olmaktadır. Yoğun baskı, çalışanların mutsuz olmasına ve yaşam memnuniyetinin azalmasına sebep olur. Mobbing çalışanlarda uykusuzluk, hafıza problemleri, takıntılı düşünme (ruminasyon), strese aşırı tepki verme, konfüzyon ve güçsüzlüğe sebep olur.¹¹⁶

İş arkadaşları tarafında küçük düşürücü davranışlar görmek; sinir, kızgınlık ve üzüntüye sebep olur. Çalışan kişi işine antipatik yaklaşım sergiler. İlk evrede ağlama krizleri alınganlık görülürken; mobbingin şiddetini arttırarak devam etmesi depresyon, işe gitmek istememe, konsantrasyon bozuklukları, alışılmadık korkular (araba sürme yada yalnız kalma korkusu) oluşur. Son evrede ise çalışan iş yapamaz duruma gelerek korku, dehşet, tiksinti hisleri oluşarak işyerinde duramaz hale geldiklerinden, kronik depresyon, panik atak ve intihar görülür.¹¹⁷ Sistemli ve kasıtlı mobbing davranışların bu şekilde etki bırakması bireyin uygun psikoterapi ve ilaç tedavisi görmesini gerektirir.¹¹⁸

İleri derecedeki taciz vakalarında Travma Sonrası Stres Bozukluğu (TSSB) yaşanır. Çalışan İş yerinde yaşanan travmaya sebep olan olay ve ortamdan uzak durmak ister. Savaş, işkence veya tecavüz gibi insanda ağır izler bırakan olaylar

¹¹⁴ Toker Gökçe, *a.g.e.*, s.60

¹¹⁵ Göktürk ve Bulut, *a.g.e.*, s.59

¹¹⁶ Cicerali ve Cicerali, *a.g.e.*, s.47-51

¹¹⁷ Davenport vd., *a.g.e.*, s.86-89

¹¹⁸ İlhan, *a.g.e.*, s.1179

sonucunda yaşanan TSSB, duygusal uyuşukluk, ürkeklik, intihar veya cinayet işlemeye yatkınlık duygusal taciz yaşayan kişilerde görülebilmektedir.¹¹⁹

1.8.2. Mobbing'in Örgüte İlişkin Sonuçları

Mobbingin hastalıklı bir örgüt kültürü oluşmasını, yaratıcılığın kısıtlanmasını, işin kalitesinin düşmesini, düşük verim sağlanmasını, işten ayrılanların tazminat ve dava masraflarına sebep olması düşünüldüğünde örgüt içi ve kuruma maddi ve manevi zarar vermektedir. Mobbing, örgütün başarı düzeyine engel oluşturan, güçlenmesini önleyen ve kalıcı sorunlar yaratan bedelini belki de şirketin kendi hayatıyla ödemek zorunda kalacağı ağır bir tablodur. Yöneticiler durumun önemini zamanında kavrayıp, önlemek için uğraş vermelidir. Yöneticiler için sonuç ekonomik görülse de ağır sosyal sonuçlarla da karşılaşılır.¹²⁰

Bir iş yerinde çalışanlar gördükleri mobbing yüzünden işlerinden memnun değillerse ekip çalışması bozularak birliktelik ruhu kaybolur. Yönetimi sağlanamayan mobbing; örgüt ikliminin bozularak çalışma ortamındaki kilit insanların yitirilmesine ve iş gücü devir hızının artışına sebep olur.¹²¹

Mobbingin hakim olduğu örgütlerde motivasyon ve verimlilik düşer; oluşan iş tatminsizliği sonucunda çalışanlarda işlerine karşı soğuma ve yabancılaşma görülür. Çalışanlar arasındaki uyum bozularak; mobbing izleyicilerinin de günün birinde mobbinge maruz kalma korkusu güvensizlik ortamı oluşur. Çalışanların örgüt bağlılıkları ve örgüte karşı olumlu tutumlarında düşüş yaşanır.¹²²

Çalışanların uğradıkları psikolojik taciz sonrasında hastalık ya da mazeret izinleri almaları, işten ayrılmaları, yeni kişilerin işe alım süreçleri, tazminat davaları kurum için önemli bir maliyet yaratmaktadır. Bu durumun iç müşteriler veya dış müşteriler tarafından dışarıya sızdırılması kurumun saygınlığını zedeleyerek tercih edilebilirliğini düşürmektedir. Kamuoyundaki güveni sarsılarak, işe başvuracak kişiler tarafından tercih edilmez.¹²³

Örgüt iklimi ve kültürünün bozulması ile birlikte çalışanlara profesyonel iş rehabilitasyonunu sağlamak, iş ortamını yeniden düzenlemek gerekir. Ekonomik sıkıntı yaşayan kurumlarda giderleri azaltmak için “ natural downsizing” küçülme yöntemine de başvurulur. Yöneticilerin mobbing uygulanmasına izin vererek;

¹¹⁹ Güngör, a.g.e., s.72

¹²⁰ Karcioğlu ve Akbaş, a.g.e., s.144

¹²¹ Tetik, a.g.e., s.86

¹²² İlhan, a.g.e., s.1179

¹²³ Güngör, a.g.e., s.76-77

mağdurun istifa ile isten ayrılma gerçekleşir. Bunun sonucunda kurum kıdem tazminatı ödememiş ve durum dava ile sonuçlanmamış olur.¹²⁴

1.8.3. Mobbing in Aileye İlişkin Sonuçları

Kurbanın yaşam kalitesinin düşmesi ve kişiler arası iletişiminin bozulması sonucu gösterdiği davranış bozukluklarından ailesi de olumsuz etkilenir. Aile içindeki rol ve sorumlulukları aksatmaya başlar. Aile içindeki sorunları da kabullenmeyen mağdur evliliğinde ciddi sorunlar yaşar. Yaşadığı psikosomatik bozukluklar ve sağlık giderleri ailesinin ilgisini azaltır ve mağdur ailesinden uzaklaşır.¹²⁵

Kurban depresif ve şaşkın olduğu için ailesi ile vakit geçirmek istemez. Sosyal statüsünü kaybettiği için arkadaşları ile görüşmek istemediği gibi Aile içi aktivitelere de katılmaz. Alınan olduğu için tepkileri büyüktür. Evliliğinde cinsel isteksizlik problemleri yaşar. Yaşadığı mağduriyet sonrası hastalıklara yakalanması ailesinin hoşuna gitmez ve dışlanır.¹²⁶ Tepkisel yaklaşan mağdur alkol ve sigara kullanımı gibi kötü alışkanlıklar edinmeye, kaba davranmaya ve şiddet uygulamaya kalkışabilir.¹²⁷

Süreçle baş edemeyen aile kendini koruma davranışı içine girebilir. Ailenin değerlendirme yanlılığı içine düşmesi, mağduru ailenin bütünlüğünü bozan bir tehdit gibi algılamasına yol açar. Mağdurun üzerindeki olumsuz etkileri yaşayan aile artık bireyi mobbing kurbanı olarak görmeyip; meslek seçiminde yanlış yapmış, başarısız, işlerinde hata yapan biri olarak görürler. Ailesinin de desteğini alamayan mağdur ikinci bir mobbing sürecine girer.¹²⁸

1.8.4. Mobbing'in Toplum ve Ülkeye İlişkin Sonuçları

Sosyal açıdan mutsuz bireylerin ve ailelerin, iş başarısı ve motivasyonu sağlayamayan çalışanların olması toplumsal problemleri de beraberinde getirir. Mobbing; bireylerde özgüven ve özsaygısını yitirmiş, mesleki yeterliliğini kaybetmiş, tükenmiş, fizyolojik ve psikolojik yönden rahatsız ve işsiz bir toplum örneği ortaya çıkarır.¹²⁹

¹²⁴ Cicerali ve Cicerali, *a.g.e.*, s.60

¹²⁵ Toker Gökçe, *a.g.e.*, s. 62

¹²⁶ Cicerali ve Cicerali, *a.g.e.*, s.62

¹²⁷ Tınaz, *a.g.e.*, 2006, s. 21

¹²⁸ Tınaz, *a.g.e.*, 2011, s.176-177

¹²⁹ Tınaz, *a.g.e.*, 2006, s. 20

Stres ve taciz nedeniyle yabancılaşma, işten ayrılma ya da kovulma gibi kişilerde maddi kayıpların yaşanması sonucu açılan taciz davalarında mahkemeler meşgul edilecektir. Çalışma gücünü kaybetmiş orta yaş çalışanlar malulen emekli olmak isteyecek, çalışanlarında verimsiz olması ülkedeki genel verimlilik oranını düşürecektir.¹³⁰

İşe gelinmemesi ve rapor alınması, işsizlik ödemelerinde artış, toplumsal, iş gücü kaybı gibi kurum maliyetleri artarken; mağdurun sağlığının bozulmasıyla sağlık harcamalarında da artış olur. Adalet inancının azalması, toplumsal huzurun kaçması manevi olumsuzluklarda görülür.¹³¹

Tablo-4 Mobbing'in Parasal ve Psikolojik Maliyetleri¹³²

	Psikolojik maliyetler	Parasal maliyetler
Bireyler	Stres Duygusal hastalıklar Fiziksel hastalıklar Sakatlıklar Tecrit edilme Ayrılık acıları Mesleki kimliği yitirme Arkadaş kaybı İntihar/cinayet	İlaçla ayakta tedavi Terapi Doktor -Hastane faturaları Kaza masrafları Sigorta primleri Avukat ücretleri İşsizlik Kapasite altı çalıştırılma İş arama
Aile	Çaresiz kalma acısı Karmaşa ve çatışma Ayrılık/ boşanma acısı Çocuklara etkileri	Ailenin gelir kaybı Boşanma masrafları Terapi
Örgüt	Anlaşmazlıklar Düşük moral Kısıtlanmış yaratıcılık	Hastalık izinlerinin artması Düşük verim Düşük iş kalitesi İşsizlik maliyetleri Erken emeklilik Dava masrafları Tazminat ödemeleri
Toplum	Mutsuz bireyler Politik kayıtsızlık	Sağlık masrafları Sigorta masrafları Vergi kayıpları Malulen emeklilik Kamu yardım programları

¹³⁰ Güngör, a.g.e., s.78

¹³¹ Cicerali ve Cicerali, a.g.e., s.63

¹³² Davenport vd., a.g.e., s.167-168

1.9. MOBBİNG ARAŞTIRMALARININ KISITLILIKLARI

Mobbing kavramının örgütlerde ortaya çıkışını engelleyen bazı kısıtlılıklar vardır. Bu kısıtlılıklar mobbingin araştırılmasını ve mücadele edilmesini engellemektedir. Örgütte var olan sorunlar çalışanlar üzerinde baskı yaratır. Yönetimdeki kişilerin yönetim stratejileri mobbing ortamı yaratmaksa, önleme adına programların uygulanması zor olacaktır. Örgüt bunu ekonomik nedenlerden ya da istenmeyen bir çalışandan kurtulmak için yapabilir. Mobbing önlenmesini destekleyen iki önemli baskı unsuru daha vardır. Çalışanların mobbing uygulayan örgüte karşı olumsuz düşünceleri diğeri ise sendikaların baskı yapmasıdır.

Yöneticilerin örgüt iklimini geliştirilmesine yönelik hazırladığı programlar mobbingi önleme çalışmalarının önüne geçmektedir. Çünkü mobbingi önleme çalışmaları maliyeti yüksek olduğu için finansal kayıp olarak görülmektedir. Mobbing çalışmalarının çoğunda mağdur olan kişi kurban, acı çeken, eziyet gören, taciz edilen diye sıfatlandırıldığı için örgüt için olumsuz imaj oluşturacaktır. Mobbing önleme programlarının içeriği de kurum imajını olumsuz etkileyebilir. Örneği alkol kullanımı üzerinde yapılan bir programda çalışanların alkol problemlerinin olduğu anlaşılacaktır. Bu gibi durum olacağı için mobbingin ortaya çıkmasını yöneticiler tarafından istenmediği için araştırma ve önleme yeterince yapılamamaktadır.¹³³

1.10. MOBBİNG İLE MÜCADELE

İş yerinde farklı çıkarlar güden insanlar anlaşmazlığa düşebilir. Çünkü insan olan her yerde sorun vardır. Anlaşmazlıkların kin ve nefret duygularına bürünüp çatışmaya dönüşmesi mobbing ortamına zemin hazırlar. Mobbing'i önlemek ve çözmek için tarafsız bir biçimde ortaya çıkarılması gerekir. Çözüm üretmemek, sorunları göz ardı etmek örgüt iklimi ve kültürünün bozulmasına ve çöküşüne sebep olarak kanserli hücre gibi kurumun iç dinamiğini yok eder.¹³⁴

1.10.1. Bireysel Mücadele Yöntemleri

Kişi uygulanan mobbing davranışlarını yok saymayı, kendini suçlamayı eleştirmeyi bırakıp, bu durumun kendinden kaynaklanan bir süreç olmadığını; olağan dışı olduğunu kabullenip mobbinge başa çıkmalıdır. Kişisel güçlerini ortaya koyarak, performansını düşürmeden; direncini ve öz saygısını kaybetmeden, uyum düzeyini artırarak iş hayatına devam etmelidir. Kendi kişisel değerlerinin farkına varıp; değerlerinden ödün vermemelidir. Kendini güvenli ve huzurlu bir alan

¹³³ Çiğdem Kirel, "Örgütlerde Mobbing Yönetiminde Risk Azaltıcı Öneriler", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2007, Cilt:7(2), 317-334, s.321-322

¹³⁴ Tutar, a.g.e., 2014, s.316

oluşturup; ruh sağlığını korumalıdır. Başına gelenleri güvendiği kişilere açıklayabilir. Mobbing'in sürdürülmesi devam ediyorsa yöneticiye rapor halinde sunulmalıdır.¹³⁵

1.10.2. Örgütsel Mücadele Yöntemleri

Örgütlerde mobbingi kabul edilemez bir davranış olduğu benimsenmelidir. Mobbing'le mücadelenin en önemli yolu; örgütsel bilincin yaratılması, mobbing faktörlerinin belirlenmesi, mobbinge maruz kalanların desteklenmesi, yönetim anlayışının kurumsallaştırılması ve güven ortamının oluşturulmasıdır.¹³⁶

Örgüt içerisinde mobbinge baş etmede yöneticilere düşen önemli sorumluluklar aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- Örgüt içinde uygun davranışlar sergilemeyen çalışanlar arasında çatışma kaçınılmazdır. Çatışmaları önlenmesi için yöneticilerin, iki taraf arasında uyum sağlanması, saygılı bir ortam yaratılması için etik davranışlar içeren profesyonel yaklaşım çerçevesinde çatışmanın önlenmesi ve kontrol edilmesi,
- Örgütün yapısal faktörlerinin en iyi biçimde yönetilmesini ifade eden iş dizaynı; iş yerindeki çalışanların iş karakteristiği açısından uyumlu olabileceği; değerlerine, inançlarına, etik temeline uygun, birey için anlam taşıyan pozisyonlara yerleştirilmesi; monotonluğu, adaletsizliği ve stresi azaltacağından mobbing davranışlarının oluşma olasılığı düşüreceğinden iş dizaynında değişiklikler yapılması,
- Rol belirsizliğininin çözümü ve İş planlaması, sosyal destek programları oluşturarak; örgütsel stresin önlenmesi,
- Dönüşümcü liderlik davranışları sergileyen, duygusal zekâsı yüksek, psikolojik süreçler ve insan kaynakları konusunda bilgili lider seçimi yapılması,
- Mobbingin örgüt içerisinde farkındalığının artırılması, yönetilmesi ve önlenebilmesi için çalışanlara eğitim programları hazırlanması,
- İşçinin ve işverenin kişisel ahlak gelişimlerinin sağlanması için yatay ve dikey iletişim ve davranışların örneklilik sergilemesi,
- Psikolojik mağdurlarını dışlamayıp; empati sözcükleri içeren subjektif iletişime geçilmesi,
- Örgütün sağlığını yeniden kazanabilmesi için tedavi, teşvik, destek süreçlerini içeren mesleki rehabilitasyon sağlanması.¹³⁷

¹³⁵ Tutar, a.g.e., 2014, s.317-318

¹³⁶ Tutar, a.g.e., 2014, s.319

¹³⁷ Kirel, a.g.e., s.323-329

Örgütte yaşanan yıldırma davranışlarıyla mücadele edebilme sendikalar yoluyla da olmaktadır. Sendikalar birlik ve beraberliği sağlayarak; insana ve emeğe saygı gösteren, adaletli, örgüt iklimini politikalarını oluşturmak ve savunmakla yükümlü kuruluşlardır. Sendikalar değişimin sosyal gücünü elinde tutması yönüyle modern demokratik toplumların en önemli unsurudur.

Sendikalar işçilerin ve işverenlerin çalışma ortamından kaynaklanan sorunlarına çözüm bularak, çalışanların ekonomik ve sosyal haklarını savunarak, çalışma koşullarını iyileştirmek için lobi faaliyetleri sürdürerek, yıldırma eylemlerinin önüne geçip; çalışanların korku ve endişelerini giderilmesinde işyerlerinde önemli bir konuma sahiptir.¹³⁸

1.11. MOBBİNGİN HUKUKİ BOYUTU

1.11.1. Mobbing'in Dünya'daki Hukuki Boyutu

Mobbing davranışlarına ciddi önlemler alınması, Batı Avrupa ülkeleri başta olmak üzere küresel boyutta hem örgütlerin hem de hukukçuların gündemi oluşturmaktadır. Avrupa Birliği'ne üye olan ülkeler işverenin işçilerini fiziksel, psikososyal ve cinsel şiddetten koruma sorumluluğunun bilincinde olduklarından bu konu üzerinde önlemler alınarak; yasal düzenleme zorunluluğu getirilmiştir.¹³⁹

Mobbing konusunda yapılan çeşitli tanımlar hukuki boyutta mobbingi karşılayacak kelimenin bulunmasını zorlaştırmıştır. İlk olarak roma antlaşmasının 13. Maddesinde ırk, cinsiyet, din, inanış, yaş ve etnik yapıya bağlı ayrımcılık yasaklanmıştır. Avrupa parlamentosun da 2001 yılında 13. Maddeye "işyerinde taciz" konusunu eklemiş ve karar onaylanmıştır. Her ülkenin kabul edebileceği ortak bir tanım olarak Avrupa Parlamentosu işyerinde şiddet tanımını; aniden ortaya çıkan ve tekrarlanan, işyerinde çalışanların bedensel sağlığı ve morali zararlı etkileri olan kişiler ya da gruplar arasındaki olumsuz davranışlar olarak tanımlamıştır.¹⁴⁰ Ülkelerin hukuki açıdan psikolojik taciz olgusuna yaklaşımları iki grupta ele alınabilir. Birinci grup Özel yasal düzenleme yapmış olan ülkeler aşağıdaki gibidir.

İsveç: İsveç Çalışma Ortamı Yasasında; İşyerinde Şiddet ve Tehdit(1993) ve İşyerinde Mağduriyet(1993) yönetmeliklerinde, çalışanların işyerinde psikolojik ve sosyal koşullarının en iyi şeklide olması, iş yaşamında karşılaşılabilecekleri çatışmalar ve olumsuzlukların yönetimine dair eğitimler, karşılaşılabilecekleri şiddet

¹³⁸ Yüçetürk, a.g.e., s.52-53

¹³⁹ Cicerali ve Cicerali, a.g.e., s.92-94

¹⁴⁰ Çobanoğlu, a.g.e., s.217-218

konusunda da mücadele etme yöntemlerini bilgilendirmeyi işverene sorumluluk şeklinde yüklemiştir. Çalışma Ortamı Denetim Kurulu doğrudan psikolojik tacize uğrayanlarla ilgilenmek yerine, yöneticilere gerekli durumlarda ortamın iyileştirilmesi yönünde taleplerde bulunur.¹⁴¹

Danimarka: Çalışma hayatı yasal düzenlemelerin aksine kolerektif pazarlık yoluyla düzenlendiğinden toplu iş sözleşmesi kapsamında ulusal düzeydeki anlaşmalar geçerlidir. 2001 yılında imzalanan “Danimarka Çalışma Konseyi”, “Danimarka İşveren Konfederasyonu”, “Sendikalar Konfederasyonu” psikolojik tacizi önlemeye yönelik uygulamalara zemin hazırlamıştır. Danimarka’da yapılan araştırmalarda psikolojik tacizin önemli büyüklükte olduğu görülmüştür. Çalışanların % 4 ü psikolojik tacize uğrarken; son 6 ayda sık tekrarlanan psikolojik taciz kriteri kaldırıldığında oran %25 e çıkmıştır. Bulgulardan yola çıkan Çalışma Bakanlığı iş yasasındaki yönetmeliklere cinsel taciz ve psikolojik taciz gibi alanlar eklemiştir.¹⁴²

Hollanda: İlk yasal düzenleme yapan ülkelerden biri olan Hollanda, Çalışma Koşulları Yasasında (1994); işverenler psikolojik tacizi engellemeye ve çalışanları korumaya yönelik politikalar belirlemek zorundadırlar. Ayrıca işçi ve işverenle görüşme yaparak, psikolojik tacizin varlığını, sıklığını tespit edip; risk değerlendirmesi yapmak amacıyla iş yerlerinde müfettiş bulunmaktadır.¹⁴³

Belçika: 2002 yılında özel bir yasa geliştirilen psikolojik taciz olgularına engellenmesi yönünde yeni yükümlülükler getirilmiştir. Yönetimin yükümlülükleri, işyerlerine profesyonel bir danışman atanması, konuyla ilgili yazılı örgütsel politikaların yazılı ilanlarının yapılması, mağdurlara sosyal destek sağlanması, şikâyet mekanizmasının oluşturulması ve tacizcinin hukuksal yaptırıma tabii tutulması ve eğitim planlanması şeklinde sıralanabilir. Yasa aynı zamanda işyerinde çalışanların sağlık ve güvenliğini amaçlayarak “ İstişare Komisyonu” nun kurulması zorunluluğunu getirmiştir.

Finlandiya: 2002 yılında parlamentonun onayladığı mesleki sağlık ve güvenlik yasası; cinsel taciz, şiddet tehdidi ve psikolojik taciz konularını da mesleki sağlık kapsamına alarak işçiye ve işverene yükümlülükler vermiştir. Yasa psikolojik taciz mücadelelerinde işçi ve işveren arasındaki işbirliğine dikkat çeker.¹⁴⁴

¹⁴¹ Güngör, a.g.e., s.163-165

¹⁴² Tekin Akgeçik vd., “İşyerinde Psikolojik Taciz Fenomeni: Uluslararası Deneyimler ve Perspektifler”, *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 2007, (53), 231-274, s.261

¹⁴³ Güngör a.g.e., aynı yer

¹⁴⁴ Akgeçik vd., a.g.e., s. 260-261

İkinci grup ise köklü ve yerleşmiş hukuk sistemine sahip mevcut yasal düzenlemeleri olan ülkeler aşağıdaki gibidir

Almanya: Mobbing yaptırımlarının daha katı olduğu ve anti-mobbing şeklinde hükümlere sahip yasaları vardır. Mobbing mağduru erken emekli olmayı isteyebilme, iş sözleşmesini feshetme gibi hukuki haklara sahiptir.¹⁴⁵ Yasal düzenlemelerde sendikal çalışmalarda etkilidir. Toplu iş sözleşmelerine iş sözleşmesinin ihlali olduğunda yapılacaklar eklenmiştir. Almanya'da çalışanlar çalıştıkları firmaların psikolojik taciz birimlerine başvurup; uygulayanların işten çıkarılmasını talep edebilmektedir.¹⁴⁶

İngiltere: İngiltere'de 1997 yılında MSF (Manufacturing Science Finance) tarafından hazırlanan psikolojik tacizi önlemek amacıyla hazırlanan "işyerinde saygınlık yasa tasarısı" Parlamento'dan geçememiştir. 1997 tarihli " Tacize Karşı Korunma Yasası" işyerinde ki şiddet tanımını psikolojik tacizi de kapsayacak şekilde düzenlediğinden parlamento mevcut iş güvenliği yasalarının uygunluğunu düşünmüştür. 1996 tarihli Çalışanların Hakları Yasası' da psikolojik tacize maruz kalan kişinin işten istifa etmesi işverenin yükümlülüklerini yerine getirmemesinden dolayı haklı nedenlerle fesih sonuçlarını doğurmuştur. Ayrıca işverenin işçiye astları önünde küçük düşürmek, taciz etmek, hedef göstermek gibi kötü davranışlarından dolayı işçi istifaya zorlandığı gerekçesi ile iş ilişkisinin haksız fesihle sona erdiğini iddia edebilir.¹⁴⁷

İrlanda: "İşverenlerin İşçilerini Koruma Yasası" adı altında işverenin çalışanı fiziksel ve ruhsal risklere karşı korumasını yükümler. Bu yasa çerçevesinde Çalışma İlişkileri Komisyonu ve Hak Komiserleri gibi oluşumlar yaşanan sorunlarda çalışanların ilk başvurabilecekleri yerlerdir. Çözümüne ulaşmayan sorunlar için iş mahkemelerine başvurabilmektedirler.¹⁴⁸

¹⁴⁵ Burcu Erdemir, "Dünya'da ve Türkiye'de Yükseköğretimde Psikolojik Taciz (Mobbing) ve Yasal Mevzuat", *Yükseköğretim Dergisi*, 2012, Cilt:2(3), 151-158, s.154

¹⁴⁶ Altuntaş, a.g.e., s.2999

¹⁴⁷ Akgeçik vd., a.g.e., s.262-263

¹⁴⁸ Fikret Özalp, Çalışma Yaşamında Mobbing ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Kamu Kuruluşunda Bir Uygulama, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2013, s.56 (**Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**)

1.11.2. Mobbing'in Türkiye'deki Hukuki Boyutu

Türk hukuk sisteminde iş yerinde psikolojik taciz anlamına gelen kanunlarda açık ve doğrudan bir düzenleme yoktur. Mevzuatta mobbing kavramından bahsedilmese de kuramsal bilgilerden yola çıkarak mobbing olgusunun hukuksal yorumunu yapmak mümkündür. Son yıllarda mobbingi tanıyan yargı kararlarına ve doktrinde konu ile ilgili araştırmalara rastlanmaktadır.¹⁴⁹

Gelişmiş ülkelerde çalışma yaşamına ilişkin psikolojik taciz kavramında farkındalık düzeyi yüksek olup; bu ülkelerde mobbing davranışlarının ceza-i müeyyideleri bulunmaktadır.¹⁵⁰ Mobbing İsveç'te 1994, Japonya'da 1996, Finlandiya'da 2000 de Almanya, Fransa ve ABD' de son yıllarda suç olarak nitelendirilerek Yargıtay kararlarına konu edilmiş hukuk mevzuatlarında da açık bir şekilde yer almıştır.¹⁵¹

ABD' de iş yerinde gözdağı, hakaret, alay, saldırganlık, cinsel ve ırksal olmayan saldırganlıklar için medeni kanunda ceza-i hükümler bulunmaktadır. Eğer bir iş yerinde cinsel ve ırksal saldırılar varsa bu mobbing suçunu oluşturmamaktadır. Kanada yasalarında da çalışanı ruhsal yönde koruyan yasalar vardır.¹⁵²

Türkiye'de de mobbing vakalarının sayısının artması konuya yasal bir dayanak gerekliliğini getirmiştir. Yapılan araştırmalar Avrupa'da mobbing olgularında Türkiye'nin üçüncü sırada yer almasına rağmen, yasal girişimler Avrupa'nın çok gerisindedir.¹⁵³ Yasal düzenlemelerin suçu engelleyici özelliği bulunması göz önüne alınırsa hukuk sistemimizde mobbing ile ilgili doğrudan hüküm bulunmaması özellikle mağdurların hak aramasına yönelik kısıtlılık getirmektedir.¹⁵⁴

Türkiye'de mobbinge yönelik düzenlemeler şeklinde değerlendirilebilecek hükümler anayasada, iş kanununda, borçlar kanununda, medeni kanunda ve ceza kanununda yer almaktadır.

➤ **Anayasanın ;**

- 10. maddesinde kişilerin kanun karşısında eşitliğini düzenlemek için “*Herkes dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım gözetmeksizin kanun önünde eşittir.*

¹⁴⁹ İlhan, a.g.e., 1180

¹⁵⁰ Mercanlıoğlu, a.g.e., s.42

¹⁵¹ Yavuz Temizel, “Mobbing ve Türk hukuku Sistemindeki Yeri”, *Adalet Dergisi*, 2013, (45),188-233, s.209

¹⁵² Çobanoğlu, a.g.e., s. 199-200

¹⁵³ Erdemir, a.g.e., s.152

¹⁵⁴ Mercanlıoğlu, a.g.e., s. 42

Kadınlar ve erkekler eşit haklara sahiptir. Devlet bu eşitliğin yaşama geçmesini sağlamakla yükümlüdür.” hükmü devletin işyerinde, sokakta, her yerde yapılacak ayrımcılığı suç olarak değerlendirmesini sağlar.¹⁵⁵

- 12. Maddesinde “*Herkes kişiliğine bağlı, dokunulmaz, devredilmez, vazgeçilmez temel hak ve hürriyetlere sahiptir.*” hükmüyle temel hak ve hürriyetlerinin niteliği belirlenmiştir.
- 17/I maddesinde; “*Herkes yaşama, maddi ve manevi varlığını koruma ve geliştirme hakkına sahiptir*” hükmüyle, kişinin maddi ve manevi varlığının önemi belirtilirken; 17/III maddesinde “*Kimseye işkence ve eziyet yapılamaz; kimse insan haysiyetiyle bağdaşmayan bir cezaya veya muameleye tabi tutulamaz*” hükmü ise dokunulmazlığını içerir.
- 49/II maddesinde, “*Çalışma herkesin hakkı ve görevidir*” hükmüyle çalışmanın herkesin hakkı olduğu, Devletin çalışanların hayat seviyesini yükseltmek, çalışma hayatını geliştirmek için çalışanları ve işsizleri korumak, çalışmayı desteklemek, işsizliği önlemeye ilişkin ekonomik bir ortam yaratmak ve çalışma barışının sağlanması için gerekli tedbirleri almakla yükümlü olduğu,
- 50. Maddesinde, “*Kimsenin yaşına, cinsiyetine ve gücüne uymayan işlerde çalıştırılmaz*” hükmü¹⁵⁶ bulunması çalışanın maddi ve manevi bütünlüğünün korunmasına yönelik olup; uygun ve sağlıklı çalışma ortamı düzenleme yükümlülüğü anayasa tarafından ele alınmıştır.

Çalışanların manevi kimliklerini öne çıkaran Avrupa Sosyal Şartının “Onurlu Çalışma Hakkı” çalışanların onurunu korumak amacıyla ve cinsel taciz ve psikolojik tacize karşı korunmasını hedefler. İnsan hakları belgelerinin en önemlilerinden kabul edilen 1989’da Türkiye’nin de kabul eden taraf olduğu 1996 tarihli Gözden Geçirilmiş Avrupa Sosyal Şartı’nın 26. Maddesinde “*İşveren çalışanların işyerinde ya da işle bağlantılı cinsel taciz konusunda bilinçlenmesi, bilgilenmesi ve bunun engellenmesini desteklemeyi ve çalışanları bu tür davranışlardan korumaya yönelik tüm uygun önlemleri almayı; ve çalışanların birey olarak işyerlerinde ya da işle bağlantılı olarak maruz kaldıkları kınanılacak ya da açıkça olumsuz ya da suç oluşturan, yinelenen eylemler konusunda bilinçlenmesi, bilgilenmesini ve bunların*

¹⁵⁵ Yüksel Koçak ve Cavit Yeşilyurt, “ Türk Hukuku Bakımından Mobbing”, *Türklerin Dünya Dergisi*, 2014, Cilt:6(1), 213-227, s.216

¹⁵⁶ Temizel, a.g.e., s. 210

engellenmesini desteklemeyi ve çalışanları bu tür davranışlardan korumaya yönelik tüm uygun önlemleri almayı taahhüt eder” ibaresi yer alır.¹⁵⁷

➤ İş Kanunu'nun

4857 sayılı iş yasası, cinsel taciz konusu ile içerdiği iki hüküm vardır.

- 24. Maddesine göre, işçinin diğer bir işçi ve üçüncü kişiler tarafından cinsel tacize uğraması ve bu durumu işverene bildirmesine rağmen gerekli önlemlerin alınmaması halinde söz konusu işçi iş sözleşmesini haklı nedenlerle feshedebilecektir.
- 25. Maddesine göre, işçinin işverenin başka bir işçisine cinsel tacizde bulunması halinde, işverene söz konusu işçinin iş sözleşmesini haklı sebeplerle feshetme hakkı vermektedir.¹⁵⁸ Diğer maddelerinde ise;
- 5. Maddesi; işverenin işçisine eşit davranma yükümlülüğü,
- 77 maddesine göre, “işverenlerin işyerinde işçi sağlığının ve iş güvenliğinin sağlanması için her türlü tedbiri almak ve tedbirlere ilişkin araç ve gereçleri bulundurmak zorundadır. İşverenin iş sağlığı ve güvenliği konusundaki yükümlülüğü fiziksel olduğu kadar psikolojik sağlığın korunmasını da kapsamına alır.” ibareleri bulunur.¹⁵⁹

➤ Türk Ceza Kanunu

Mobbing suçunu maddi ve manevi unsurları bakımından karşılayan başlıca ceza kanunu hükümleri; işyerinde eziyet, kişilerin huzurunu bozma, hakaret, özel hayatın gizliliğini ihlal, çalışma hayatının özgürlüğünün ihlali ve tehdit oluşturmaktadır. Türk Ceza Kanununun:

- 94. maddesinde, “Bir kişiye karşı insan onuru ile bağdaşmayan bedensel ve ruhsal yönden acı çekmesine, algılama ve irade yeteneğinin etkilenmesine, aşağılanmasına yol açacak davranışların gerçekleştiren kamu görevlisi hakkında 3 yıldan 12 yıla kadar hapis cezası hükmolünür” hükmüyle iş yerinde manevi eziyeti,
- 123. maddesinde, “ Sırf huzur ve sükûnunu bozmak suretiyle bir kimseye ısrarla telefon edilmesi, gürültü yapılması ya da aynı maksatla hukuka aykırı başka bulunması, mağdurun şikâyetiyle üç aydan bir yıla kadar hapis cezası verilir.” hükmüyle kişiye işyerinde huzurunun ve psikolojisinin bozulması,

¹⁵⁷ İlhan, a.g.e., s. 1181

¹⁵⁸ Tutar, a.g.e., 2014, s. 330

¹⁵⁹ Temizel, a.g.e., s. 213

- 125. maddesinde, “ *Bir kimseye onur şeref ve saygınlığını rencide edebilecek nitelikte somut bir fiil veya olgu atf eden ya da yakıştırmalarda bulunmak ve küfretmek suretiyle bir kimsenin haysiyeti itibar ve saygınlığına saldıran kişi 3 aydan iki yıla kadar hapis ve para cezası verilir*” hükmüyle, kişiye iş yerinde yapılan hakaret içerikli sözler,¹⁶⁰
 - 122. maddesi, kamuya işe alımda ırk, dil, renk sebeplerden ötürü ayrımcılık yapılırsa mobbing sayılabileceği düşüncesiyle ayrımcılık yapma,
 - 105. maddesi, bir kimseyi cinsel amaçlı taciz eden kişiye, mağdurun şikâyeti üzerine üç aydan iki yıla kadar hapis cezası veya adli para cezası verilmesiyle cinsel taciz konularını içeren hükümler bulunur.¹⁶¹
- Diğer işyerinde suç sayılan ibarelerin hükümleri ise,
- 106. maddesini tehdit suçu,
 - 107. maddesini şantaj suçu,
 - 117. maddesini iş ve çalışma hürriyetinin ihlali suçu,
 - 118. madde sendikal hakların kullanımının engellenmesi suçu,
 - 124. maddesi haberleşmenin engellenmesi suçu,
 - 134. maddesi özel hayatın gizliliğinin ihlali suçu,
 - 151. maddesi çevresindeki mala zarar verme suçu iş yerinde mobbing davranışlarını oluşturduğu için ceza yaptırım kapsamına girer.¹⁶²

Ceza hukuku açısından mobbing ile ilişkili ilk davalar 2011 yılında, bir hukuk fakültesi dekanının öğretim görevlisine “*görevini kötüye kullanmak*” suçu altında açılmıştır. Mobbingin ağır ceza mahkemesinde işlendiği diğer bir davada, okul müdürü ve yandaşları mağdur bir öğretmeni okuldan uzaklaştırıp; tayinini çıkartmak için uyguladığı mobbing sonucu 12 yıla kadar hapis cezası istemi ile yargılanmıştır.¹⁶³

❖ **Borçlar Kanunu’nun**

Yeni yasa tasarısı kapsamında 416. maddesinde psikolojik taciz niteliği olan mobbing kavramı düzenlenmiştir. Bu tasarı yürürlükte olan borçlar kanununun 332. Maddesine karşılık gelmektedir. “*Tedbirler ve mesai mahalleri*” konusunu içeren bu madde birinci fıkrası; işverenin işçinin kişiliğini koruması ve saygı göstermesi,

¹⁶⁰ Ciceralli ve Ciceralli, *a.g.e.*, s.69-72

¹⁶¹ Koçak ve Yeşilyurt, *a.g.e.*, s.216-217

¹⁶² Temizel, *a.g.e.*, s. 213

¹⁶³ Ulusoy, *a.g.e.*, s.148-149

sağlığını gözetmesi ve işyerinde ahlaki bir ortam sağlamakla yükümlü olduğunu öngörür. Madde ahlakla ilişkilendirildiği için işverenlerin çalışanları cinsel tacizden korunma ve önlem alma yükümlülüğü doğar. İkinci fıkrası; işçinin işverenin işçinin yaşam, sağlık ve bedensel bütünlüğünü korumak için iş kazalarından korumakla yükümlü olduğu ibaresi de yer almaktadır. Son fıkrasında ise işçinin önlem alınmamasından dolayı ölmesi sebebiyle işverenin tazminat ödeme zorunluluğunu içerir.¹⁶⁴

Bu maddede bulunan cinsel taciz kavramı, kişilik değerlerini ihlal eden sebeplerden psikolojik taciz kavramını içermediğinden TBMM adalet komisyonun düzenleyip; kabul ettiği metne göre, “*İşçinin Kişiliğinin Korunması*” başlığı altında “*İşveren hizmet ilişkisinde işçinin kişiliğini korumak ve saygı göstermek ve işyerinde dürüstlük ilkelerini sağlamakla, özellikle işçilerin psikolojik ve cinsel tacize uğramamalarını ve bu tür tacize uğramış onların daha fazla zarar görmemeleri için gerekli önlemleri almakla yükümlüdür*” şeklide 417. Madde olarak kabul edilmiştir. Böylece “*psikolojik taciz kavramı*” doğrudan hukuki aykırı bir ölçüt olarak kanunlara girmiştir.¹⁶⁵

➤ **Türk Medeni Kanunu’nun**

- 24. maddesine göre; “*Hukuka aykırı olarak kişilik hakkına saldırılan kimse, hâkimden, saldırıda bulunanlara karşı korunmasını isteyebilir. 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.*”
- 25. maddesine göre; “*Hâkimden saldırı tehlikesinin önlenmesini, sürmekte olan saldırıya son verilmesini, sona ermiş olsa bile etkileri devam eden saldırının hukuka aykırılığının tespitini isteyebilir.*” *hükümleri mobbing gördüğü gerekçesiyle; kişilik hakları saldırıya uğrayan mağdurun haklarının korunması, saldırının önlenmesi ya da durdurulması, saldırının hukuka aykırıdır.*” tespitini içerir.¹⁶⁶

Mobbingle ilgili tedbirlerin daha çok cinsel tacizle ilgili olduğu gözlenmektedir. Mağdurun aşağılanması, alay edilmesi, dışlanması, yeniliklerden yoksun bırakılması gibi kasıtlı mobbing davranışları ismen geçtiği hukuki tedbirler yoktur. Ama rekabet içinde olana örgüt çalışanları iftiraya uğratma, yeteneklerinin eleştirilmesi ve küçük

¹⁶⁴ Temizel, a.g.e., s.214-215

¹⁶⁵ İlhan, a.g.e., s.1184

¹⁶⁶ <https://www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k4721.html>, (Erişim Tarihi: 05.05.2016)

düşürülme gibi psikolojik zarara uğratan mobbing davranışlarına maruz kalmaktadır.¹⁶⁷

Mobbingin işyerlerinde yaygın olmasına rağmen; toplumsal gelenekler, bireylerin işlerini kaybetme korkusu, mağdurun başına gelenlerin ispatındaki zorluklar sebebiyle hukuksal mücadeleye ilerleme gösterememiştir.¹⁶⁸ Türk hukukunun mevcut yasal düzenlemelerinde mobbing mağdurlarının başvurabilecekleri ve hukuki korumadan yararlanabilecekleri hakları vardır. Ancak mobbinge ilişkin maddeler açık olarak yer almamakla birlikte; tacizin sadece fiziksel yönüyle ilgili maddelerin bulunması mevzuatta bir boşluk yaratır.¹⁶⁹

1.12. TÜRKİYE'DE SAĞLIK SEKTÖRÜNDE MOBBİNG

Uluslararası Çalışma Örgütü tarafından yapılan araştırmalarda tüm dünyada yaygınlaşan ve risk faktörü oluşturan şiddete sağlık sektöründe çalışanların daha fazla uğradığı vurgulanmıştır. Sağlık çalışanlarının şiddete uğrama riskinin diğer hizmet sektöründe çalışan personellere göre 16 kat daha fazla olduğu, hemşirelerin diğer sağlık profesyonellerine göre 3 kat daha fazla risk altında olduğu gözlenmiştir.¹⁷⁰

Avustralya'da 2001 yılı verilerine göre sağlık görevlilerin %67,2 si fiziksel ya da psikolojik şiddete maruz kalırken, bu oran Bulgaristan'da %75,8, Güney Afrika'da %61, Tayland'da %54, Brezilya'da %46.7 şeklinde tespit edilmiştir.¹⁷¹

Sağlık sektörünün çalışma koşullarının yoğun olması, çalışma ortamının ergonomik koşulları içermemesi, nöbet/vardiya usulü çalışma sisteminden kaynaklanan çalışma saatlerinin uzun olması, kullanılan malzeme ve ekipmanların mesleki risk oluşturmaları ve kişisel arası ilişkiler çalışanların fiziksel ve psikolojik sağlıklarını olumsuz yönde etkilemektedir.¹⁷²

Sağlık sektöründe kadın çalışan iş gücünün ağırlıklı olması, fiziksel ve sözlü şiddete maruz kalma olaylarını artırır. Hemşirelerin çok büyük bir kısmının bayan olması; göz, çocuk, psikiyatri, kadın doğum gibi branşları bayan hekimlerin seçmesi mobbing riskini artırır.¹⁷³ Türkiye'de Sağlık ve Sosyal Hizmet Emekçileri Sendikası

¹⁶⁷ Kirel, a.g.e., s.330

¹⁶⁸ Yeşilyurt ve Koçak, a.g.e, s.225

¹⁶⁹ İlhan, a.g.e., s. 1185

¹⁷⁰ Sebahat Bayrak Kök vd., "Psikolojik Şiddetin Bireysel ve Örgütsel Yansıması: Yıldırma", *Eurovision Sosyo-Ekonomik Araştırmalar Pamukkale Dergisi*, 2014, Cilt:1(1), 44-62, s.49

¹⁷¹ Karsavuran, a.g.e., s. 277

¹⁷² Çağla Yiğitbaş ve Süleyman Erhan Deveci, "Sağlık Çalışanlarına Yönelik Mobbing", *Türk Tabipleri Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, 2011, Cilt:11(42), 23-28, s.24

¹⁷³ Karsavuran, a.g.e., s. 276

(SES) 1771 asistan, pratisyen, uzman doktor, ebe, hemşire kadın sağlık profesyonellerinin üzerinde anket yöntemiyle yaptığı araştırmada çalışan kadınların gördükleri fiziksel ve psikolojik şiddetten şikâyetçi olduğu bulgulanmıştır.¹⁷⁴

Mobbingin hemşireler üzerinde oluşturduğu yüksek stres seviyesi, kendini sömürülmüş hissetme, iş tatmininin düşmesi, benlik saygısının azalması, mesleki yeterliliğin kaybolma hissi, suçluluk ve korku içeren yoğun anksiyete gibi ortaya çıkan olumsuz psikolojik belirtiler¹⁷⁵meslekte kalmalarını olumsuz biçimde etkilemekte ve bu sorunu evrensel bir hale getirmektedir. Hemşirelerin mobbing uygulayıcıları sırasıyla; diğer sağlık profesyonelleri, hastanın yakınları, hasta, kendi meslektaşları ve yönetici hemşireler oluşturmaktadır.¹⁷⁶

Sağlık sektöründe hemşirelerden sonra en fazla mobbing görenler, hekim ve sağlık memurlarıdır.¹⁷⁷Suç oranlarının yüksek, nüfusun az ve kırsal bölgelerde görev yapan ambulans ekibi de risk altındadır.¹⁷⁸Sağlık kuruluşlarında mobbingi tetikleyen faktörler ise şu şekilde sıralanabilir;

- Roller ve çalışma koşullarının belirsiz iş yükü ve stresinin fazla olması,
- Bürokratik engeller,
- Hiyerarşik yükselme isteği ile planlanan akademik kariyer,¹⁷⁹
- Hastanelerin riskli birim olarak tayin edilen acil, ameliyathane ve yoğun bakım birimlerinde çalışmak,
- Ekip çalışanları ve hasta yakınları ile daha yoğun iletişim kurulması gereken zaman dilimi olan gündüz vardiyasında çalışmak,¹⁸⁰
- Hemşirelerin lise öğrenimlerini tamamlayıp; kırsal kentlere küçük yaşlarda çalışmaya başlamış olmalarının yarattığı savunmasızlık,
- İdareye ve yönetime kişisel iletişimi yakın olan kişilere yapılan ayrıcalıklar,¹⁸¹
- Hastanedeki tıbbi kaynakların ve olanakların yetersizliği,
- Kamuda özellikle devlet hastanelerinde çalışanların aldığı maaşın memnuniyetsizlik yaratması,

¹⁷⁴ Sibel Asi Karakaş ve Ayşe Okanlı, "Hemşirelik ve Mobbing", *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2013, Cilt:2(4), 562-576, s.572

¹⁷⁵ Karakaş ve Okanlı, a.g.e., aynı yer

¹⁷⁶ Karsavuran, a.g.e., s.278

¹⁷⁷ Yiğitbaş ve Deveci, a.g.e., s.26

¹⁷⁸ Karsavuran, a.g.e, s.178

¹⁷⁹ Bayrak Kök vd., a.g.e., s. 4

¹⁸⁰ Yiğitbaş ve Deveci, a.g.e., s. 24

¹⁸¹ Karsavuran, a.g.e., s. 276

- Çalışma şartlarının zor ve yoğun olması nedeniyle çalışan kişinin kendine ve ailesine yeterince zaman ayıramaması,
- Kadınların fiziksel olarak güçsüz oldukları düşüncesiyle hocalarının nöroloji, ortopedi, cerrahi gibi alanlara yönlendirmemesi,
- 16-24-36-48 saate varabilen uzun çalışma saatlerinin uykusuz, ayakta hasta ve hasta yakınlarıyla geçmesinin yarattığı yorgunluk ve stres¹⁸²
- Sağlık kuruluşlarının 7 gün 24 saat kesintisiz hizmet sunması,
- Hekim, hemşire, personel azlığından dolayı ya da kullanılan malzemelerin eksikliğinden dolayı hastaların muayene olabilmeleri için oluşan uzun kuyruklar ve bekleyiş,
- Bekleme odalarının koşullarının uygunsuz olması, her hastanın kendini en acil olarak sıfatlandırması, hasta yakınlarının muayene sırasının adil olmadığına dair inancı.¹⁸³

Sağlık hizmetlerinin hızlı gelişmesi, yasal uygulamalarda boşluklar olması, yaşanan mobbingin kayda alınmaması sağlık çalışanının güvenliğini sağlama konusunda eksiklikler yaratmaktadır. Mobbing hastanelerde sık görülen ve tedbir alınması gerek bir durum olduğu için çalışanlar açısından bu sorunun farkındalığının artırılması gerekir. Sağlık çalışanlarına yapılan sözel saldırı, yaralanma, darp ve öldürmeye ilişkin ve yasal düzenlemeler yapılmalıdır.¹⁸⁴

Mobbinge maruz kalanların verdikleri ilk tepki arkadaşları ile paylaşma ya da durumu görmezden gelme olmaktadır. Oysaki mobbing ciddi bir mesleki sağlık ve güvenlik riski oluşturduğundan toplum sağlığında olumsuz etkilenir. Bunun çalışanlara stres ve öfke yönetimi, iş yeri şiddeti önleme sorun ve çatışma çözme beceriler kazandırılıp; mobbingin bireysel, örgütsel, toplumsal sonuçları hakkında çalışanlar bilgilendirilmelidir.¹⁸⁵

¹⁸² Oğuz Polat ve Işıl Pakiç, "Mobbing, İşyerinde Psikolojik Taciz", *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2012, Cilt:3(4), 211-217, s.214

¹⁸³ Nesrin Akça vd., "Sağlık Çalışanlarına Uygulanan Şiddet: Özel Bir Tıp Merkezi Örneği", *Ankara Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 2014, Cilt:13(1), 1-12, s.3

¹⁸⁴ Yiğitbaş ve Deveci, a.g.e., s. 24-27

¹⁸⁵ Karsavuran, a.g.e., 278-279

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ TATMİNİ

İkinci bölümde iş tatmini kavramı, tarihçesi, iş tatmini ile ilişkili kavramlar, iş tatminini etkileyen faktörler, iş tatminini ölçme yöntemleri, iş tatmini ve iş tatminsizliğinin sonuçları anlatılacaktır.

2.1. İŞ TATMİNİ KAVRAMI VE TANIMI

Batı dillerinde yeterli anlamında kullanılan Latince’de “satis” sözcüğünden gelen tatmin kelimesinin TDK’ da ki anlamı “ istenen bir şeyin gerçekleşmesini sağlama, gönül doygunluğuna erme, doyum” olarak tanımlanmaktadır. İş tatmini bireyin işini olumlu ve zevk veren bir duygu olarak değerlendirmesinin bir sonucudur. İş hayatında elde edilen değerler ne kadar yüksekse elde edilen tatmin o kadar yüksek olacaktır.¹⁸⁶ İş tatmini:

- Galbraith’e gör, iş görenlerin iş davranışları ve örgütsel ortamda yaşadığı olumlu ya da olumsuz duygulardan kaynaklanan, işin özelliklerine karşı beslenen tutumlardır.¹⁸⁷
- Cribbin’e göre, bireyin toplam iş çevresinden, işin kendisinden, yöneticilerden, çalışma grubundan, elde etmeye çaba gösterdiği iç yatıştırıcı duygudur.
- Bullock’ a göre, işle bağlantılı çok sayıda arzu edilen ve edilmeyen deneyimlerin bütünü ve dengelenmesinden sonuçlanan bir bütündür.¹⁸⁸
- Locke’ ye göre bireyin bir işten beklediği ile iş sonuçlandığında elde ettiklerinin bir fonksiyonudur.
- Schermerhorn’a göre çalışanların yaptıkları işler hakkındaki olumlu yada olumsuz hislerinin derecesidir.¹⁸⁹
- Eren’e göre işten elde edilen maddi çıkarlar ile işçinin iş arkadaşları ve bir eser ortaya koymanın sağladığı mutluluktur.¹⁹⁰

¹⁸⁶ Mehmet Merve Özaydın ve Ömer Özdemir, “ Çalışanların Bireysel Özelliklerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Bankası Örneği”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2014, Cilt:6(1), 251-281, s.253

¹⁸⁷ İrfan Yazıcıoğlu ve Alptekin Sökmen, “Otel İşletmelerinin Yiyecek İçecek Departmanında Görev Yapan İş Görenlerin, İş Tatmin Düzeylerinin Değerlendirilmesi: Adana’da Bir Uygulama”, *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2007,(18), s.3

¹⁸⁸ Zekeriya Çalışkan, “İş Tatmini: Malatya’da Sağlık Kuruluşları Üzerinde Bir Uygulama”, Doğu Anadolu Bölgesi Araştırma ve Uygulama Merkezi, 2005, Cilt:4(1),9-18, s.9

¹⁸⁹ Edip Örucü vd., “Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 2006, Cilt:13(1), 39-51, s.40

¹⁹⁰ Tefik Uyar, “ Türk İş Havacılığı Teknisyenlerinde İş Tatmini”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2013, Cilt:5(3), 258-288, s.262

- Mitchell ve Larsona göre, çalışanların önemli olarak gördükleri şeylerin kurum tarafından hangi işlerde sağlandığı konusundaki algılarının bir sonucudur.
- Wroom ise kişinin işini veya iş deneyimini değerlendirmesinden kaynaklanan veya hoşça giden olumlu duygusal durumdur şeklinde tanımlamıştır.¹⁹¹

İş tatmini bireyin işinden duyduğu hoşnutluk ya da hoşnutsuzlukla birlikte işine karşı oluşturduğu tutum ve işine karşı gösterdiği tepkidir. Bir çalışanın işinden ne istediği, değerlerine uygunluğu ile ekonomik, sosyal, psikolojik gereksinimlerini karşılayabilmesi tatmini oluşturur. İş tatmini çalışan ve işveren beklentilerine göre yön kazanır. Çalışanın beklentilerini ücret, işin niteliği, sosyal statü ve işi severek yapması gibi faktörler etkilerken, işvereni ise işe devamlılık, topluma yararlılık, kar arttırma gibi hem sosyal hem maddi yönde beklentileri vardır.¹⁹²

İş tatmininin farklı boyutlarının olması kavramsallaştırılmasını zorlaştırmaktadır. Çünkü çalışanların sahip oldukları önem ve öncelikler çalışanlar arasında farklılık gösterir. Kişinin gereksinimleri ve değer yargıları yaptığı iş ile paralellik gösteriyorsa iş tatmininden söz edilebilir. Fizyolojik ve psikolojik gereksinimlerin yanı sıra kişisel mantık, algısal hazırlık gibi etkenlerin belirleyici olduğu bireysel algılama farklılıkları, istek ve beklentileri etkilemektedir. İş tatmini iş ortamında kişinin yaşadıkları doğrultusunda oluşturduğu duygusal yanıtıdır. Duygusal bir yanıt olduğu için ölçülmesi ve gözlenmesi zordur.¹⁹³

İş tatmini beklentilerin ne kadarının karşılandığı ya da aşıldığı ile ilgilidir. İşle ilgili farklı tutumlar yarattığı için, çalışan işin bir boyutuna karşı olumlu bir tepki gösterirken işin diğer boyutuna karşı olumsuz tepki gösterebilir. Örneğin aldığı terfiden memnun olurken aldığı ücretten mutsuz olabilir. İş tatmini olumlu bir durumdan hızla olumsuz bir duruma geçebileceğinden dinamik bir süreci gösterir. Ekonomik ve sosyal boyutunun yanında psikolojik boyutu da önem taşımaktadır.¹⁹⁴

İş tatmini çalışanın işinin istediği nitelikte olması, deneyimlerini kullanabildiği yaşam değerlendirmesinde ulaştığı olumlu duyguları ile ortaya çıkan bir

¹⁹¹ Ayşegül Bölükbaşı ve Dina Çakmur Yıldıztan, "Yerel Yönetimlerde İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Alan Araştırması", *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2009, Cilt:27(2), 345-366, s.347

¹⁹² Hüseyin Kantar, *İşletmede Motivasyon*, Kum Saati Yayınları, İstanbul, 2010, s.34-38

¹⁹³ Nuran Akşit Işık, "Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme", *Türk İdare Dergisi*, 2010, (467), 31-51, s.35

¹⁹⁴ Bölükbaşı ve Çakmur Yıldıztan, *a.g.e.*, s.348

doyumdur.¹⁹⁵ İş tatmini işin özellikleriyle çalışanın isteklerinin birbirine uyduğu zaman gerçekleşir. İşe karşı pozitif tutum iş tatminine, işe karşı negatif tutum iş tatminsizliğine yol açar. İnsanlar hayatlarının önemli bir bölümünü iş yerinde geçirdikleri için işinden duyduğu tatmin iş ilişkilerini etkilediği kadar dış ilişkilerini de olumlu ve olumsuz yönde etkilemekte, ruhsal sağlığının yanı sıra bedense sağlığı ve aile yaşamının üzerinde de etkileri vardır.¹⁹⁶

2.2. İŞ TATMİNİ'NİN ÖNEMİ

2.2.1. İş Tatmini'nin Birey İçin Önemi

Toplumsal gelişme ve bilinçlenme ile ekonomik gelişmeye paralel olarak ihtiyaçların maddi anlamda artması, bireyin belirli bir geçim düzeyine ulaşmak istemesi, eğitim düzeyinin artmasıyla; beklentilerin artması ortaya çıkmıştır.¹⁹⁷

Çalışanların, becerilerini ortaya koyma isteklerinin olması, zamanlarının çoğunu uğraş halinde geçirmeleri, yaratıcılıklarını kullanma istekleri, psikolojik olgunluk ile olan pozitif ilişki iş tatminini önemli hale getirmektedir. Ama bazı insanlar için kolay yoldan kazanç sağlaması, tekdüze işleri tercih etmesi, olgunlaşmamış kişiliklere sahiplik, sosyal baskı yüzünden meslek seçmeleri ve çalışmaları iş tatminini önemsemeyerek monoton bir iş hayatı sürdürmelerine sebep olur.¹⁹⁸

2.2.2. İş Tatmini'nin Örgüt İçin Önemi

Örgütler ürün üretmek ve karlılık ile birlikte iş görenin doyumunu sağlamayı hedeflerler. Günümüzde makineleşmenin insan gücünün önüne geçmesi çalışanları işlerine karşı doyumsuzlaştırıp; yabancılaştırmıştır.¹⁹⁹

Yabancılaşma kavramı çalışanın artık kendini örgüt üyesi gibi görmemesiyle sonuçlanarak iş performansını, güdülenmesini ve verimliliğini önemli ölçüde düşürerek iş tatminsizliği oluşturmaktadır. İş tatminsizliği iletişim bozukluğu, çatışmalar, devamsızlığın olması, iş kazaları, işten ayrılma niyetinin oluşması ve işi bırakma eyleminin oluşumuna yol açmaktadır. Bu durumlar örgüt açısından mali yük oluşturmakta ve karlılığı düşürmektedir.²⁰⁰

¹⁹⁵ Mahmut Akbolat vd., "Konaklama İşletmeleri Çalışanlarının Algıladıkları Mobbing İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi", *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2014, Cilt:3(3), 1-17, s.3

¹⁹⁶ Örucü vd., *a.g.e.*, s. 40

¹⁹⁷ Çalışkan, *a.g.e.*, s.10

¹⁹⁸ Kantar, *a.g.e.*, s.22-23

¹⁹⁹ Kantar, *a.g.e.*, s.24

²⁰⁰Sebahat Bayrak Kök, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik bir Araştırma", *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2006, Cilt:20(1), 291-297, s.294

Örgütsel gelişme ile iş gereklerinin performansı iyileştirme sürecinin sosyal sorumluluk şekline dönüşmesi, 1930'lu yıllarda ABD'de güçlü sendikalar kurulması, 1937' de Wagnerr İşçi-İşveren yasası ile toplu pazarlığın hukuki bir varlık kazanması, örgütsel değişimlerin getirdiği yenilikleri örgüt çalışanlarına kabul ettirme çabası kurumlarda iş tatminine olan ilgi ve önemi artırmıştır.²⁰¹

2.3. İŞ TATMİNİ'NİN TARİHÇESİ

İş tatmini ilk olarak 1911 yılında Taylor ve Gilbert tarafından en az stres ve yorgunluk yaratacak şekilde fabrikada çalışmak olarak tanımlanmıştır.²⁰² 1920'lerde Amerika'da Elton Mayo ve arkadaşları Chicago Eestern elektrik işletmesinde yapılan Hawthorne araştırmalarının sonucunda Mayo, iş yerindeki odak noktasını fiziki faktörlerden sosyal faktörlere kaydırarak; teknolojik gelişmelerin işe olan bağlılığı azalttığı, çalışanların duygusal verimliliğinin mantıksal verimlilikten daha önemli olduğunu vurgulamıştır.²⁰³ Örgüt davranışları içerisinde olan iş tatmini motivasyon kuramlarıyla literatüre girmiş ve iş gören 1930'lu yıllardan itibaren iş yerinde maliyet olarak değil en değerli varlık olarak görülmüştür.²⁰⁴

1935'te ise Hoppock'un "Job Stasfaction" isimli makalesi önemlilik taşır.²⁰⁵ Hoppock, Pennsylvaniadaki "New Hope" kuruluşunda yürüttüğü çalışmada çalışanların %88 inin işinden tatmin sağladığını; iş tatminiyle mesleki seviye arasında doğrusal bir ilişki bulmuştur. 1953'te Schaffer'in çalışmasında ihtiyaç ve doyum çerçevesindeki oluşturduğu 12 temel ihtiyacın kişilik özelliklerine göre önceliğinin değiştiğini bulmuştur.²⁰⁶

İkinci dünya savaşından sonra yapılan Harwood araştırmalarında pijama üretimi yapan Harwood İmalat İşletmesi' nde bir işletmede sıkça yapılan model değişikliklerinin çalışanların iş tatmininde düşüşüne sebep olduğu; devamsızlık, işe gelmeme, işten ayrılma gibi sorunlar ortaya çıktığı görülmüştür. Bu etkileri azaltmak için çalışanların yönetime ve yönetim sürecindeki kararlara kısmi veya tam katılımı sağanarak işi benimsemeleri ve iş tatminlerinin arttığı görülmüştür.²⁰⁷

²⁰¹ Çalışkan, a.g.e., s.10

²⁰² Yazıcıoğlu ve Sökmen, a.g.e., s.2

²⁰³ Kantar, a.g.e., s.20

²⁰⁴ Özaydın ve Özdemir, a.g.e., s.254

²⁰⁵ Yazıcıoğlu ve Sökmen, a.g.e., aynı yer

²⁰⁶ Elbeyi Pelit ve Yüksel Öztürk, "Otel İş Görenlerinin İş Doyum Düzeyleri: Sayfiye ve Şehir Otel İşletmeleri İş Görenleri Üzerinde Bir Araştırma", *işletme Araştırmaları Dergisi*, 2010, Cilt:2(1), 43-72, s.46

²⁰⁷ Tutar, a.g.e., 2014, s.169

Judge ve Hulin 1993 yılında iş tatmini alanında üç farklı yaklaşımdan bahsetmiştir. Birinci yaklaşımda iş tatmini içerisindeki davranışlar tecrübeler ve kişisel faktörlerden kaynaklandığını, İkinci yaklaşımda sosyal bilgilendirme süreci ile ilişkili kişinin işte ne yaptığını değerlendirmesi ve yorumlaması işidir, üçüncü yaklaşımda ise, bilgi işleme modelinde iş tatmini kişinin mesleki karakterinden etkilenmesi sonucu meslekte kişinin ne istediğinin ve karakterine uygunluğu ölçülür.²⁰⁸

2.4. İŞ TATMİNİ'NİN İLGİLİ OLDUĞU ALANLAR

2.4.1. İş Tatmini ve Değerler

Değer; davranışların hangisinin iyi, doğru, arzulanan veya istenilen olduğunu belirten, fikir ya da ölçütlerdir. Değerler; iş tatminin, güdülenmenin, algılamanın temelini oluşturduğu için örgüt içi düşüncelerin ve davranışların oluşumunda ana rol oynar. Aynı değerler davranış üzerinde doğrudan etkin olamamasına karşın, değerler bireyin tutum ve davranışları üzerinde etkilidir. İnsanların sahip olduğu değerler istikrarlı ve tutarlı olabilir yani kolay kolay değişmeyebilir.²⁰⁹

İnsan içinde bulunduğu sosyal sistemlerin değerleriyle hareket eder. Kişi toplumla çatışma yaşamamak için toplumsal değerlere aykırı tutum geliştirmes. Kişinin sahip olduğu değerler ekonomik, estetik, ahlaki, dinsel, siyasal, sosyal, politik olabilir ve bu değerler insanın doğru tutum oluşturabilmesi için en önemli kriteridir.²¹⁰ Değerler, doğruluk, arzulanabilirlik ya da ahlaki bir boyutu çağrıştırmaktadır. Değerler, karşıt davranış durumlarının kişisel ya da toplumsal olarak tercih edilip edilmediği hakkındaki inançları temsil etmektedir.²¹¹

Değerler ulaşılmaması kolay olana değil, ulaşılmaması gereken ileri hedeflerin ideal göstergesidir. Değer, bireyin çevresindeki obje ya da olgunun birey için ifade ettiği faydadır. Bireyin değer sistemindeki amaçlara ulaşmadaki araçlar, birey için önem arz eder. Birey amaçlarına ulaşmada çok fazla istekli ise bu araçlara yaklaşır, aksi halde de kaçır. Değerler tutumların duygu durumunu etkiler.²¹²

²⁰⁸ Enver Aydoğan vd., "Devlet Hastanelerinde Çalışan Üst Düzey Yöneticilerin İş Tatminlerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Ampirik Çalışma: Trabzon İli Örneği", *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2011, (21), 119-138, s.121

²⁰⁹ Özkalp ve Kirel, a.g.e., s.109

²¹⁰ Salih Güney, *Örgütsel Davranış*, Nobel Yayıncılık, Ankara, 2012, s.93

²¹¹ Mehmet Üstüner, "Öğretmenlik Mesleğine Yönelik Tutum Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması", *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 2006, (45), 109-125, s.111

²¹² Mehmet İnceoğlu, *Tutum Algı İletişim*, Beykent Üniversitesi Yayıncılık, İstanbul, 2010, s. 156-157

2.4.2. İş Tatmini ve İnançlar

İnançlar, bireylerin kendi içsel dünyalarının bir yönü ile ilgili algılarının ve tanımlarının meydana getirdiği sürekli duygular ağıdır. İnançlar çoğu durumda, bireysel ilkelerin kaynağı halindedir.²¹³ Bireysel ilkelerden yola çıkarak bilgi, kanaat ve imanı da kapsayan içsel olaylar psikolojik kökenli inançları oluşturur. İnançların açığa çıkması bireyin davranış ve tutumlarına yansır.²¹⁴

İnançlar için mantıksal bir başlangıç noktası bulunmakla birlikte; algılama, tanıma ve yargılama süreçleri sonucunda ortaya çıkmaktadırlar. İnsanların ilk inançları doğa olaylarını iyi ya da kötü algılayıp; zihninde yer etmesinden oluşmuştur. İnançlar sonucundaki iyi ya da kötü algısı tutumların oluşumuna yön vermiştir İnançlar yansız ve nötrdürler. İnsan psikolojisinin vazgeçilmez unsurları olduğundan insanların psikolojik dünyalarının devamlılığını sağlarlar. İnançları sayesinde kararlı ve dengeli bir ruha sahip olarak olaylar karşısında görüş bildirebilir, kıyas gücünü kullanabilir, çevresel olayları değerlendirebilir ve bir hükme varabilirler.²¹⁵

İnançların ortaya çıkışında çeşitli faktörler rol oynamaktadır. Gözlem ve tecrübe; günlük yaşamda olaylar gözleyerek ve deneyimlenerek öğrenilir. Boşluğa bırakılan cismin düşmesi yer çekiminin olduğuna inanılmasını oluşturduğu gibi. Zekâ; karışık olayların aydınlatılması, analiz ve sentezinin yapılabilmesi için zihinsel bir seviyeye sahip olunmalıdır. Duygu; inanç oluşumunda ve karar verme sürecinde duygular önemli yer tutar. Bireyler alternatifler arasında seçim yapmak zorunda kalırlarsa tecrübe ve akıl dışı duyguların etkisinde kalırlar. Akıl kabul ettiği inanç ve tutumların yanında, kalbe ve vicdana dayanan inanç ve tutumlardan da söz edebiliriz. Sosyal yaşam; İnanç ve tutumların oluşumunda örf adetler, değer yargıları ve dini inançlar etkilidirler. Örgüt içinde çalışanlarda örgüt ikliminden ve çalışma arkadaşlarından etkilenebilirler.²¹⁶

2.4.3. İş Tatmini ve Tutumlar

Tutum; bireyin psikolojik obje ile ilgili düşünce, duygu ve davranışlarını düzenli bir biçimde oluşturan eğilimdir. Tutumlar bireyin bir şey hakkında ne hissettiğini ifade

²¹³ Üstüner, a.g.e., s. 111

²¹⁴ Ünsal Sığı ve Sait Gürbüz, *Örgütsel Davranış*, Beta Yayınları, İstanbul, 2014, s.63

²¹⁵ Erol Eren, *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Yayıncılık, İstanbul, 2014, s.173-174

²¹⁶ Şerif Şimşek vd., *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*, Gazi Kitabevi, Ankara, 2011, s.71-72

eden, sosyal algımızı ve davranışlarımızı etkileyen soyut bir kavramdır. İnsanlar nesnelere ve olaylar hakkındaki olumlu ya da olumsuz değerlendirme ifadeleridir.²¹⁷

Katz tutumu, bireyin çevresindeki bir simgeyi, bir nesneyi ya da bir olayı olumlu ya da olumsuz bir şekilde değerlendirme eğilimi şeklinde tanımlamıştır. Bireyin çevresine karşı aldığı tavır ve sergilediği duruş önemlidir.

Lambert'e göre tutum, bireyin insanlar, gruplar ve çevresel olaylarla ilgili örgütlenmiş; tutarlı düşünce, duygu ve tepki biçimidir. Lambert'in tanımı sosyal psikolojiyi de ilgilendirdiği için tutumun tepki biçimi oluşunun yanı sıra düşünce ve duygularında yansıttığı söyler.²¹⁸

Allport'a göre tutum, yaşantılar ve deneyimler sonucu oluşan insan davranışlarını yönlendiren, belirli bir objeye ya da kimseye karşı ruhsal ve zihinsel bakımdan hazır oluş biçimidir. Burada tutum, bireyin tepkisini yönlendirici bir unsur olarak onun davranış biçimini belirlemektedir.²¹⁹

Yaşamın istenilen yanlarını görüp karşılaştıkları ortamı fırsat olarak değerlendiren insanların tutumları olumlu, yaşamın istenilmeyen yanlarını görüp karşılaştıkları ortamı kayıp olarak değerlendiren kişilerin tutumları olumsuzdur.²²⁰

Tutumların oluşmasında bireyin kendi özelliğini kapsayan genetik faktörleri, fizyolojik faktörleri (olgunlaşma, hastalık, uyuşturucu kullanımı), yaşadığı deneyimler ve kişilik özellikleri ile bireyin yaşantısının içinde olan sosyopsikolojik özellikler oluşturan topluma uyum içerisinde bulunmasından doğan toplumsallaşma süreci, grup üyeliği ve sosyal sınıf etkilidir.²²¹

Toplumsal tutumların oluşması, çocukluk yıllarından itibaren kişilerarası iletişim yolu ile içinde bulunduğu toplumun beklentilerini, değerlerini ve tutumlarının öğrenme süreciyle olur. Bireyler için içerisinde olduğu çalışma ortamı, çalışma grupları, mesleki kuruluşlar gibi grupların tutumları da önemlidir. Çünkü bireyin tutumları bu grupların tutumu benzerlik gösterirse; grubu benimseyerek aynı yönlü tutum ve bağlılığın oluşmasına, hatta bu gruplar bireyin tutumlarının değişmesine bile sebep olurlar.²²²

²¹⁷ Üstüner, a.g.e., s.3

²¹⁸ İnceoğlu, a.g.e., s. 9

²¹⁹ Güney, a.g.e., s.92

²²⁰ Şimşek vd., a.g.e., s.73

²²¹ İnceoğlu, a.g.e., s.142

²²² Ayşe Can Baysal, "Sosyal Psikolojide Tutumlar", <http://arastirmax.com/en/system/files/dergiler/2057/makaleler/10/1/arastirmax-sosyal-psikolojide-tutumlar.pdf> (Erişim Tarihi: 01.05.2016)

➤ **Tutumların özellikleri**

- Yaşanılan hayattan elde ettiğimiz deneyimler ve edindiğimiz bilgilerle tutumları öğrenilebilir özelliğini ortaya çıkarır.
- Tutumu oluşturan bileşenlerin fazlalığı karmaşıklık yaratır.
- Her tutumun bir gücü vardır. Bireyin tutum oluşturacağı özne ya da nesneye karşı hissettiği duyguları tutumun gücünü olumlu ya da olumsuz etkiler.
- Bireyin benzer olaylar karşısında benzer tutumları göstermesi tutumların tutarlılığını gösterir.²²³
- Bireyin yaşadığı çevre koşullarının etkisiyle duygu, inanç ve değerlerindeki meydana gelen değişiklikler yüzünden tutumları da değişebilir. Kişinin inançları değişebildiği ölçüde tutum ve davranışlarının değişimi olanaklıdır. Bir çalışanın terfi ve işyeri koşulları hakkındaki inançları onun çalıştığı olan kuruma olan tutumunu etkiler. Çünkü bireyin kişisel yargıları ve inançları işletmeye bakış açısını oluşturur. İşletmelerdeki olumlu örgüt iklimi, maddi olanaklar, yöneticilerin yapıcı davranışları çalışanların tutumunu olumlu etkiler.²²⁴

➤ **Tutum ve Davranış İlişkisi**

Tutumlar davranışın gerisindeki yönlendirici güçlerdir. Kişilerin tutumları incelenip analiz edilirse davranışların nasıl sergilenebileceği kestirilebilir. Tutum değişiminin süreci yöneticiler tarafından uygun şekilde kontrol edilirse, davranışların denetimi de gerçekleşmiş olur.²²⁵ Tutum analizinde davranış saptanırken davranış ve tutum kavramları arasındaki üç ilke ön plana çıkar;

- Genel davranışların en önemli göstergesi genel tutumlardır.
- Kişi için önemli bir konuya karşı oluşturduğu bir tutum, özel bir davranışa bürünmesini sağlar
- Tutum istikrarı sağlandığı müddetçe davranış sergilenmeye devam eder.²²⁶

Tutum ve davranış ilişkisini; iki kavramın ölçülmesi arasında geçen zaman, tutumu meydana getiren bilişsel, duyuşsal ve davranışsal bileşenlerin gücü, tutumun

²²³ Sığı ve Gürbüz, *a.g.e.*, s.64

²²⁴ Eren, *a.g.e.*, 2014, s.180

²²⁵ İnçeoğlu, *a.g.e.*, s.49

²²⁶ Şimşek vd., *a.g.e.*, s.75-76

ulaşılabilirliği ile ilişkili bilginin zihinde algılama süresinin çabukluğu, kişinin tutumlarının ve davranışlarının ne ölçüde farkında olduğu etkiler.²²⁷

➤ **Tutumları oluşturan bileşenler;**

- **Bilişsel bileşen;** tutum nesnesi ile ilişkili gerçeğe dayanan bilgi ve inançlar bilişsel bileşeni oluşturur.
- **Duygusal bileşen;** tutum nesnesine ilişkin duygu, değerlendirme, heyecansal yoğunluğu, sevmeme ve sevmeme hislerini ifade eder. Duygusal bileşenleri güçlü olan birinin tutumlarının değişimi zordur.
- **Davranışsal bileşen;** insanların tutum nesnesine ilişkin sahip olduğu bilgi ve duygulara uygun hareket etme eğilimlerini gösterir. Alışkanlıkların ve tutumların eylemsel ifadesi olan davranışsal bileşen gözlemlenebilir.²²⁸

➤ **Bir Tutum Olarak İş Tatmini**

İnsanlar yaşamları boyunca etraflarındaki tutum objesi olabilecek somut ya da soyut şeylere karşı; aile içinde oluşturdukları öğrenimler, içinde buldukları kültür, toplumsallaşma süreci, iletişim gibi faktörlerle birçok tutum öğrenebilirler.²²⁹

İnsan hayatının büyük bir kısmının geçtiği iş hayatında örgütsel davranışlardan etkilenmeleri nedeniyle, işlerine karşı oluşturacakları tutum sınırlıdır. Bu tutumlar işin kendisine yönelik, işin yapıldığı alana yönelik, çalışma arkadaşları ya da ast-üst ilişkilerine yönelik gerçekleşebilir. Örgütün performansında önemli role sahip olan iş tutumları iş tatmini, örgüte bağlılık ve işe bağlılıktır.²³⁰

Olumlu tutuma sahip insanlar ruh disiplinine sahip, karşılaşılan olumsuzluklara cesaret ve inançla yaklaşan, sorunlu işleri fırsata dönüştürebilen, beklentileri pozitif başarıları yüksek kişilerdir. Örgütün amaçlarının gerçekleşmesinde olumlu tutum sergileyen ve bu istikrarı koruyan kişiler iş yeri için önemli bir yere sahiptir.²³¹

İş hayatında iş tatmini yüksek olan kişinin işine karşı tutumu da olumludur. İş tatmini sağlayamayan kişinin ise işine karşı tutumu olumsuzdur. Kişinin meleğine

²²⁷ Üstüner, a.g.e., s. 110

²²⁸ Güney, a.g.e., s. 102

²²⁹ Üstüner, a.g.e., s.112

²³⁰ Pınar Tınaz, **Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar**, Beta Yayıncılık, İstanbul, 2013, s.21

²³¹ Şimşek vd., a.g.e., s.73

karşı tutumlar çalıştığı kurumda iş tatminine, örgüte bağlılığına ve işe bağlılığına yön verir.²³²

Bireylerin tutumlarının işle ilgili davranışları etkilemeleri kaçınılmazdır. İşine karşı olumlu tutuma sahip bireyler hoş duygular içinde çalışarak performans, verimlilik, bağlılıklarında artış yaşarlar. İşine karşı olumsuz tutuma sahip bireyler ise devamsızlık, işe geç kalma, işten ayrılma gibi davranışlar sergileyebilirler.

İş yerindeki paylaşılan genel tutumlar, örgütün temel amaçlarına ilişkin iş planlaması yapılarak; işin ne zaman, nasıl, ne şekilde yapılacağı ile ilgili hususları içerir. Bu hususlar doğrultusunda örgüt içinde çalışan insanlar tutumları ve inançlarıyla buldukları gruba kendilerini ait hissederlerse çalışmaktan dolayı mutlu olacakları için iş tatminleri artacaktır. Bunun tam tersi yaşandığında ortaya çıkacak olumsuz duygusal sonuçlar iş tatminini azaltacaktır.²³³

Çalışma hayatını oluşturan çalışan, yöneticiler, işin kendisi ve çalışma ortamı sürekli etkileşim içindedir. Etkileşim sürecinde bu faktörlerde bir takım değişiklikler oluşabilir. Bu süreçte yöneticiler mal veya hizmet üretimi boyunca çalışanların verimliliğinin artışı ile birlikte ruhsal ve fizyolojik sağlığını da korumalıdır. Örgüt yöneticileri bu durumu sağlayabilmeleri için çalışanların işine, iş ortamına ve arkadaşlarına karşı tutumlarını bilmeleri gerekir. Çalışanların işine karşı olumlu ya da olumsuz tutumları biliniyorsa davranışlarını önceden görmek, kontrol etmek ve önlem almak mümkün olacaktır.²³⁴

Bir işletmedeki genel tutumların oluşmasında; işletmenin işe alma politika ve uygulamaları, çalışanların özgeçmiş donanımlarının iyi olması (yaş, eğitim düzeyi, sosyal düzey, denetim), çalışanların işletmelerin kaynaklarını ve özelliklerini iyi bilmesi, çalışanların rekabet koşullundaki piyasada işletmelerine güvenmesi gibi konular etkilidir.²³⁵

2.4.4. İş Tatmini ve Motivasyon

İnsanların ihtiyaçları doğrultusunda istekleri oluşmaktadır. İhtiyaçlar karşılanırsa ya da karşılanmasın insanları davranışa sürükler. İnsanların davranışlarının arkasında bir istek, önünde ise bir amaç vardır. Türkçede güdü anlamına gele motivasyon; kişilerin belli bir amacı gerçekleştirmek üzere kendi arzu

²³² Üstüner, a.g.e., aynı yer

²³³ Tınaz, a.g.e., 2013, s.23-24

²³⁴ İhsan Yüksel, "Hemşirelerin İş Doyum Düzeyini Ayırt Edici İş Doyum Ögelerinin Diskriminant Analizleriyle Belirlenmesi", *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2002, Cilt:3(1), 67-78, s. 70

²³⁵ Tınaz, a.g.e., 2013, aynı yer

ve istekleri ile davranmalaridir. Motivasyon devamlılığı olan dinamik seyreden temel bir süreçtir. İhtiyaçlar, beklentiler, arzular, davranış, hedefler, geri besleme motivasyonun temel bileşenlerini oluşturur.²³⁶

İnsanın bilgi ve becerilerini en üst düzeyde kullanabilmesi için en önemli olgu motivasyonudur. Çalışanların ihtiyaçlarının karşılanması ve amaçlarına ulaşması morallerinin yükselmesini sağlayıp örgüt içindeki verimliliklerini artırılması iş tatminini oluşturacaktır. Motivasyon, kişinin zamanını ve enerjisini bir amaca, beklenen bir ödüle ya da sonuca ulaşma arzusuyla oluşur. İhtiyaçların en üst düzeyinde kendini gerçekleştirme ihtiyacı vardır. Kendini yetiştirme ve yaratıcı olma ihtiyacını karşılayabilmesi yönetim ve kendisine bağlıdır. İletişim bozuklukları, kararlara katılmama, görev belirsizliği, teşvik öğelerinin eksikliği gibi faktörler motivasyonu azaltmaktadır.²³⁷

Motivasyon araştırmalarının amacı kişilerin tutumlarını öğrenerek, çalışanların bilgi ve becerilerini en üst düzeyde kullanabilmeleri için uygun ortam ve koşulları oluşturmaktır. İnsanların neden çalıştığına ilişkin bir takım kuramlar oluşturulmuştur. Maslow'un hiyerarşik düzene soktuğu insan gereksinimlerin tabanını fizyolojik ihtiyaçlar oluştururken, tavanını kendini gerçekleştirme oluşturmaktadır. Alt düzeydeki ihtiyacı karşılayamayan çalışan üst düzeydeki ihtiyacına sağlıklı bir geçiş yapamaz. Maslow, çalışanların ellerinde olanlara değil, ellerinde olmayan şeylerle motive olacaklarını savunur.²³⁸

Kendini örgütün amaçları için çalışma yaşamına bağdaştırıp, gayretli bir performans gösterebilmesi için çalışanların güdülenme dereceleri yüksek olmalıdır. Örgütte kendisine değer verilen, kararlarına saygı gösterilen bireyin motivasyonu ve çalışma azmi yüksek olacaktır. Motivasyonun yönetimin sağladığı bir takım özendirici araçlar çalışanlar üzerinde etkilidir. Yüksek ücret, iş güvencesi, yapılan işin çekiciliği, terfi ve yükselme imkânları, başarı olanakları, etkin ve doğru bir performans değerlendirme sistemi, disiplin, işe alıştıırma eğitimleri, kariyer geliştirme sistemleri motivasyonu artırıcı rol oynayarak iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir.²³⁹

İş tatmininin oluşumunu açıklamaya yönelik, motivasyonu oluşturan kuramlar kullanılmıştır. Çalışanların içinde bulunduğu çalışma ortamında davranışa sevk eden

²³⁶ Kantar, a.g.e., s.231

²³⁷ Ayşe Üstün, "Bilgi Hizmetlerinde Verimlilik ve Motivasyon", *Türk Kütüphaneciliği*, 2009, Cilt:23(3), 602-608, s.606-608

²³⁸ Levent Kıdak ve Mehmet Aksaraylı, "Sağlık Hizmetlerinde Motivasyon Faktörleri", *Sosyal Bilimler Dergisi*, 2009, Cilt:7(1), 75-94, s76-79

²³⁹ Tınaz, a.g.e., 2013, s.13-16

motivasyon faktörleri kapsam kuramlarını, motivasyon sürecinin örgütte nasıl işlediğini, çalışanların algıları, tutumları, amaçları doğrultusunda verdikleri tepkileri, bireylerin edinilmiş davranışlarının nasıl tekrarlamaması üzerinde duran yaklaşımlar süreç kuramlarını oluşturur.²⁴⁰ Yani davranışı “neyin” motive ettiği üzerinde duran teorilere kapsam teorileri, davranışın “nasıl” motive edildiği üzerinde duran teorilere süreç teorileri denir.²⁴¹

Kapsam kuramları:

Maslow’un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramına göre; ihtiyaçların ilk basamağında yeme içme gibi fizyolojik ihtiyaçlar, ikinci basamağında güvenlik ihtiyacı, üçüncü basamağında sevgi ihtiyacı, dördüncü basamağında saygınlık ihtiyacı, beşinci basamağında insanın kapasitesinin en üstüne çıkması ile ilişkili kendini gerçekleştirme ihtiyacı bulur.²⁴² İnsanın ihtiyaçlarının ve davranışlarının bir nedene dayandığı bu kuramda, alt kademedeki ihtiyaçlar giderilmeden üst kademedeki ihtiyaçların kişiyi davranışa sevk etmediği; insanların ancak ellerinde olanlarla değil ellerinde olmayan şeylerle motive olabileceğini savunur.

Herzberg’in Çift Faktör Kuramına göre; güdülemenin tek boyutlu olmayıp; doyum yaratan faktörleri motive edici olarak; doyumsuzluk yaratan faktörleri hijyen faktörleri olarak nitelendirmiştir.²⁴³ Motive Edici Faktörleri oluşturan başarı, tanınma, terfi etme, sorumluluk, işin kendisi gibi iç faktörler; iş tatmininin oluşumunu tamamen sağlamayabilir ama iş tatmininin oluşumunu engelleyebilir. Hijyen faktörlerini oluşturan; işletme politikası, kişilerarası(ast-üst) ilişkiler, ücret, yönetim, çalışma koşulları gibi dış faktörlerin olumsuz olması motivasyonu azaltarak iş tatminini düşürür.²⁴⁴

David Mc Clelland’ın Başarı-Güç Kuramına göre; insanların güdüleme amacıyla da olsa insanların işlerinde tatmin edilmesi gerektiğini savunur. Kişinin motive olması üç faktöre bağlıdır. Kişi başarı ihtiyacıyla; yetenek ve bilgi elde edebilmek için çaba göstererek; anlamlı bir amaç seçerek davranışa yönelir.²⁴⁵ Güç ihtiyacıyla, başkalarını etkileyip, kontrol altında tutarak güç ve otoriteyi ellerinde

²⁴⁰ Yazıcıoğlu ve Sökmen, a.g.e., s.4-5

²⁴¹ Bölükbaşı ve Çakmur Yıldıztan, a.g.e., s. 350

²⁴² Sezai Türk, **Örgüt Kültürü ve İş Tatmini**, Gazi Kitabevi, Ankara, 2007, s.83-84

²⁴³ Kıdak ve Aksaraylı, a.g.e., s.78

²⁴⁴ Özkan Tütüncü, “Seyahat Acentalarında İş Tanımlama Ölçeği Kapsamında İş Doyumunun Ölçülmesi: İzmir İli Uygulaması”, **Turizm Araştırmaları Dergisi**, 2002, Cilt:13(2), 129-138, s.131

²⁴⁵ Kantar, a.g.e., s.42-44

bulundurmak isterler, ilişki kurma ihtiyacıyla sosyal yönü yüksek olan insanlar dayanışmayı rekabete tercih ettikleri için çalışma ortamına çabuk adapte olurlar.²⁴⁶

Alder Fer'in ERG Kuramına göre; Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramının ihtiyaç sıralaması basitleştirerek oluşturduğu ERG kuramı sırasıyla üç kavram üzerinde durur: Var Olma İhtiyacı, Gelişme İhtiyacı, Ait Olma İhtiyacı. Alfender'in ihtiyaçları arasında ast üst ilişkisinde sıralama ve sınır yoktur.²⁴⁷ İhtiyaçların hepsi aynı anda giderilebilir. Kişi gelişme ihtiyacında hüsrana uğrarsa, ait olma ihtiyacında artış; ait olma ihtiyacında hüsrana uğrarsa var olma ihtiyacında artış görülecektir.²⁴⁸

Süreç kuramları;

Skinner'in Davranışı Koşullandırma Kuramı; insanın herhangi bir nedenden, amaçtan veya ihtiyaçtan dolayı, gösterdiği davranışın karşılaşacağı sonuçla ilgilenerek kuram geliştiren B. F. Skinner'a göre, insanın elde ettiği sonuca göre güdülenirse davranışı tekrarlar ve sürdürür; güdülenmezse davranışı söndürülür.²⁴⁹Dürtü, gereksinim tutum gibi içsel durumlar gözlemlenemeyeceğinden kişinin davranışı yönlendiren etkenleri içinde bulunduğu çevre oluşturmaktadır. Çevre kişinin davranışına olumlu pekiştirme, olumsuz pekiştirme, cezalandırma ve son verme şeklinde yön verir.²⁵⁰

Wrom'un Bekleyiş Teorisi; bir çalışanın yaptığı iş karşılığında eline geçenlerin, ihtiyaçlarıyla ve kişisel değerleriyle örtüşmesi ya da örtüşmesine imkân olduğunu fark etmesi sonucu yaşadığı duygu beklenti teorisini oluşturur.²⁵¹Bireyin motivasyonla işi yapabilmesi için gösterdiği gayretin üç faktörü vardır. *Valens (Değer);* Bireyin belli bir çaba göstermesi sonucu elde edeceği ödülü isteme derecesidir.²⁵²*Beklenti;* Bir davranış sonucunda belli bir ödülü kazanma düşüncesine sahip olmaktır. Motivasyon beklenti ve valensin çarpımıdır. Valensi ve beklentisi yüksek olan insanların motivasyonu yüksek olacaktır. Yani kişi bilgisini enerjisini ve yeteneğini kendi arzusu ile işine koyacak ve çalışacaktır. *Araçsallık;* Çalışanın gösterdiği performansının ödüllendirileceğine ya da doyurucu valense ulaşacağına inanmasıdır.²⁵³

²⁴⁶ Özalp ve Kirel, a.g.e., s.288

²⁴⁷ Tutar, a.g.e., 2014, s.67

²⁴⁸ Sığı ve Gürbüz, a.g.e., s.149

²⁴⁹ Tutar, a.g.e., 2014, s. 72-73

²⁵⁰ Uyar, a.g.e., s.264

²⁵¹ Tutar, a.g.e., 2014, s.69

²⁵² Kantar, a.g.e., s.46

²⁵³ Yılmaz, a.g.e., s.46

Lawler ve Porter'in Geliştirilmiş Beklenti Kuramına göre; performansın ödüle, ödülünde iş tatminine yol açtığını belirtir. Kişinin motive olabilmesi için önemli olan gösterdiği çaba karşısında almayı beklediği ödül ile almış olduğu ödül arasındaki yakınlıktır. Birey beklediğinden daha az ödüllendirildiğini düşünürse mutsuz olup, doyumsuzluk yaşayacaktır. Motivasyonun sağlanması için, alınması gerektiğine inanılan ödülün beklenen ölçüde alınmış olması gerekmektedir.²⁵⁴

Adams'ın Eşitlik Kuramı; kişinin iş tatmini adalet ve eşitlik algısı ile ilişkili kişinin eşit muamele görme arzusunun bulunduğu ve bu arzu karşılanmazsa motivasyon ve iş tatmininin düştüğü ile ilgilidir.²⁵⁵ Adams teorisini dört esas üzerine kurmuştur. Kişi; eşitlik ya da eşitsizliği algılan bireydir. Başkalarıyla karşılaştırma, kişinin kendi yaptığı iş sonucunda elde ettiği ödülün diğer çalışanların yaptıkları iş sonucunda elde ettikleri ödül ile kıyaslanmasıdır. Girdiler, kişinin işine kattığı sahip olduğu kişisel özellikleri; tecrübe, eğitim, yaştır. Çıktılar, iş sonucunda elde ettiği kazanımları; maddi gelir, maaş, ikramiyedir.²⁵⁶ Adams'a göre birey kendisinin saf ettiği çaba sonucunda kendisinin elde ettiği sonuç ile iş ortamından başkalarının saf ettiği çaba sonucunda elde ettiği sonucu karşılaştırmaktadır. Bu şekilde girdi - çıktı dengesi belirlemektedir.²⁵⁷

2.4.5. İş Tatmini ve Moral

Moral ölçülmesi zor, sosyal ve psikolojik bir kavram olmakla birlikte bir insana veya insan grubuna hakim olan iklim veya atmosferdir. Dinamik bir kavram olmakla birlikte her an beslenip desteklenmeye ihtiyacı vardır. Kurumlarda çalışanların kuvvetli bir moral duygusu oluşturabilmesi için ileriye ait umutlarının ve kişisel amaçların gerçekleştirebileceği bir çalışma ortamı, bireysel değerlerin örgüt değerleriyle olduğu ortak bir amaç, etkili personel politikası, grup içinde birlik beraberlik ruhu, hayal kırıklıklarına karşı direnme, grubun kazandığı iş başarısının takdir görmesi moral yükselmesine vesile olacaktır. Emek sermayenin insan olduğu kurumlarda moralin yaşam tatminine ve iş tatminine etkisi yüksek olacaktır. Moral bozukluğu yaşanan bir örgütte çalışanların ruh ve beden sağlığı bozularak hastalıklarda ve iş kazalarında artış görülmektedir. İş raporu alınması, izin

²⁵⁴ Necmettin Cihangiroğlu ve Bayram Şahin, "Organizasyonlarda Önemli Bir Fenomen: Psikolojik Sözleşme", *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2010, Cilt:6(11), 1-16, s.6

²⁵⁵ Tutar, a.g.e., 2014, s.71

²⁵⁶ Tuba Yılmaz, *Çalışanların İş Tatmini ve Motivasyon Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Kamu Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma*, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2014, s.44 (*Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*)

²⁵⁷ Cihangiroğlu ve Şahin, a.g.e., s.5

isteklerinde artış, devamsızlık, işten ayrılma gibi sonuçlar iş tatminini de olumsuz biçimde etkilemektedir.²⁵⁸

2.4.6. İş Tatmini ve Verimlilik

Japon verimlilik uzmanı Kurosawa'ya göre verimlilik doğal insan potansiyelinin arttırdığı ve etkin kullanıldığı bir ilkedir. Kişi işini yüksek tatminli yürütüyorsa işine karşı olumlu tutumlar besleyerek; bilgi ve becerilerini başarıma arzusu ile en üst düzeyde tutacaktır. Buda örgüt içinde verimlilik artışına sebep olacaktır. Düşük iş tatminli kişilerde kısa vadede verimlilik sağlanabilir fakat vade uzadıkça aynı verim sağlanmayabilir. Toplam kalite yönetiminin yeni planlamasına göre insan ögesi yönetimin merkezine alınarak etkili iletişim, huzurlu çalışma ortamı, ekip ruhu oluşturulup, örgüt içindeki hedefler tespit edilerek insan gücü verimliliği iyi düzeye çıkarılabilir. İş tatmini değişkenlerinin (ihtiyaçlar, beklentiler, değerler, eğitim, statü, terfi, seçilen meslek) çalışanlarda olumlu tutumlar sergilenmesi sağlanırsa verimliliğin artacağı, bu değişkenlerde oluşan negatif tutumların verimliliği düşüreceği yapılan araştırmalarda görülmüştür.²⁵⁹

2.4.7. İş Tatmini ve Performans

Yüksek iş tatmini çalışanların performansını olumlu yönde etkilemektedir. İş tatminsizliğinin sonucu olan işte ayrılma eylemi düşük performansı kişilerde daha fazla görülmüştür. Literatürde performans ve tatmin arasında tutarsız ilişkilere de rastlanmaktadır. Bunun nedeni kişiden kaynaklanan sebeplerden ekonomik gereksinim, ailevi mecburiyetler, beklenti ve ihtiyaçlar oluşturmaktadır.²⁶⁰Başka bir yaklaşıma göre yönetimin çalışanlar için uygun ortam oluşturması, ödüllendirme sisteminin olması çalışanda iş tatmini yaratarak performansının artmasına sebep olmaktadır. Performansın iş tatminini olumlu etkilemesi için ödüllendirme sisteminin eşit ve adil olarak algılanması önemlidir.²⁶¹

2.5. İŞ TATMİNİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

İş tatmini kavramı yaş, eğitim, cinsiyet, statü, medeni durum, kişilik, deneyim gibi kişisel özelliklerden etkilenecek olumlu yada olumsuz yönde etkilenebildiği gibi; işin niteliği, ücret, yönetim biçimi, çalışma grupları, iş güvencesi, örgütsel ortam ve örgüt büyüklüğü, iş gücü devir hızı, yükselme olanakları ve ödüllendirme, çalışma

²⁵⁸ Erol Eren, *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Yayıncılık, İstanbul, 2012, s.197-201

²⁵⁹ Üstün, a.g.e., s.605

²⁶⁰ Hasan Gül vd., İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama", *Uluslar Arası Hakemli Sosyal Bilimler E-dergisi*, <http://www.akademikbakis.org/eskisite/15/performans.htm> (Erişim Tarihi: 15.03.2016)

²⁶¹ Tinaz, a.g.e., 2013, s.27-28

koşulları gibi örgütsel faktörlerde iş tatminini olumlu yada olumsuz şekilde etkilemektedir.

2.5.1. İş Tatminini Etkileyen Bireysel Faktörler

2.5.1.1 Yaş

Herzberg iş tatmini ve yaş arasındaki ilişkiyi U şeklinde bir eğriye benzeterek; yaşı küçük işe başlayanların tatmini daha yüksekken otuz yaşlarına doğru tatminlerinin düştüğünü daha ilerleyen yıllarda artışa geçtiğini savunur. Aynı işte kalma süresi ile birlikte yaş arttıkça iş tatmini artar. Saleh ve Otis'e göre yöneticilerde ileri yaşa kadar tatmin işletmenin sunduğu maddi ödüllerle yükselişten emekliliğe doğru kendini gerçekleştirme azaldığı için tatminsizlik artar. Porter ve Lowler'in görüşüne göre ise ileri yaşlarda performans ve tecrübe arttığı için ortaya çıkan başarılı işler iş tatminini artırır.²⁶²

2.5.1.2. Cinsiyet

İş tatmini ve cinsiyet arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalarda kadın ve erkeğin iş koşullarının eşit olduğunda tatminlerinde farklılık görülmemiştir. Centres ve bugental'a göre kadınların daha sosyal faktörlere daha fazla önem vermeleri iş tatminini artırırken; kadın olunması ve ev ile ilgili sorumluluklar iş yerindeki çatışmaları artırdığı için iş tatminleri düşmektedir. Erkeklerde ise, kendilerini daha iyi ifade etmeleri, kişiler arası ilişkilerinin daha iyi olması ve kendilerini gerçekleştirmeleri için daha iyi fırsatlarının olması iş tatminlerini artırmaktadır.²⁶³

2.5.1.3. Eğitim

Klein ve Meher'in yaptığı araştırmalarda yüksek eğitimli kişilerin çalıştığı kurumlarda kazançlarını, seçtikleri bir referans grubuyla kıyaslayıp vardıkları sonuç pozitifse tatmin, negatifse tatminsizlik yaratır. İş imkânları az olan gelişmekte olan ülkelerde üniversite mezunlarının işçi konumunda mavi yaka olarak çalışmaları tatmini düşürür.²⁶⁴

2.5.1.4. Statü

Örgüt hiyerarşisi içindeki yeri veya mesleğinin kişiye sağladığı prestiji ifade eden statü ile iş tatmini arasında güçlü bir ilişki bulunmaktadır. Üst kademedede

²⁶² Kantar, a.g.e., s.59

²⁶³ Ayşe Temel Eğinli, "Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2009, Cilt:23(3), 35-52, s.39

²⁶⁴ Kantar, a.g.e., s.59

bulunan insanların yüksek iş tatmininde olduğu yapılan araştırmalarda belirlenmiştir.

265

2.5.1.5. Medeni Durum

Evli olmaya ya da bekâr olma ile iş tatmini incelendiğinde evlilerin bekârlara göre aile yaşantısındaki doyumunun olması beklentilerin değişmesi ile ilişkili iş tatminleri yüksektir. Araştırmalara evlilerin daha az devamsızlık gösterdiği, daha az işte ayrılma eğilimine sahip olduğu, daha az talepkâr oldukları kanıtlanmıştır.²⁶⁶

2.5.1.6. Kişilik

Kişilik çocukluk döneminde oluşan nispeten değişmeyen insanın örgüt içindeki davranışlarıyla ortaya çıkan bir kavramdır. Çalışanlar bilerek ya da bilmeyerek yaptıkları davranışlarını yani karakteristik özelliklerini de kendileriyle birlikte örgüt içine getirirler. Öz benlik duygusunu gerçekleştirmiş, kendine güvenen, kendini gerçekleştirmeyi başarmış bir kişi işine karşı daha çok değer vermekte, başarıya daha çok güdülenmekte, eleştiriden daha az zarar görmekte, işi ile ilgili daha az çatışmaya girmekte olduğu için iş tatmini olumlu yönde etkilenmektedir. İş tatmini kavramı kişinin işinden ve örgütten beklentisine, isteklerine, ihtiyaçlarına göre de değişiklik gösterir.²⁶⁷

2.5.1.7. Deneyim

Çalışanın aynı iş yerinde çalışma süresini oluşturan deneyim, arttıkça iş tatmininde artmaktadır. Çünkü aynı işine uzun zaman devam eden çalışanın kendi amaçlarına, beklentilerine ve ihtiyaçlarına uygun cevap alabilmiş, örgütü benimseyerek bağlılığını oluşturabilmiştir. İşe yeni başlayanların gerçekçi olmayan beklentileri iş tatminsizliği oluşturur. Uzun yıl aynı işyerinde deneyimi olan çalışanlarında terfilerinin zamanında yapılmaması tatminsizliğe sebep olur.²⁶⁸

2.5.2 İş Tatmini Etkileyen Örgütsel Faktörler

2.5.2.1. İşin Niteliği

İş yerinin çalışana sağladığı iş tatmini, işin niteliğine ve çalışan tarafından nasıl algılanıp kabul gördüğüne bağlıdır. İşin zevkli olması, çalışanın ilgi ve yeteneğine uygun olması, uyum sağlaması tatmini olumlu etkiler. Nitelikle ilgili iş tatminini etkileyen en önemli üç faktör; bağımsızlık, beceri ve yeteneklerin

²⁶⁵ Özaydın ve Özdemir, *a.g.e.*, s.255

²⁶⁶ Özaydın ve Özdemir, *a.g.e.*, s.255

²⁶⁷ Türk, *a.g.e.*, s.79

²⁶⁸ Temel Eğinli, *a.g.e.*, s.42

kullanılabilirliği ve çeşitliliğidir. Özel bilgi ve yetenek ile işe alımı sağlanmış kişilerin iş tatminleri daha yüksektir. Fakat monoton bir iş yaşamı, eser meydana getirildiğinde takdir görülmemesi, fazla rol ve sorumluluk yüklenerek oluşan iş stresi iş tatminini olumsuz etkilerken; çalışma saatlerinin esnek oluşu, iş zenginleştirilmesi ve rotasyonu, alternatif çalışma gruplarının ve programlarının oluşu iş tatminini olumlu yönden etkiler.²⁶⁹

2.5.2.2. Ücret

Ücret çalışanın kendisinin ve ailesinin günlük yaşamını ve geleceğini güvence altına alabilecek fiziksel ya da zihinsel emeğinin karşılığıdır. Çalışanlar için ücret gelir ve yaşam standardını belirleyen bir unsurdur; işletmeler için önemli bir maliyet faktörüdür. İş yerinde insan kaynakları yönetiminin ücretlendirme politikalarını, ülkedeki enflasyon oranına ve çalışanın performans değerlendirmesine göre belirlemektedir. Zihinde oluşturulan beklenen ücretin alınamaması iş tatminsizliğine yol açmakta ve psikologlara göre motivasyonun azalması, devamsızlık, iş gücü devir hızının artması gibi olumsuz sonuçlar doğurmaktadır.²⁷⁰

2.5.2.3. Yönetim Biçimi

Yönetici ile çalışan arasında ulaşılabilir, yapıcı, diyalog kurulabilen bir ilişki olmalıdır. Çalışanı ile otoriter, mesafeli yaklaşım, söz ve davranışlarında tutarsızlık gösteren yönetici arasındaki ilişki çift taraflı iletişim eksikliğine sebep olduğu için motivasyonu azaltır ve iş tatmini düşürür.²⁷¹ Ayrıca çalışanların iş tatmini ve bağlılığının artması için yöneticilerin adil ve dürüst olduklarına inanılmalıdır. Kurum içindeki yönetsel yaklaşımlar tutarlı olmalı, çalışanların çıkarları doğrultusunda planlanmalıdır. Ücret faktörü teşvik edici rol oynamakla birlikte yükselme olanakları hakkaniyetle sağlanmalıdır.²⁷²

2.5.2.4.Çalışma grupları

Sosyal bir varlık olan insanın iş arkadaşları ile olan iletişimi ve geçirdiği zaman onun iş tatminini etkilemektedir. Oshagbemi akademisyenlerin memnuniyet derecelerini araştırırken takım çalışmaları, huzurlu ortam ve güçlü arkadaşlıkların

²⁶⁹ Ö. Faruk İşcan ve M. Kürşat Timuroğlu, Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi, *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2007, Cilt21(1), 251-281, s.125

²⁷⁰ Mehmet Güven vd., "Çalışanların İş ve Ücret Tatmini Boyutlarıyla Demografik Özellikler Arasında İlişkiler: Bir Alan Çalışması", *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2005, Cilt:12(1), 127-151, s.131

²⁷¹ Özaydın ve Özdemir, a.g.e., s.256

²⁷² Mehmet Gülmez ve İbrahim Taylan Dörtüoğlu, "Parakendecilik Sektöründe İşgören(Çalışan) Tatminini Etkileyen Faktörler ve Bir Araştırma", *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2009, cilt:7(2), 27-44, s.30

kurulduğu örgütlerde akademik çıktılarının niteliğinde artış görmüştür. İletişimin açık şekilde kurulduğu, kişiler arası ilişkilerin düzgün ilerlediği örgütlerde iş tatmini daha yüksektir.²⁷³

2.5.2.5. İş Güvencesi

Çalışanın yaşamını idame ettirebileceği ölçüde maddi kazanç sağlayıp geçinebilmesi için çalıştığı işin güvencesi önemlidir. Yaşlılık, işsizlik, sakatlık gibi durumlarda da insan güvenlik ihtiyacının çalıştığı kurum tarafından karşılanmasını ister. Kişinin geleceğe karşı korku ve belirsizlikle bakmaması için işten çıkarılma korkusunun olmaması ve gerektiğinde hakkının aranacağı ve savunulacağına inanılan bir işletmenin olması güven duygusu yaratacağı için iş tatminini olumlu yönde etkiler.²⁷⁴

2.5.2.6. Örgütsel Ortam ve Örgütün Büyüklüğü

Bireyin içinde bulunduğu örgüt iklimi örgüte daha fazla bağlanmasını kendini örgütün bir üyesi hissi duygusunu arttıracaktır. Örgüt iklimi çalışanlar tarafından paylaşılan örgütün özelliklerine ilişkin kalıcı algılardır. Örgüt ikliminin pozitif algılanması yapılan araştırmalarda iş tatminini olumlu yönde etkilediği görülmüştür.²⁷⁵

Küçük ölçekle örgütlerde çalışanlar arasındaki yatay ve dikey iletişimin daha kolay ve doyurucu olması, işveren ve çalışma arkadaşları arasında güven ortamı oluşturulması iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir. Büyük ölçekli örgütlerde ise isteklerin yönetim tarafından görülmemesi, iletişim kanallarındaki aksaklıklar, çalışanlar arasındaki yakınlık duygusunun kurulamamasıyla ekip ruhunun hissedilememesi iş tatminini ve işe bağlılığı olumsuz yönde etkiler.²⁷⁶

2.5.2.7. İş Gücü Devir Hızı

İş gücü devir oranının fazla olduğu kurumlarda çalışanların iş yerlerine olan güvenlerinin sarsılması, aitlik duygularının zedelenmesi, iş yerinden beklentilerin karşılanmaması, örgüt ikliminin bozulması ile yaşayacakları moral bozukluğu ve mutsuzluk iş tatminsizliğine sebep olmaktadır. İşveren iş tatmini düşüş çalışanların

²⁷³ Gülmez ve Dörtyol, *a.g.e.*, s.31

²⁷⁴ Özaydın ve Özdemir, *a.g.e.*, s.257

²⁷⁵ Özaydın ve Özdemir, *a.g.e.*, s.257

²⁷⁶ Temel Eğinli, *a.g.e.*, s.42

disiplin sorunları, devamsızlık ve işten ayrılma gibi sorunlarıyla karşı karşıya kalmaktadır.²⁷⁷

2.5.2.8. Yükselme Olanakları ve Ödüllendirme

Yönetmelik ünvanlara sahip, statüsü yüksek, toplumsal açıdan saygın bir konumda olmak; düşük statüde çalışanlara göre iş tatminlerinin yüksek olduğu yapılan araştırmalarda belirlenmiştir. Adil ve belli ölçülere dayanan yükselme olanakları çalışanlara ilerleme imkânı sunacağından iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir.

Çalışanların ödüllendirilmesi örgüt bilinci oluşturarak, güven ve saygı ihtiyaçları pekiştirdiği için iş tatminlerini etkilemektedir. Çalışanların adil bir başarı sistemine göre ödüllendirilmesi iş tatminini artırırken; başarı değerlendirme sisteminin olmaması, adil olmaması ya da hatalı olması başarılı olduğunun düşünen kişilerin iş tatminini olumsuz yönde etkilemektedir.²⁷⁸

2.5.2.9. Çalışma Koşulları

Çalışanın sağlığı, güvenliği ve rahatlığı ile ilişkili çalışma çevresi işverenlerin çalışanlarına karşı yerine getirmesi gerek sosyal bir sorumluluk olmakla birlikte iş tatminini doğrudan etkilemektedir. İşverenler uygun ısı, ışık, havalandırma sistemlerine sahip, yüksek gürültünün önlenmiş, radyasyon çevre kirliliği gibi olumsuz çevre koşullarının giderildiği çalışma ortamları yarattığında, bireylerin güvenlik ihtiyaçları karşılandığı için iş tatminlerinin arttığı görülmüştür. Çalışılan yerin evlerine yakın olması, alanın temiz olması, ulaşımın kolay olmasının yanında; zaman geçirebilecekleri spor salonu ve kantin gibi tesislerin bulunması iş tatminini olumlu yönde etkiler.²⁷⁹

2.5.2.10 Danışmanlık

Kurumda olan danışman ile ilişkiler çalışanın iş tatminini etkiler. Birinci danışmanlık türü çalışana yönelik olup; çalışanla yüz yüze iletişim kurarak, problemleriyle yakından ilgilenmeyi içerir. Ayrıca çalışanın iş yaşamında gözlemler, olumlu tavsiyelerde bulunur ve kişiler arası ilişkilerini düzenler. İkinci danışmanlık türü yöneticilerin çalışanların kurum içi kararlara katılımını sağlamaktır. Yapılan

²⁷⁷ Temel Eğinli a.g.e., s.41

²⁷⁸ Akşit Işık, a.g.e., s.41-42

²⁷⁹ İşcan ve Timuroğlu, a.g.e.,126

çalışmalar sonucunda çalışanların doğrudan katılımcı bir ortamın yaratıldığı danişmalığın, çalışanların iş tatminini yükselttiği ortaya çıkmıştır.²⁸⁰

2.6. İŞ TATMINİNİ ÖLÇÜLMESİ

İşletmelerin vizyon ve misyonları sürdürülebilmesi için çalışanların iş tatmini insan kaynakları yönetimi tarafından takip edilip sürekli olarak yüksek tutulması gerekir. İKY(İnsan Kaynakları Yönetimi) kalifiye insanın bulunması, yerleştirilmesi, yeni işe alınan birinin uyum sağlaması, hizmet içi eğitim, performans ölçülmesi, terfiler, çalışanları arası ilişkileri ve iletişimleri sağlamakla yükümlü olduğu için iş tatminin sağlanmasında büyük önem taşımaktadır.²⁸¹

İş tatmininde yapılan taramalar iş gören sorunlarının meydana çıkarılması, dile getirilmesi, çözüm bulunması arasından iyi bir teşhis aracıdır. Çalışanlar ile tarama sonuçları üzerinden tartışılınca sıkı bir iletişim kurulmuş olur. Çalışanların tutumlarını olumlu yönde etkiler. Çalışanlar için taramalar yönetimin ilgisinin somut bir kanıtı, yönetime karşı olumlu duygular besleme aracı ya da duygusal bir boşalma aracıdır.²⁸²

İş tatmininin tanımı, ölçümü ve araştırmalarında kullanılan ölçekler iş tatmini konusunun en önemli sorunudur. İş tatmininin temelde mülakat ve anket (ölçekler) vasıtası ile ölçümleri yapılır. Değerlendirmesinde de ölçeklerin alt boyutlara ayrılmasıyla olmaktadır. İş Tatmini, ifade etmesi zor bir kavram olduğundan; tatmini oluşturan unsurların çok boyutlu olması ve ölçümü kolay değildir. Örneğin anket dolduran bir çalışan, yöneticisinden memnun olurken; çalışma saatlerinden memnun olmayabilir.²⁸³

Günümüzde Türkiye’de iş tatmini araştırmaları için kullanılan ölçeklerin büyük çoğunluğu başka ülkelerden uyarlanmıştır. Uyarılama çalışmaları ilk olarak amaçlanan örneklem tarafından anlaşılabilir şekilde Türkçeye çevrilmesiyle başlar. Bunun ardından standardizasyon yapılarak Türkiye normları oluşturulmakta ve son olarak geçerlilik güvenilirlik alınmaktadır.²⁸⁴ İş tatmini araştırmalarında kullanılan modeller aşağıdaki gibidir.

²⁸⁰ Özkalp ve Kırel, *a.g.e.*, s.116

²⁸¹ Güven ve Bakan, *a.g.e.*, s.129

²⁸² Çalışkan, *a.g.e.*, s.111

²⁸³ Emrah Özsoy vd., “İş Tatmininin Ölçümünde Ölçek Kullanımı: Lisansüstü Tezleri Üzerinde Bir İnceleme”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2014, Cilt:6(1), 232-250, s.234

²⁸⁴ İlke Kaya, “Otel İşletmeleri İş Görenlerinin İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Geliştirilen Bir İş Tatmin Örneği”, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2007, Cilt:7(2), 355-372, s.357

2.6.1. Yüz Çizelgesi

1955'te Kulin' in geliştirdiği yüz çizelgesi ölçeğinde altı adet yüz resmi bulunur. Anketi uygulayan kişininin sorduğu iş, ücret, iş arkadaşları, terfi ile ilgili soruların anket uygulanan çalışanlar tarafından en uygun yüz resmini seçerek yanıtlamasıdır.²⁸⁵ Ölçek metnini okuyamayanlar için uygun bir yöntemdir.

2.6.2 Porter Gereksinim ve Doyum Anketi (Porter Need and Satisfaction Questionnaire – NSQ)

Maslow'un gereksinim ihtiyaçlarına dayandırılarak geliştirilen ölçek 1961 yılında Porter tarafından uygulanmıştır. Maslow hiyerarşisinde fizyolojik ve güvenlik gereksinimleri gibi birinci basamak ihtiyaçlar karşılanmadan; sevmeye, sevilme, kendini gerçekleştirme gibi ikincil basamak ihtiyaçlar karşılanmamaktadır. Porter bundan öngörerek iş görenin mevcut koşulları ile ideal koşulları arasında ilişki kurmaktadır.²⁸⁶

2.6.3. Minnesota İş Tatmini Ölçeği (Minnesota Satisfaction Questionnaire(MSQ))

İçsel, dışsal ve genel tatminin ölçümü için Weis, Dawis, England ve Lofquist tarafından 1967'de geliştirilen Minnesota İş Tatmini ölçeği, iş tanımlama endeksi ve iş tatmin anketine göre kesitleri daha ayrıntılıdır.²⁸⁷

Ölçeğin orijinal formu 100 sorudan oluşurken çoğu araştırmada 20 soruluk kısa formu, 5'li likert tipi tutum ölçeği kullanılarak uygulanmaktadır. Katılımcılar değerlendirmelerini yaparken; "hiç memnun değilim", "memnun değilim", "kararsızım", "memnunum", "çok memnunum" şeklindeki ifadelerden birini seçer. Maddelerden elde edilen puanın toplamı 20 ye bölünerek genel tatmin puanı hesaplanır.²⁸⁸ Hesaplama sonucunda alınan ölçek puanı 20 ve 100 arasında değişir.

Çalışanların ahlaki değer, bağımsızlık, çeşitlilik, otorite, aktivite, süpervizyon, sosyal statü, yaratıcılık, ilerleme imkânı, ücret, çalışma koşulları, saygı, yeteneğin

²⁸⁵ Tütüncü, a.g.e., s.131

²⁸⁶ Deniz Tarlan ve Özkan Tütüncü, "Konaklama İşletmelerinde Başarımlı Değerlendirmesi ve İş Doyum Analizi", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2001, Cilt:3(2), 141-163, s.141

²⁸⁷ Kaya, a.g.e., 2007, s.358

²⁸⁸ Özsoy vd., a.g.e., s.235

ifadesi, şirket politikaları, teknik alan çalışma arkadaşları, bağımsızlık, insan ilişkileri ve başarıyı içeren 20 alt boyut değerlendirilir.²⁸⁹

2.6.4. İş Tanımlama Endeksi (Job Descriptive Index – JDI)

Smith, Kendal ve Hulin tarafından ortaya konan en çok kullanılan analitik yöntem olana iş tanımlama ölçeği geliştirilmiştir. İş tanımlama endeksinde çalışanın önemli gördüğü tefi, maaş, işin kendisi, yönetim ve çalışma arkadaşlarının oluşturduğu beş unsurun doyum değerlendirmesi yapılır. Sadece bu faktörlerin değerlendirmesi diğer faktörlerin değerlendirmesini engeller.²⁹⁰ 72 ifadeden oluşan ölçekte sorulan boyutlarla ilgili katılımcılar “evet”, “hayır”, “kararsızım” şeklinde cevap verir.²⁹¹

2.6.5. İş Tatmin Anketi (The Job Satisfaction survey – JSS)

İş tatmin anketi çalışanlar üzerinde iş karakteristiklerinin etkilerini incelemek üzere 1975 yılında Hackman ve Oldman tarafından geliştirilmiştir. Otuz altı madde ve dokuz boyuttan oluşan anket çalışanların iş hakkındaki görüş ve tavırlarını değerlendirmektedir. İnsan temelli hizmet işletmelerinde daha fazla kullanılmasına karşın, tüm işletmelerin kullanım açısından da uygun olan JSS; ücret, terfi, ödül, ek imkânlar, amirler, iş arkadaşları, işleyiş prosedürleri, iş içeriği ve iletişimi kapsayan boyutları vardır.²⁹²

2.7. İŞ TATMİNİNİN SONUÇLARI

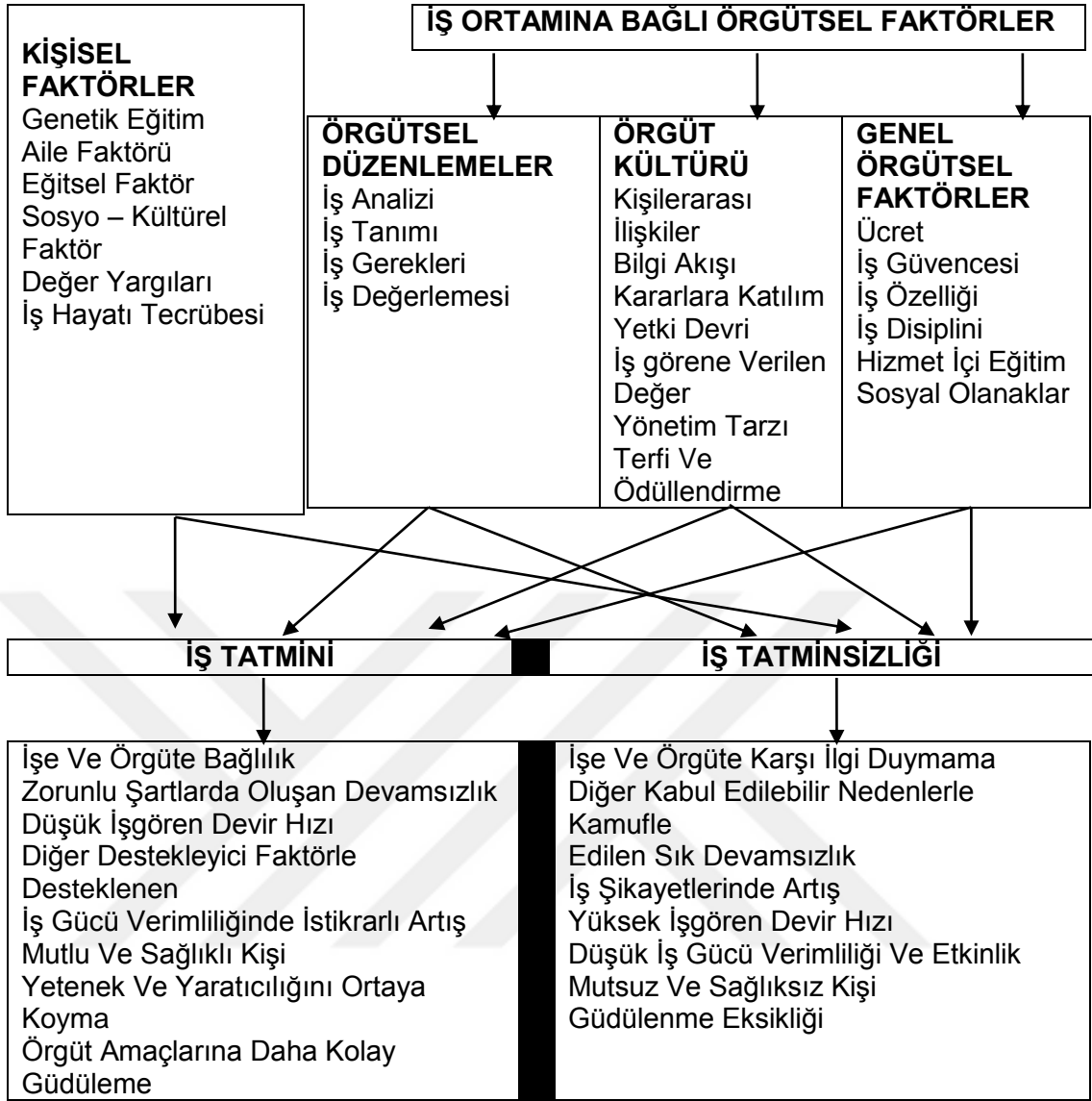
Örgütler açısından öncelikle iş tatmini sosyal bir sorumluluk ve etik bir gereklilik olmalıdır. Şekil-2’de iş tatminin bireysel ve örgütsel sonuçları açısından olumlu ve olumsuz etkileri görülmektedir. Örgüt yöneticileri örgütün istenen hedeflere ulaşmasında önemli bir etkiye sahip olan iş tatmini ve onu etkileyen faktörleri ortaya çıkarmak için iş tatmini konusunda gereken önemi göstermelerinin kendiler ve örgütleri açısından önemini dikkatle almalıdırlar.

²⁸⁹ Pınar Ünsal ve İlkur Özalp, “Bir İş Doyumu Ölçeği Geliştirme Çalışması”, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme ve İktisadi Enstitüsü Dergisi*, 2005, Cilt:16(51), 43-55, s.46

²⁹⁰ Tarlan ve Tütüncü, a.g.e., s.148

²⁹¹ Özsoy vd., a.g.e., s.235

²⁹² Kaya, a.g.e., 2007, s.359



Şekil-3 İş Tatmini ve Tatminsizliğinin Sonuçları²⁹³

2.7.1. İş Tatmininin Birey Açısından Sonuçları

2.7.1.1. Yüksek Moral Sağlanması

Çalışanların morallerinin yüksek olması daha iyi motive olmaları ve çalışırken yüksek tatminli çalışmalarını sağlamaktadır. Morali yüksek bir çalışan;

- Disiplin kuralına uyararak, emir ve istekleri isteyerek yerine getirir.
- İşini enerji ve coşku ile icra eder.
- Tüm gücünü olağanüstü durumlarda işi için kullanır.

²⁹³ Zeki Akıncı, "Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminin Etkileyen Faktörleri: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama", *Akdeniz İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2002, Cilt:4, 1-25, s.6

- Çalışma arzusu yüksek olduğu için iş yerinin hedefleri doğrultusunda hareket eder.
- İş yerine ve yöneticilerine bağlılıkları artacağından devamsızlık ve işgücü devir oranının artması gibi iş tatminini olumsuz yönde etkileyecek durumlar azalır.²⁹⁴

2.7.1.2. Çalışanların İş Yerine Bağlanması

Çalışanların işini benimseme derecesini oluşturan işe bağlılık, örgüte bağlılığa zemin oluşturur. Çalışanların işlerini isteyerek yapması zevkle çalışması verimliliklerinin yükselmesiyle iş yerinde sosyal ve psikolojik tatmini sağlar. Yönetici bunun için uygun iş ortamı sağlamakla yükümlüdür.²⁹⁵ Yüksek iş tatminine sahip çalışanın bağlı bir şekilde örgütünü sahiplendiği ve iş gücü devir hızı oranının azaldığı görülerek örgüt bağlılığı ile arasında anlamlı ve aynı yönde bir ilişki vardır. İşe bağlılığı yüksek çalışanı güdüleyerek kurumun amaç ve hedefleri doğrultusunda çalıştırmak yöneticiler için daha kolay olmaktadır. Yöneticilerin çalışanları işe bağlamak için sağlayacakları uygun çalışma koşulları çalışanların örgüt içerisindeki olumsuz davranışlarını önleyecektir.²⁹⁶

2.7.1.3. İş Yerinde Bütünleşme Sağlanması

Çalışanların örgütle uyum içinde olması örgütün amaçlarını ve araçlarını benimseyecekleri için verimi artıracaktır. Yöneten ve yönetilenlerin beklentileri karşılanacağı için çatışmalar en aza ineceğinden etkinlik artacak, iş yavaşlatma ve gruplar arası dengesizlikler gibi iş tatminini olumsuz etkileyen faktörler önlenmiş olacaktır.²⁹⁷

2.7.2. İş Tatminin Örgüt Açısından Sonuçları

Bireyin yaptığı işten tatmin duyması verimlilik ve performans artışı ile işin kalitesinde artışa sebep olur. Özellikle hizmet sektöründe müşteri işe birebir çalışan kişinin memnuniyeti sunulan hizmetin kalitesinin de artışını sağlayacaktır. Çalışanların tatmin düzeyleri yüksek olduğunda örgütsel bağlılığın artmasına neden

²⁹⁴ Fiğen Sevimli ve Ömer Faruk İşcan, " Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu", http://www.onlinedergi.com/MakaleDosyaları/51/PDF2005_1_7.pdf (Erişim tarihi: 02.02.2016)

²⁹⁵ Akşit Işık, a.g.e., s.44

²⁹⁶ Akıncı, a.g.e., s.8

²⁹⁷ Sevimli ve İşcan, a.g.e., http://www.onlinedergi.com/MakaleDosyaları/51/PDF2005_1_7.pdf

olur. İş tatmininin pozitif oluşu bireyin çalışma motivasyonu, kişiler arası etkileşim ve iletişimini ve örgüt iklimini de olumlu yönde etkiler.²⁹⁸

2.8. İŞ TATMINSİZLİĞİNİN SONUÇLARI

Organizasyonlardaki stres kaynakları olarak görülen rol çatışması, rol belirsizliği, kontrol eksikliği, müşteri zorlukları, örgütsel değişim gibi faktörler çalışanların, ruhsal ve fiziksel sağlıklarının bozulmasına işlerine olumsuz durum ve algılama içine girdiklerinde öncesinde şikâyetlere sonrasında iş tatminsizliğine dönüşmektedir. Örgütte meydana gelen olumsuz gelişmelerle engellendiğini düşünen çalışan sosyal ve ekonomik nedenlerden dolayı çalışmayı aynı performansla sürdürüyorsa düzen bozucu davranışlar sergiler.²⁹⁹

Günümüz rekabet koşullarında rekabet üstünlüğü sağlamada kurumlar için çalışanların üstün bir güç olduğu düşünülürse tatminsizlik sonucunda düşen performans ve verimlilik ciddi zararlar yaratacaktır. İş tatminsizliği örgütün bağımsızlık sistemini çökerterek iç ve dış tehditlere karşı direnme gücünü yok eder. Bu süreç örgütsel başarısızlıkla birlikte hastalıklı örgüt kültürü oluşturarak çalışanların ruhsal ve bedensel sağlıklarını olumsuz yönde etkilemektedir.³⁰⁰

2.8.1. İş Tatminsizliğinin Birey Açısından Sonuçları

2.8.1.1 İş Tatminsizliği ve Çalışan Sağlığına Etkisi

Çalışanın işinden memnun kalmadığı durumlarda oluşturduğu negatif duygular onun beden ve ruh sağlığını etkilemektedir. Aslında psikolojik kökenli olan nefes darlığı, terleme, iştahsızlık, bulantı gibi fizyolojik hastalıklar iş tatminsizliği ile yakın ilişkilidir. İş tatminsizliği yarattığı stres yüzünden yaşam uzunluğunu da tehdit eden bir faktördür.³⁰¹

Ruhsal açıdan çöküntü yaşayan kendini güçsüz ve yeteneksiz hisseden birey savunma mekanizmalarını kullanamadığında mantıksız hareketler ile birlikte heyecan, korku, anksiyete ve sürekli endişe yaşayarak nevrozlu kişi haline gelir. Bu durumu ilerlerse bireyin gerçeklerden bağı koparak; davranış uyumsuzluğu gösteren, hayal kuran, tedavi ihtiyacı olan psikozlu birey haline gelebilirler³⁰²

²⁹⁸ Mahmut Özdeveci ve Nihal Çakmak, " Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Çalışanların İş ve Yaşam Tatminleri Üzerindeki Etkisi", *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2009, (33),66-99, s.76

²⁹⁹ Haluk Tanrıverdi, "Sanayi İşletmelerinde Çalışanların İş Tatminsizliği Sorunları Üzerine Bir Araştırma", *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2006, Cilt:3(1), 1-29, s.3-4

³⁰⁰ Bayrak Kök, *a.g.e.*, s.295-297

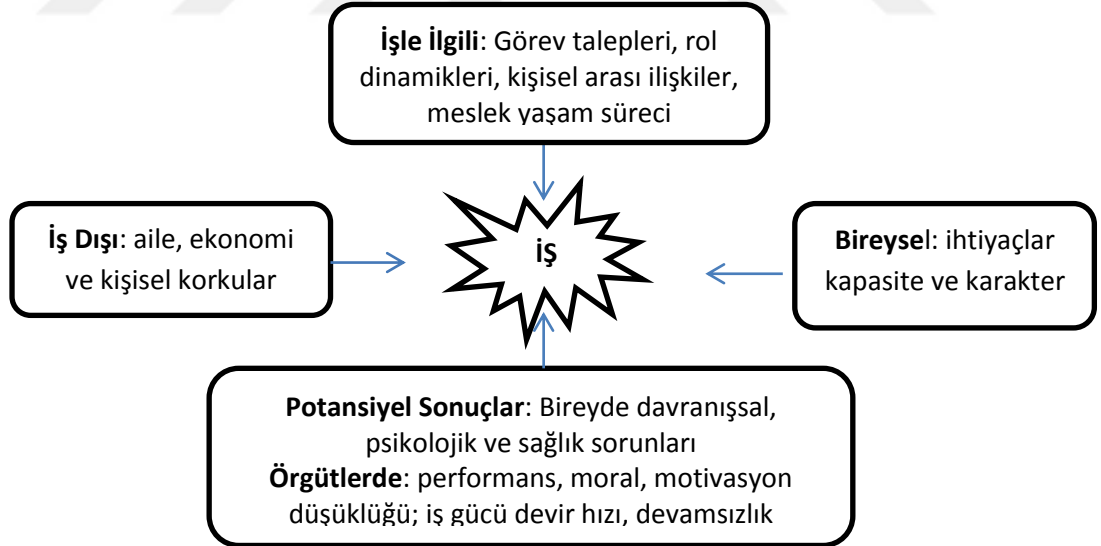
³⁰¹ Türk, *a.g.e.*, s.97

³⁰² Kantar, *a.g.e.* s. 74-75

2.8.1.2. İş Tatminsizliği ve İş Stresi ve Gerilim

İnsan sağlığını olumsuz etkileyen, insanın özgürce yaşamasını engelleyen stres kavramını ilk kez kullanan Hans Selye: " vücutun herhangi bir dış talebe verdiği özel olmayan tepkidir" şeklinde tanımlamıştır. Stres bireyde üzüntüye, çöküntüye, gerilime yol açan; bireyin normal işlevlerini farklılaştıran, baskı ve zorlama yaratan sonucunda da sağlık problemlerine sebep olan bir süreçtir.³⁰³ Becker'e göre de stres kavramı organizmanın çevresine uyum sağlamak için ödediği bedel olarak tanımlar. İş stresi ise; görevini icra eden çalışanın, işin kendine has yapısından ya da kendi kişiliğinden kaynaklanan uyumsuzluk sonucu gösterdiği tepkidir.³⁰⁴

Her bireyin önce kendi deneyimlediği ve farklı boyutlarda algılayıp; baş etme mekanizmasını kullandığı stres; kişinin güven eksikliğinden, ücret yetersizliğinden, teknolojik değişmeye uyum sağlayamamaktan, vardiyalı çalışma sisteminden, yapılan işin yüksek risk ve tehlike içermesinden, rol çatışması ve rol belirsizliğinden kaynaklanabilir. Stresin belli ölçüde olması ekip canlılığı oluşturarak; çaba ve performans artışına sebep olur. Yönetimin stresin yoğunluk ve şiddetini yönetemediği takdirde, kişilerde meydana gelecek tükenme, bıkkınlık, yılla performans ve motivasyonu azaltarak iş tatminsizliğine sebep olacaktır.³⁰⁵



Şekil-4 Stres Kaynakları ve Potansiyel Sonuçları³⁰⁶

³⁰³ Gülten Eren Gümüştekin ve Bircan Öztemiz, "Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi", *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2005, Cilt:14(1), 271-288, s.271-272

³⁰⁴ Erkan Turan Demirel, "Mesleki Stresin İş Tatminine Etkisi: Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü", *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2013, Cilt:6(1), 220-241, s.222

³⁰⁵ Tınaz, a.g.e., 2013, s.38

³⁰⁶ Gümüştekin ve Öztemiz, a.g.e., s.273

Örgüt içindeki stresin aşırı halde olması bireyin bedensel ve zihinsel sistemini kullanımını baskılayarak işlemez hale getirmektedir. Stresin yarattığı psikolojik ve fizyolojik rahatsızlıklar çalışanlarda depresyon, duygusal bozulma, savunma davranışları alkol ve ilaç bağıllığı, çabuk sinirlenme, aşırı kaygı, hatta intihar düşünceleri bile ortaya çıkarmaktadır. Bu durum motivasyonun düşerek, performans ve verimliliğin azalması, yaratıcılığın azalması ile ilişkili iş tatminsizliğine sebep olur.³⁰⁷

Stresin sosyal ve psikolojik sistem üzerinde yarattığı bozulma olarak tanımlanan gerginlik bireyin çevresindeki stresörlere karşılık verdiği psikolojik tepkileri oluşturur. Bu tepkiler örgüt koşulları ile ilişkili çevresel etkenler olabileceği gibi, çalışanın kişiliğinden kaynaklanan çevresel stresörlere algılama şekli ile ilişkili bireysel etmenlerden de kaynaklı olabilir. Gerginliğin kavramsallaştırmasını yapan Karasek' in(1979) talep-kontrol modeline göre işe bağlı gerginlik iş talebinin yüksek, çalışan kontrolünün düşük olduğu durumlarda ortaya çıkmaktadır. İşe bağlı gerginlik ve iş tatmini arasındaki ilişki bulgularan analizlerde yüksek düzeydeki gerginliğin düşük düzeyde iş tatmini ile sonuçlanacağı yöndedir.³⁰⁸

Bireyin gün içinde iş yerinde strese maruz kalarak yaşadığı sinirlilik, yorgunluk, endişe ve gerginlik eve karşı sorumluluklarını da yerine getirememesine ya da aksatmasına sebep olur. Tam tersi durumda ev içerisindeki ailesel problemlerin yarattığı sinirlilik ve gerginlik iş gününde de devam etmesi halinde performans ve motivasyonunu düşürerek verimsizlik yaşanır. Aile ve iş yaşamındaki gerginliğin taşınabilir olması ve rolleri etkilemesi yaşam tatminini ve iş tatminini düşürür.³⁰⁹

2.8.1.3. İş tatminsizliği ve Yabancılaşma

Kavram olarak yabancılaşma kişinin kendini bütün olarak hissedememesine ve bilincine yönelik bölünmelere yol açan eylemler ve deneyimler olarak adlandırılır. Yabancılaşma herhangi bir şeye içten ve derin bağlanamama, soğuma, ilgisizlik izole olma, geri çekilme gibi belirtilerle ortaya çıkan; insanın yaşamın öznesi olmaktan çıkıp, yaşamın nesnesi olarak görev aldığı bir durumdur.³¹⁰

³⁰⁷ Gümüştekin ve Öztemiz, a.g.e., s.278-279

³⁰⁸ Senay Yürür ve Aşkın Keser, "İşe Bağlı Gerginlik ve İş Tatmini İlişkisinde Duygusal Tükenmenin Aracı Rolü", *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2010, Cilt:65(7), 165-193, 167-171

³⁰⁹ Özdevecioğlu ve Çakmak Doruk, a.g.e., s.73

³¹⁰ Doruk Topçuoğlu, Medya İşletmelerinde Ücret Politikaları, İş Tatmini ve Verimlilik: Konuya İlişkin Bir Uygulama, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2014, s. 66 (*Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*)

Örgüt içerisindeki olumsuz çalışma koşulları tatminsizlik yaratarak sadece maddi çıkarlar doğrultusunda kişinin orada bulunmasına sebep olur. Örgüt içerisinde;

- İş görenin kendi olabilmesini engelleyen, iç dünyasını olumsuzlaştıran, yönetimin süreklilik arz eden denetim ve kontrol çalışmaları,
- İş bölümü yapılmayarak tek tip işte saatlerce çalışma zorunluluğunun yarattığı yılgınlıkla çalışanın yeteneklerini kullanamaz hale gelmesi,
- Makine ve teknolojinin çalışan hâkimiyetini azaltarak işin anlam yitirmesi,
- Yaratıcılık gerektirmeyen, dinamik ve çok yönlü olmayan monoton işlerde çalışmak çalışanların yabancılaşmasına sebep olur.³¹¹

İşe karşı yabancılaşma sonucunda bireyde düşük üretkenlik, düşük motivasyon, mesleki stresin artması, örgüte karşı düşük sadakat, uzaklaşma ve işten kaçma gibi sorunlar iş ve yaşam tatmininde azalmaya neden olur. Çalışanların olumsuz tutum ve davranışları kurum içi çatışmalara neden olur.³¹² Ayrıca tüm bu sebepler çalışanı bunalıma sokarak mutsuz bir birey olmasına; psikolojik çöküntü, psikosomatik rahatsızlıklar, zihinsel deformasyonlar yaşamasına sebep olur.³¹³

2.8.2. Örgüt Açısından İş Tatminsizliğinin Sonuçları

2.8.2.1. İş Tatminsizliği ve Örgüt İçi İletişim Bozulması

Örgütün insan ve üretim faktörlerinin çabalarının sonucunda amaç ve hedeflerine ulaşabilmesi için eşgüdümlü davranış sağlanmasındaki temel araç, iletişimdir. Türk literatüründe örgütsel iletişim ve iş tatminini araştıran Bakan ve Büyükbeşe (2004) bu iki kavramın birbiri ile ilişkili olduğunu tespit etmiştir.³¹⁴ Örgütsel iletişim sayesinde örgüt içi ve dışındaki etkileşim bilgi akışı ile sağlanır. Böylece örgüt için dinamiklik ve sürekli değişim sağlanır.³¹⁵

Örgütsel iletişim süreci örgüt hiyerarşisi sıralamasında veri, algı ve düşüncelerin iletilmesini oluşturur. İyi bir iletişimde iyi yönetim tekniklerinden oluşur. İletişim örgütün başarısını ya da başarısızlığını belirleyen en önemli faktördür.

³¹¹ Mehmet Turan ve Gülşah Parsak, "Yabancılaşma ve İş Tatmini İlişkisi: Bir Devlet Üniversitesi İdari Personeli Üzerinde Araştırma", *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2011, Cilt:20(2), 1-20, s.3-5

³¹² Seçil Taştan vd., " Örgütsel Destek Algısının İşe Yabancılaşma ve Örgütsel Bağlılığa Etkisinin İncelenmesi: İstanbul Özel Hastanelerinde Bir Çalışma, *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2014, (19), 121-138, s.124

³¹³ Turan ve Parsak, a.g.e., s.6

³¹⁴ İhsan Yüksel, " İletişimin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir İşletmede Yapılan Görgül Çalışma", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 2005, Cilt:6(2), 291-306, s.291

³¹⁵ Tutar, a.g.e., 2014, s.140

Örgütsel iletişimin iyi olması, örgüt iç ve dış ilişkilerinin ve iletişim kanallarının açık olması, örgütün işleyiş ve amaçlarının gerçekleşmesine kolaylık sağlayacaktır.³¹⁶

Karşılıklı dinleme, önemseme ve ilgiyi içeren etkili ve kaliteli bir iletişim iş ortamında demokratik bir ortam yaratılmasına, bireyin işi ile özdeşleşmesine ve bütünleşmesine vesile olur. Örgütlerin yaşamsal sorunu olan örgütsel iletişimin düzgün olmaması örgüt içi uyumsuzluğu artırır.³¹⁷ Örgüt içinde güvensizlik oluşturarak, örgüt içi bağlılığı azaltır, verimliliği düşürür, devamsızlığa sebep olarak iş tatminini azaltır.³¹⁸

2.8.2.2. İş Tatminsizliği ve İşten Ayrılma

Çalışanlar organizasyonel yapının içinde üretime katkıda bulunduğu sürece oluşan örgütten beklentilerinin karşılanmasını isterler. Karşılanmadığında işten uzak kalmayı seçerler.³¹⁹ Çalışanların psikolojik ve duygusal beklentilerinin yanında işinden memnun olma ihtiyaçları vardır. İşinden memnun olmayan bir çalışan işini isteksiz yaparak ondan uzaklaşır.³²⁰

Çalışanın iş tatminsizliği işi bırakma davranışını artırır. İşsizliğin az olduğu ve ekonominin olumlu gelişim gösterdiği toplumlarda çalışanların daha iyi iş koşulları aramaları, işten tatmin olsalar bile, işten ayrılmalarına sebep olur. Fakat aynı yerde uzun yıllar çalışan insanların başka bir yerde çalışmanın zorluğunu göze alamamaları tatminsiz olsalar bile iş devamlarını sağlar. Sonuçlara bakıldığında iş tatmininin işten ayrılma üzerinde etkisi olduğudur.³²¹ İşten ayrılma, örgüt içinde; ücret, çalışma arkadaşları, terfi, çalışma ortamı gibi birçok değişkenle ilgili olduğu gibi, kişinin emekli olması, tayin istemesi, iş değiştirmesi ya da taşınması ilgili olabilir.³²²

İş tatmini ve işten ayrılma kavramları arasında negatif yönlü bir ilişki vardır. İş tatminsizliği işten ayrılma niyetini oluşturur. Yöneticiler faydalı bir çalışanın işten ayrılmasını istemezler; bunun için ödüllendirme, terfi gibi yöntemlerle ellerinde

³¹⁶ Yüksel, *a.g.e.*, 2005, s.292

³¹⁷ Tınaz, *a.g.e.*, 2013, s.60-61

³¹⁸ Yüksel, *a.g.e.*, 2005, s.296

³¹⁹ Türk, *a.g.e.*, s.98

³²⁰ Yılmaz, *a.g.e.*, s.24

³²¹ Özkalp ve Kirel, *a.g.e.*, s.118-119

³²² Ayşe Banu Somuncuoğlu, Psikolojik Güçlendirme ve İş Tatmini Arasındaki İlişki ve Bir Uygulama, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2013, s.74, (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**)

tutmaya çalışırlar. Tam tersi durumda verimliliği ve performansı çok düşük çalışanlarında işte ayrılama istekleri geri çevrilmeyecektir.³²³

2.8.2.3. İş Tatminsizliği ve Devamsızlık

Çalışanın çalışma düzeni veya saatlerine göre işte bulunması gereken zamanlarda işte olmaması devamsızlık olarak nitelendirilir. İşe devamsızlığın kaynakları arasında iş tatminsizliği güçlü bir yer tutar. İş tatmini yüksek ve işinden memnun olan bir çalışanın işine devamsızlık yapması daha az olasıdır.³²⁴

İşyerinde yaşanan hayal kırıklığı sonucu olumsuz tepki olarak devamsızlık durumu ortaya çıkar. İşinden hoşnut olmayan çalışanlar ülkenin işsizlik oranı, iş piyasası ve istihdamı doğrultusunda yeni iş bulma eğiliminde araştırma ve değerlendirme yaparak işlerine devam ederler. İş bırakmaya karşı yaşadıkları kararsızlık sonucu devamsızlık davranışı ortaya çıkar. Yapılan araştırmalarda iş tatmini ve devamsızlık arasındaki ilişkinin ters yönlü olduğunu gösterir.³²⁵

Bireyin kendi isteğiyle oluşturmadığı hastalık kaza gibi kontrolü dışındaki nedenlerden dolayı yaptığı devamsızlık gönülsüz zorunlu devamsızlık iken, devamsızlığı gerektirecek durum söz konusu değilken kendi ürettiği asılsız nedenlerden dolayı işe gelmemesi gönüllü devamsızlık olarak isimlendirilir.³²⁶

Araştırmalar örgütlerde kadınların erkeklere göre, kalabalık aileye sahip çalışanların çekirdek aileye sahip çalışanlara göre genç yaştaki çalışanların orta yaştaki çalışanlara göre, kıdemli çalışanların kıdemsizlere göre, evi işyerine uzak olanların yakın olanlara göre, öğrenim bilgi ve düzeyi daha yüksek olanların düşük olanlara göre, çalışan sayısının fazla olan örgütlerde çalışan sayısı az olan örgütlere göre ve çalışma saatlerinin yüksek olan örgütlerin düşük olana örgütlere göre çalışanların daha çok devamsızlık yaptığı görülmüştür.³²⁷

Devamsızlık yapan kişilerin fazla alıngan, işini sevmeyen, grup içinde az iletişime geçen, işin monotonluğundan sıkılan kimseler olduğu tespit edilmiştir. Yöneticiler iş rotasyonu ve zenginleştirilmesiyle monotonluğu önleyerek, belli ayda devamsızlık yapmayana prim ya da ödül vererek, devamsızlık artışına cezalandırma uygulayarak devamsızlığı önleyebilir.³²⁸

³²³ Yılmaz, a.g.e., s.25

³²⁴ Şimşek vd., a.g.e., s.391

³²⁵ Pelit ve Öztürk, a.g.e., s.50

³²⁶ Topçuoğlu, a.g.e., s.66

³²⁷ Şimşek vd., a.g.e., 391-392

³²⁸ Kantar, a.g.e., s.76-77

2.8.2.4. İş Tatminsizliği ve İşten Ayrılma Niyeti

Rusbelt ve arkadaşları çalışanların iş tatminsizliği yaşadığı durumlarda yıkıcı ve aktif eylem olarak işten ayrılma niyetlerinin ortaya çıktığını tanımlamıştır. İşten ayrılma niyeti örgütsel etkinliği ve iş tatmini etkilemektedir. Literatürde işten ayrılma niyeti ve iş tatmini arasında negatif yönlü bir ilişki bulunduğu yani iş tatminin yüksek olduğu durumlarda işten ayrılma niyetinin düşük olduğu görülmüştür.³²⁹

Örgütsel desteğin işten ayrılma niyetinin oluşmasına temel etken olduğu, aralarında negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu Hui ve arkadaşları tarafından (2007) tespit edilmiştir. Çalışanın işten ayrılmadaki psikolojik sürecini; halen çalışmakta olan işinin olumsuz yönlerini değerlendirmesi ve iş tatminsizliği derecesi, diğer işin imkânları ve elde edilebilirliğinin değerlendirmesi, ayrılma niyetinin göstergeleri ve işten ayrılma şeklinde oluşur.³³⁰

Çalışanların işten ayrılmaları sonucunda iyi yeteneklerin kaybı, yeni eleman aranması; yönetim maliyetlerini artırdığı için bir takım sorunlar oluşturmaktadır. Çevresel faktörler, örgüt kültürü, rol beklentileri, kendini geliştirme fırsatları, çalışma gruplarının iletişimi, otonomi işten ayrılma niyetini etkiler. Çalışanların örgütsel bağlılığının yüksek olması performans artışına sebep olacağından işten ayrılma niyetinin ve iş gücü devir oranının düşük olmasını sağlar. İşe yapılan yatırımlar, yüksek iş tatmini, iş imkânlarının genişliği, örgütsel ödüller işten ayrılma niyetini engeller.³³¹

Devamsızlığın ilk basamağı olan işten ayrılma niyeti örgüt açısından maliyeti yüksek bir durumdur. Çalışanın olumsuz tepkileri işe karşı soğumasına, performans ve verimliliğinin düşmesine karlılığın azalmasına sebep olur. Bu kişiler önce işi sabote etmekte sonrasında da işten ayrılabilir.³³²

2.8.2.5. İş Tatminsizliği ve İş Gören Devir Hızı

Bir işletmenin personel kadrosunda çalışanların giriş ve çıkışı şeklinde tanımlanan iş gören devri. Belli bir dönemde işten ayrılanların toplam sayısıdır. İşten ayrılmalar; çalışanın işi terk etmesi, iş gören sayısının azalması, işten çıkarılma, emeklilik, ölüm, terfi ya da bölüm değişikliği sebebiyle olabilir. İş gören

³²⁹ Gül vd., a.g.e., s.3

³³⁰ Akbolat vd., a.g.e., s.4

³³¹ Gül vd., a.g.e., s.4

³³² Akbolat vd., a.g.e., s.5

devrinin söz konusu olabilmesi için emek faktörünün boşa harcanmış olması gerekmektedir.³³³

İş gücü tüm işletmeler açısından gerek maliyet gerek bulunabilirlik açısından önem taşımaktadır. Bireylerde iş tatmini yaratılarak, işletmenin amaç ve hedeflerini benimseyen iş gücü sağlanıp, verimlilik ve etkinlik artırılabilir. İş tatmini sağlanamayan çalışmada ise isteksiz bir çalışma sonucu, iş memnuniyeti azalacağından işten ayrılmaların görülmesi işletmenin giderlerinde artış yaratacaktır.³³⁴

Yapılan çalışmalarda yüksek düzeyde iş gören tatmini olan örgütlerde çalışanların işten ayrılmayı düşünmedikleri, iş tatmini düşük düzeyde olan örgütlerde ise işten ayrılmak isteyenlerin varlığı tespit edilmiştir. Bu sonuçla iş tatmin düzeyi ile isteğe bağlı iş gücü devir hızında anlamlı ve ters yönde bir ilişki olduğu anlaşılmaktadır. İş tatmini yüksek olan kişi kendi isteği ile işten ayrılma eğilimine düşük olacaktır. Örgütlerin çalışanlara sağladığı olanakların fazlalığı, örgüt bağlılığını artırarak iş tatmini oluşumuna, iş tatmini ise iş gücü devir hızının düşüşüne sebep olur.³³⁵

İş gören devir hızı bir girişim ile işin sonlandırılmasıdır. Yüksek iş gören devir hızı işletmelerin performansını olumsuz yönde etkiler. Philips'e göre (1990)

- Yeni işe başlayanın yetersizliği
- Yeni işe başlayan çalışanın iş arkadaşlarının performansını olumsuz etkilemesi ve performansını düşürmesi
- İşten çıkacak olan işçinin verimliliğini düşürerek işi yavaşlatması
- Yeni çalışanın işe başlaması ile yaşanan iş kayıpları görülemeyen ve ölçülemeyen bu etkiler şeklinde ortaya çıkarak işletmeye maddi anlamda zarar verir.³³⁶

İşletmeler açısından çok düşük devir hızı da önerilmemektedir. Yeni iş gücünün çalışma ortamına katılması personel arasında oluşacak rekabetle yaratıcılık ve yenilikçiliği sağlayarak işletme dinamizmini sağlayacaktır. Literatür

³³³ Şimşek vd., a.g.e., s.394-395

³³⁴ İlke Kaya, "Otel İşletmelerinde İş Görenlerin İş Tatminini Etkileyen İş Bırakma Eğilimi", **Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 2010, Cilt:19(2), 219-236, s.220

³³⁵ Akıncı, a.g.e., s.19

³³⁶ Kaya, a.g.e., 2010, s.222

işletmeler için %13-14 lük yıllık devir hızını normal karşılanıp, bu devir oranının üstü yüksek devir hızı, altı düşük devir hızı olarak kabul edilir.³³⁷

İş tatminsizliği nedeniyle işten ayrılan çalışanların yerine yenilerinin bulunması, yeni örgütün iş sistemleri, örgütsel politikalar doğrultusunda eğitim zorunluluğu ve bu süreçte geçen zaman kaybı, işletme masraflarındaki artış, örgüt başarısındaki düşüş ve müşteri tatminsizliği göz önüne alındığında çalışanın iş tatmininin sağlanmasının önemi ortaya çıkmaktadır.³³⁸

İş gören devir hızını azaltılması için yöneticilerin; işin içeriğini iyi anlayan bireysel beceri ve eğitime sahip çalışanların tercih edilmesi, terfi süreçlerini düzenlenmesi, işe ilişkin kararlara katılımı ve ücret dağıtımında adalet sağlanması ve gözetim tarzı uygunluğu konularının üzerinde durmaları gerekir.³³⁹

2.8.2.6. İş Tatminsizliği ve İş Kazaları

İşinden tatmin olmayan ve severek gerçekleştirmeyen kişilerin ilgisi işletme dışındaki hayatında olacaktır. İlgisizlik ve dikkat dağınıklığı yaşanan kişilerin iş kazası geçirme ihtimalleri daha yüksektir. İş kazaları kişinin fizyolojik ve psikolojik durumuyla doğrudan ilgililikten iş tatmini ile dolaylı etkilidir. Çünkü iş kazalarının gerçekleşmesi için tatminsizliğin yanında monotonluk, ücret yetersizliği, iş arkadaşlarıyla geçinmeme, yorgunluk gibi faktörlerinde eklenmesi negatif ilişkiyi kuvvetlendirebilir.³⁴⁰

Bazı araştırmalarda ise iş kazalarının şans faktörüne bağlı olarak gerçekleştiği yöndedir. Şans faktörünün dışında, iş araç ve gereçlerinin aksaklık yaratması ya da kişinin işi yapacak yetişkinlikte ve nitelikte olmaması iş kazalarına davetiye çıkarır.

341

³³⁷ Topçuoğlu, a.g.e., s.69

³³⁸ Akıncı, a.g.e., s.9

³³⁹ Şimşek vd., a.g.e., s.394-395

³⁴⁰ Pelit ve Öztürk, a.g.e., s.49

³⁴¹ Kantar, a.g.e., s.79

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞ YERİNDE MOBBİNG (PSİKOLOJİK ŞİDDET) VE İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİ

Bu bölümde mobbing ve iş tatmini ile ilgili sağlık, eğitim, otelcilik, bankacılık sektörlerde yurtdışı ve yurtiçinde yapılan araştırmalardan bahsedilip; daha sonra mobbing algı değerlendirmelerin olumlu ya da olumsuz olmasının iş tatmini üzerinde nasıl bir etki oluşturacağına yönelik araştırmalar anlatılacaktır.

3.1. MOBBİNG VE İŞ TATMİNİ İLE İLİŞKİLİ YAPILAN ARAŞTIRMALAR

Mobbing ve iş tatmini araştırmalarına sektör farklılığı açısından bakıldığında sağlık, eğitim, sosyal hizmetler gibi kadın çalışanların fazla olduğu işyerlerinde ve erkek çalışanların fazla olduğu itfaiye, inşaat, askerlik gibi hizmet alanlarında daha fazla yaşanmaktadır. Ampirik çalışmalarda rekabetin daha fazla yaşandığı, stresli ve endişeli çalışma ortamları barındıran, iş güvencesinin az olduğu sektörlerle yıldırma davranışları arasındaki ilişki açık bir şekilde ortaya konmuştur. Bankacılık, sosyal hizmetler, yiyecek-içecek ve otel hizmetleri, eğitim sektörleri çalışma niteliği ve koşulları itibariyle mobbing davranışlarına zemin hazırlar. Özellikle sağlık sektöründeki gece çalışma koşulları ve vardiyalı çalışma sisteminde çalışanlar mobbing davranışları açısından daha fazla risk altındadırlar.³⁴²

Kök (2006) özel bankada çalışanların yıldırma davranışlarıyla karşılaşma düzeylerinin kamu bankalarında çalışanlara göre daha fazla olduğunu tespit etmiştir. İngiltere’de “UNISON” araştırmasına göre kamu hizmetinde çalışanlar arasında yıldırma düzeyi artmaktadır. Mağdurlar yıldırmanın kamu yönetiminin bir parçası olduğuna kanaat etmektedirler. Yıldırma davranışlarına maruz kalanlarda yaş faktörü ve çalışma süresi anlam ifade etmezken, kadın çalışanlar erkek çalışanlara göre daha fazla yıldırma davranışlarına maruz kalmıştır.³⁴³

Kirel (2007) çalışmasında, iş yerinde psikolojik taciz olgusunu kavramsal olarak incelemiş ve genel anlamda psikolojik taciz yönetiminde her örgüte uygulanabilecek örgütsel önlemler konusunu ele almıştır.³⁴⁴

Cemaloğlu ve Ertürk (2007) yaptığı okul müdürleri ve öğretmenlerin maruz kaldıkları yıldırmanın yönü ile ilgili araştırmasında okul müdürlerinin, okul müdür yardımcılarında ve öğretmenlere “kendini gösterme ve iletişim”, “sosyal ilişkiler”, “itibara saldırı” ve “yaşam kalitesi ve mesleki durum” boyutlarında daha çok

³⁴² Yüçetürk, a.g.e., s.49

³⁴³ Bayrak Kök, a.g.e., s.291-297

³⁴⁴ Kirel, a.g.e. s.41-47

yıldırma maruz kaldıklarını saptamıştır. Oransal olarak öğretmenlerin maruz kaldıkları toplam yıldırma eylemlerinin %67' si üstleri tarafından (yukarıdan aşağıya doğru), müdür yardımcılarının %68.4' ü okul müdürleri tarafından yıldırdığı saptanmıştır. Okul müdürlerinin yüksek mobbing algısında sahip olmasında ilçe milli eğitim müdürleri ve ilköğretim müfettişlerinde kaynaklandığı düşüncesi bulgulanmıştır.³⁴⁵

Onbaş'ın (2007) de ilköğretim okullarında yaptığı araştırmaya göre yaptığı bir araştırmada öğretmenlerin% 23,5 'inin iletişim biçimlerine, %12'sinin sosyal ilişkilerine, %13,5'inin itibarına, %16,5'inin görevine yönelik yıldırma davranışlarına maruz kaldıkları saptanmıştır.³⁴⁶

Akca, Yılmaz ve Işık (2012) Ankara'da özel bir sağlık kuruluşunda hekim, hemşire, tıbbi sekreter, sağlık teknisyeni, fizyoterapist 'ten oluşan 114 sağlık çalışanı üzerinde işyerinde şiddet konulu yaptığı araştırmada personelin tamamı şiddet konusunu sözel tehdit ve saldırganlık şeklinde algılayıp açıklamışlardır. Buna göre cinsiyete göre kadınların(%76.7) erkeklere(%23.3) göre daha çok şiddete uğradığı, meslek bakımından en fazla sırasıyla tıbbi sekreterlerin, hekimlerin, sağlık teknisyenlerinin, idari personelin ve hemşirelerin maruz kaldıklarını, çalışma süresi bakımından 1-5 yıl çalışanların 6 yıl üstü çalışanlara göre ve yaş bakımından 30 yaş ve altının daha fazla şiddete maruz kaldığını tespit etmiştir.³⁴⁷

Yıldırım ve Yıldırım (2010) 880 akademisyen, (%70 sağlık bilimleri)kesitsel ve tanımlayıcı gerçekleştirdiği araştırmasında üniversitelerde çalışan akademik personelin işyerinde karşılaştığı psikolojik şiddet davranışlarını ve bu davranışların çalışanlar üzerindeki etkilerini belirlemek amacıyla gerçekleştirmişlerdir. Araştırmaya katılan akademisyenlerin büyük kısmı (%90) üniversitede iş yerinde psikolojik şiddet davranışı ile karşılaştığını, %17'si ise iş yerinde kasten psikolojik şiddet davranışlarına maruz kaldıklarını raporlamıştır. İş yerinde psikolojik şiddet davranışları ile karşılaşan akademisyenlerin psikolojileri, sağlık durumları ve çalışma performanslarının olumsuz etkilendiği belirlenmiştir.³⁴⁸

Yurt dışında özellikle sağlık sektöründe yapılan çalışmalarda ise; Güney Afrika'da 1014 kamu ve özel sektör sağlık çalışanı ile ilgili yapılan çalışmada her iki

³⁴⁵ Necati Cemaloğlu ve Abbas Ertürk, "Öğretmen ve Okul Müdürlerinin Maruz Kaldıkları Yıldırmanın Yönü", *Bilig Türk Dünyası Sosyal Bilimler Dergisi*, 2008, (46), 67-86, s.67-86

³⁴⁶ Ertürk, a.g.e., s.149

³⁴⁷ Nesrin Akça vd., a.g.e., s.1-11

³⁴⁸ Dilek Yıldırım ve Aytolan Yıldırım, "Sağlık Alanında Çalışan Akademisyenlerin Karşılaştığı Psikolojik Şiddet Davranışları Ve Bu Davranışların Etkisi", *Türkiye Klinikleri Tıp Bilimleri Dergisi*, 2010, Cilt:30(2), 559-570, s.559

sektörde psikolojik şiddet yaygınlık oranı %60-70 arası, bekârlar evliler göre daha fazla psikolojik şiddete maruz kalırken; 40-44 yaş grubu daha fazla risk altındadır. Brezilya, Bulgaristan, Tayland, Portekiz, Lübnan ve Avustralya'da 5000 sağlık çalışanı ile yapılan araştırmada psikolojik şiddet yaygınlık oranları Brezilyada %55, Bulgaristan'da %62, Tayland'da %58, Portekiz'de %74, Lübnan'da %63, Avustralya'da %77 tespit edilmiştir. Finlandiya'da 5655 hastane çalışan üzerinde yapılan bir araştırmada psikolojik şiddetin yaygınlık oranı %5, mağdurların devamsızlık oranı mağdur olmayanlara göre önemli derecede yüksek, psikolojik şiddet zihinsel sağlık problemleri ve işe devamsızlıkla yakından ilişkilidir.³⁴⁹

Pai ve Lee (2011) 521 hemşire ile yaptığı çalışmasında Tayvan'da çalışan hemşirelerin işyerinde karşılaştığı psikolojik şiddet davranışlarını ve bu davranışların hemşireler üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Katılımcıların, 155 (% 29.8)'i zorbalık / mobbinge, 67 (% 12.9)'si cinsel tacize, 268 (% 51.4) sözlü tacize maruz kaldıklarını ve 102 (% 19.6)'sinin de fiziksel şiddet yaşadığı belirlenmiştir. Sözlü tacizin anksiyete oranını artırdığı; 30 yaşından küçük ve lisans mezunu hemşirelerin sözel ve fiziksel şiddete daha fazla maruz kaldıkları; gece vardiyasında çalışmanın cinsel taciz riskini artırdığı belirlenmiştir. Hemşirelerin işyerinde yaşadığı şiddetin en ciddi psikolojik zararı Post-Traumatik Stres Bozukluğu olduğu belirlenmiştir.³⁵⁰

İngiltere'de 396'sı hemşire, 111'i terapist, 132'si yönetici, 49'u doktor, 11'i psikolog, 101'i profesyonel çalışan, 300'ü ise diğer çalışanlar olmak üzere 1100 sağlık çalışanına uygulanan anket sonuçlarına göre, 1100 kişiden 421'i mobbinge maruz kalmıştır. 460 çalışan ise diğer çalışanların mobbinge maruz kaldıklarına tanık olmuşlardır. Hemşirelerin % 44'ü, terapistlerin % 37'si, yöneticilerin % 37'si, doktorların % 31'i, psikologların % 36'sı, diğer profesyonel çalışanların % 36'sı, diğer yardımcı elemanların da % 27'sinin mobbing mağduru olduğu görülmüştür.³⁵¹

Yazıcıoğlu ve Sökmenin (2007) Adana'da faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin yiyecek- içecek bölümünde çalışanlar üzerinde yaptığı iş tatmini araştırmasında; iş meşguliyeti, terfi gibi dışsal tatmin boyutlarında bayanların erkeklere göre iş tatmini düzeyleri yüksekken, başarı hissini içeren içsel tatmini oluşturan iş tatmini bayanlarda erkeklere göre daha yüksek bulunmuştur. Yöneticilerin yönetim şeklini içeren dışsal tatmin 30 yaş altı çalışanlar için iş tatmini

³⁴⁹ Serap Özen Çöl, " Hastane Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma", *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 2008, Cilt:4, 107-134, s.113-114

³⁵⁰ Hsiang-Chu Pai ve Sheuan Lee, "Risk factors for workplace violence in clinical registered nurses in Taiwan", *Journal Clinical Nursing*, 2011, Volume:20(9-10), 1405,1412, s.1405-1412

³⁵¹ Lyn Quine, "Workplace Bullying in NHS Community Trust: Staff Questionnaire Survey", *British Medical Journal* 1999, Volume: 318(7178), 228-232, s.228-232

yaratırken; ücret ve terfi 30 yaş altı ve 30 yaş üstü çalışanlar açısından iş tatminsizliği yaratmaktadır.³⁵²

Örücü, Yumuşak ve Bozkır'ın (2006) yılında Balıkesir il merkezinde 104 banka çalışanın iş tatminini etkileyen faktörlerin incelenmesi araştırmasında arkadaşlık ilişkileri, işin bilgi ve yeteneklere uygun olması gibi dışsal faktörler iş tatminini arttırırken; yönetim uygulamalarının uygun olmayışı, beklentilerin gerçekleşmemesi, iş güvencesi ve terfinin olmaması, iş yükünün fazla olması iş tatminini azaltan faktörler olarak bulgulanmıştır.³⁵³

Çarıkçı'nın (2006) göller yöresinde bulunan bir süpermarkette çalışanların kişisel özelliklerinin iş tatmini üzerindeki etkisini araştırmak için yaptığı, süpermarkette çalışan satış sorumlusu, reyon sorumlusu ve kasiyer olmak üzere 140 çalışan üzerindeki çalışmada, çalışma ortamı, çalışma saati ve düzeni, iş arkadaşları gibi dışsal tatmin oluşturacak gibi konularda kadınların erkeklere göre iş tatminleri daha düşük bulgulanmıştır. İlköğretim mezunu olanlar lise mezunlarına göre iş tatmin düzeyleri daha fazladır. Yaşı 25'ten küçük olanların iş tatmin düzeyi yaşı 25 ten büyük olanlara göre daha yüksektir; mevcut iş yerinde çalışma süresi iş tatminini etkilememektedir.³⁵⁴

Akbolat, Yılmaz ve Tutar'ın (2014) Ankara'da bulunan dört ve beş yıldızlı otellerde gerçekleştirdiği araştırmasında, konaklama işletmelerinde 253 kişi üzerinde mobbingin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini ortaya konulmuştur. Araştırmanın sonuçlarına göre, çalışanların mobbing algısı ve işten ayrılma niyetleri daha düşük, iş doyumu düzeyleri daha yüksektir. Mobbing ile iş tatmini arasında ters ve işten ayrılma niyeti arasında doğrusal yönde bir ilişki bulunmaktadır. İş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında da ters yönlü bir ilişki vardır. Mobbing, işten ayrılma niyeti üzerinde olumlu yönde bir etkiye sahip olmasına karşılık iş tatmini üzerinde olumsuz bir etkisi bulunmaktadır. Çalışmanın sonuçlarına göre, çalışanların mobbing algısı, düşük seviyede olmakla birlikte özel yaşama yönelik yıldırma, görevin yapılmasına yönelik yıldırma ve kişisel gelişimi engellemeye yönelik yıldırma faktörlerinden daha fazla etkilenmektedir.³⁵⁵

Antalya ilinde bulunan Antalya Eğitim Araştırma Hastanesi'nde çalışanların içinde çoğunluğu oluşturan hemşireler üzerinde, iş doyumuna etki eden faktörleri

³⁵² Yazıcı ve Sökmen, a.g.e., s.1-23

³⁵³ Örücü vd., a.g.e., s.39-51

³⁵⁴ İlker H. Çarıkçı, "Çalışanların İş Tatminini Etkileyen Kişisel Özellikler: Süpermarket çalışanları Üzerinde Bir Çalışma", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2000, Cilt:5(2), 155-168, s.155-168

³⁵⁵ Akbolat vd., a.g.e., s.1-17

belirlemek ve düzeltilmesine katkıda bulunmak amacıyla araştırma yapılmıştır. Araştırmaya, gönüllü 158 hemşire ve 42 ebe olmak üzere toplam 200 kişi katılmış, yüz yüze anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırma sonucuna göre; kamuda çalışan hemşirelerin yaşları ve toplam hizmet süreleri ile hemşirelik hizmetlerinin yürütülmesindeki yeterlilik derecesi arasında ve hemşirelerin çalışma koşulları ve çalışma ortamındaki kişiler arası ilişkiler ile hemşirelik hizmetlerinin yürütülmesindeki yeterlilik derecesi arasında doğru orantılı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Ayrıca, çalışan hemşirelerin medeni durumları ve aile yapıları ile hemşirelik hizmetlerinin yeterlilik derecesi arasında hemşirelerin eğitim düzeyleri ve mesleki deneyimleri ile hemşirelik hizmetlerinin yürütülmesindeki yeterlilik derecesi arasında doğru orantılı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Evli olan sağlık çalışanlarının daha verimli çalıştığı, sosyal ve psikolojik durumlarının daha iyi olduğu, eğitim düzeyi ve mesleki deneyim arttıkça iş doyumunda ve çalışanın kendine olan güveninin arttığı görülmüştür. Dolayısıyla, çalışan hemşirelerde örgütsel, bireysel ve çevresel faktörler hemşirelik hizmetlerinin yürütülmesinde ve iş doyumunda doğrudan etkili olduğu anlaşılmıştır.³⁵⁶

3.2 MOBBİNG'İN İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ ÜZERİNE YAPILAN ARAŞTIRMALAR

Örgütlerdeki yıldırma davranışları haksız yere suçlama, ima, kinaye, dedikodu yoluyla itibarı sarsma, küçük düşürme, iftira, taciz, duygusal istismar şeklinde ortaya çıkabilmektedir. Literatürdeki bazı çalışmalar yıldırma davranışlarının arasında cinsel taciz olaylarını da kapsamışlardır.³⁵⁷

Yıldırma davranışları kısa sürede işyerini atmosferini olumsuz etkiler. Çalışanlarda moral bozukluğu yaratarak güven ortamının kaybolmasına sebep olur. Çalışanların, çalışma koşullarına, adaletsiz uygulamalara, görev tanımlarına ait şikâyetler artarak iletişim günden güne bozulur. Stresli ortamın yarattığı uzaklaşma isteği; disiplin sorunlarının artmasına, hastalık hali ve rapor alımlarının oluşmasına, işten ayrılma niyetinin ortaya çıkmasına, iş gücü devir hızının artışına ve erken emeklilik taleplerinin artmasına sebep olur.

Mobbing davranışlarına maruz kalan çalışanın günden güne kendini dışlanmış, ihanete uğramış, işe yaramaz hissetmeye başlaması; fiziksel ve psikolojik sağlığını da bozar. Yaşadığı korku ve kararsızlık işine odaklanamama, konsatrasyon

³⁵⁶ Hatice Çalışır, Sağlık Çalışanlarında İş Doyumu (Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi Hemşire-Ebe Hemşireler Örneği), Beykent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2012, s.190(**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**)

³⁵⁷ Ertürk, a.g.e., s.149

bozuklukları, öfkelenme ve hemen sinirlenme şeklinde psikolojik sorunlar yaratırken; baş ağrısı, mide şikâyetleri, uyku bozukluğu, kalp çarpıntısı, kalp krizi gibi fiziksel sorunları da beraberinde getirir.³⁵⁸

Günümüzde işyerinde yaşanan olumsuz faktörler çalışan için önemli bir unsur olarak ortaya çıkan bir sorundur. Çalışan birey zamanının çoğunu işyerinde geçirmekte ve aile bireylerinden bile daha fazla bir şekilde iş arkadaşları ile iş ortamında bulunmaktadır. Bundan dolayı çalışan birey için sağlıklı, rahat ve kendini psikolojik olarak rahat hissedebileceği bir iş ortamı daha da önem kazanmaktadır. Yapılan birçok araştırma göstermiştir ki işyerinde uygulanan psikolojik şiddet iş tatmini üzerine olumsuz yönde etkili olmaktadır.

Bosna Hersek'te fizikçiler üzerinde yapılan bir araştırmaya göre 511 fizikçiden 387'si (%76) çalışma hayatında psikolojik şiddet davranışı olduğunu, 136'sı (%26) ise sürekli psikolojik şiddete maruz kaldığını beyan etmiştir. Fizikçilerin yarısından fazlası mesleki statülerine karşı tehditler yaşamışlar ve neredeyse yarısı yalnızlık hissetmişlerdir. Yine bu çalışmada yapılan regresyon analizi motivasyon eksikliği, güven kaybı, isteksizlik ve depresyona yatkınlığın belirgin bir şekilde iş arkadaşlarının destek eksikliğinden kaynaklandığını göstermiştir. Mesleki statülere tehditlerin belirmesi ve izolasyon veya dışlama şeklinde psikolojik şiddetin oluşması, duygusal sağlık sorunları, güven ve istek eksikliği ile doğrudan ilişkilidir.³⁵⁹

Bir İspanyol ilkyardım işçi grubunda yapılan çalışma, örgüt kültürü ve psikolojik şiddetin kişisel ve örgütsel sonuçları ile ilgilenmektedir. Bu çalışma örgütsel kültür boyutlarının psikolojik şiddet üzerinde çok önemli bir etkisinin olduğunu ve psikolojik şiddetin iş tatmini, örgütsel davranış ve katılım üzerinde büyük bir etkiye sahip olduğunu ortaya koymuştur. Sonuçlar psikolojik şiddetin sadece genel bir etki değil, kültüre direkt bir etkisinin de olduğunu göstermiştir.³⁶⁰ Amerika'da iki profesyonel örgütten 218 çalışan ile yapılan araştırmada elde edilen bulgulara göre işyerindeki psikolojik şiddet ile iş tatmini arasında negatif yönlü bir ilişki mevcuttur ve işyerinde

³⁵⁸ Yüçetürk, a.g.e., s.51

³⁵⁹ Nurka Pranjić vd., "Mobbing, Stres and Work Ability Index among Physicians in Bosnia and Herzegovina: Survey Study", *US National Library of Medicine National Institutes of Health Croatian Medical Journal*, 2006, Volume:47(5), 750-758, p.750-758

³⁶⁰ Gabriela Elba Topa Cantisano vd., "Mobbing: its Relationships With Organizational Culture and Personal Outcomes", *US National Library of Medicine National Institutes of Health cCoatian Medical Journal*, 2006, Volume:18(4), p.766-771, 766-771

şiddet doğrudan ve dolaylı bir şekilde ilişkileri etkileyerek iş tatminini azaltmakta, verimliliği ve karı düşürmektedir.³⁶¹

3.3. MOBBİNG'İN VE İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ ÜZERİNE SAĞLIK ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE YAPILAN ARAŞTIRMALAR

Ülkemizde mobbing olgusunun en fazla görüldüğü hizmet sektörü dallarından biri olan sağlık sektöründe psikolojik tacizin oluşmasına zemin hazırlayan bazı faktörler vardır. Bunlar; tıbbi kaynakların yetersiz olması, bürokratik engeller, özellikle devlet kurumlarında maaşların yetersiz olması, çalışma temposunun yoğunluğu, bakılan hasta sayısının fazla olması statü ve ekonomik duruma bağlı ayrımcılığın yapılması şeklinde sıralanabilir.³⁶²

İş yerinde psikolojik yıldırma olgusu üzerine İstanbul'da bulunan özel kamu ve üniversite hastanelerinde çalışan sağlık personeli ile yapılan bir yüksek lisans tez çalışmasında araştırmaya katılanların çoğu meslek hayatları boyunca psikolojik yıldırma maruz kaldıklarını belirtmişlerdir. Çalışanların çalışma hayatları boyunca psikolojik yıldırma maruz kalma sıklıkları ile verimlilik karşıtı davranışlar sergileme sıklıkları arasındaki ilişki korelasyon analizi ile incelenmiş tüm psikolojik yıldırma davranışları boyutlarının verimlilik karşıtı davranışlar sergileme sıklığı ile anlamlı düzeyde ilişkili olduğu görülmüştür. Buna göre, araştırma modeli psikolojik yıldırma davranışları ve verimlilik karşıtı davranışlar değişkenlerinin birbiriyle ilişkisini ortaya koyma açısından doğrulanmıştır. Boyutlar içerisinden itibara saldırı, yaşam ve iş kalitesine saldırı ve doğrudan sağlığı etkileyen saldırı boyutları verimlilik karşıtı davranışlar sergileme sıklığı ile orta düzeyde ilişkiye sahipken; iletişim biçimi ve etkileri ve sosyal ilişkilere saldırı boyutları ise düşük düzeyde ilişkiye sahiptir. Buna göre çalışanın verimlilik karşıtı davranışlar sergileme sıklığı itibara saldırı, yaşam ve iş kalitesine saldırı ve doğrudan sağlığı etkileyen saldırı boyutlarında yer alan saldırgan davranışlara maruz kalma sıklığına paralel olarak artış göstermektedir.³⁶³

Einarsen (1998) Norveç'te 745 asistan hemşire ile yapılan çalışmada hemşirelerin %8,4'nün daha önceden psikolojik şiddet eylemlerine maruz kaldıkları % 4,8'nin ise şu anda maruz kaldıkları sonucu ortaya çıkmıştır. Psikolojik şiddet davranışlarına maruz kalan asistan hemşireler psikolojik şiddet eylemlerine maruz kalmayan hemşireler ile karşılaştırıldıklarında mağdur olan hemşirelerin, düşük iş

³⁶¹ Judith Lynn Fisher-Blando, "Workplace Bullying- Aggressive Behavior and Its Effect on Job Satisfaction and Productivity", University Of Phoenix, Arizona, 2008, p.96

³⁶² Çobanoğlu, a.g.e., s.141-142

³⁶³ Fikrettin Turan, İşyerine Psikolojik Yıldırma Olgusu Ve Konuya İlişkin Bir Araştırma, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul 2006, S.77 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

tatmini, oldukça yüksek seviyede tükenmişlik ve ruhsal sağlık problemleri yaşadıkları görmüştür.³⁶⁴

2000 yılında Dünya Sağlık Örgütü'nün Global Kurmay/Yönetim Konsülünün yıllık toplantısının bildirgesinde belirtildiği üzere işyerinde maruz kalınan psikolojik şiddet davranışları pek çok olumsuz etkisinin yanı sıra iş tatminini de doğrudan etkilemektedir. Psikolojik şiddet iş görenin performansını düşürdüğü gibi demoralizasyon da yaratmaktadır. Bu nedenle Psikolojik şiddet/taciz konusundaki çalışma grubunun tespitleri doğrultusunda Dünya Sağlık Örgütü'nün Global Kurmay/Yönetim Konsülü, işyerinde giderek artan vakalarla varlığı kesinleşen psikolojik şiddeti de kapsayan taciz olaylarına karşı harekete geçebilmek için standart politikaya ihtiyaç duyulduğu konusunda görüş birliğine ulaşmıştır.³⁶⁵

Quine (2003) İngiltere'de ise ihtisas yapan tıp öğrencileri arasında yapılan bir araştırmaya göre, psikolojik şiddete maruz kaldığı bildirilen doktorların diğerlerine nazaran ciddi oranda daha düşük iş memnuniyeti ve daha yüksek psikolojik bunalım yaşadıkları ortaya çıkarmıştır.³⁶⁶

Vartia (2003) İsveç'te hemşirelerle yaptığı bir çalışmada, iş tatminindeki azalma ile psikolojik şiddete maruz kalma oranındaki fazlalık arasında ters yönlü bir orantı olduğunu ortaya koymuştur.³⁶⁷

Salin (2003) psikolojik şiddet, çalışanın iş doyumunun azalmasına, moral ve motivasyonunun düşmesine, yüksek düzeyde stres yaşamasına, psikosomatik ve fiziksel hastalıkların ortaya çıkmasına ve işgücü piyasasından dışlanmasına neden olduğunu tespit etmiştir.³⁶⁸

Jelic ve ark. (2005) gerçekleştirdikleri çalışmada, psikolojik yıldırma davranışlarının sağlık personelinin iş performanslarını ve sosyal ilişkilerini, psikolojik sağlıklarını olumsuz yönde etkilediği vurgulanmaktadır.³⁶⁹

³⁶⁴ Stale Einarsen vd, "Bullying, Burnout and Well-Being Among Assistant Nurses", *J. Occup Health Safety*, 1998, Volüme:6(14), 563-568

³⁶⁵ Karcioğlu ve Akbaş, a.g.e., s.148

³⁶⁶ Lyn Quine, "Cambridge Quarterly of Healthcare Ethics", *Published Online by Cambridge University Press*, 2003, Volume: 12(1), 91-101

³⁶⁷ Maarit Vartia, "Workplace Bullying- A Study on the Work Environment, Well-Being And Health", Finnish Institute of Occupational Health, *People and Work Research Reports 56*, 2003, 1-69, s.50

³⁶⁸ Denise Salin., "Ways of explaining workplace bullying: A review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment", *Human Relations*, 2003 Volume:56(10), 1213-1232

³⁶⁹ Zeljka Josipovic Jelic, "The Effect of Mobbing on Medical Staff Performance", *Acta Clin Croat*, 2005, Volume:44(4), 247-352

Amerika'da 1580 sağlık çalışanınin % 38'i işyerlerinde ki çalışma şartları değişmeden önce en az bir kez psikolojik şiddete maruz kalmiş ve bunun sonucunda işyerindeki tacizler ciddi psikolojik strese ve iş tatmininin azalmasına neden olduğu tespit edilmiştir.³⁷⁰

Sağlık sektöründe Güney Afrika'da yapılan bir araştırmaya göre ise işyerinde yaşanılan şiddetten kurbanlar genel bir mutsuzluk duygusu yaşamakta psikolojik şiddet gerilime ve hastalara daha az bakım göstermeye sebep olmaktadır.³⁷¹



³⁷⁰ <http://www.ifo.org.uk/info/comparisons/bullying.htm> (erişim tarihi: 03.03.2016)

³⁷¹ Susan Steilman, "Workplace Violence in the Health Sector" , http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/interpersonal/en/WVcountrystudysouthafrica.pdf (Erişim Tarihi:01.05.2016)

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

SAĞLIK SEKTÖRÜNDEKİ MOBBİNG ALGISININ SAĞLIK ÇALIŞANLARININ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: KAMU HASTANESİNDE BİR ARAŞTIRMA

Bu bölümde sağlık sektöründeki mobbing algı değerlendirmelerinin olumlu ya da olumsuz olması durumunda, sağlık çalışanlarının iş tatmininin ne yönde etkileneceğini araştırıp; ilişkilendirmek için bir kamu kuruluşunda yapılan araştırmanın basamaklarını oluşturmaktadır. Araştırmanın amacını, önemini, evrenini, örneklemini, kapsamını, modelini, kısıtlılıklarını, varsayımlarını, hipotezlerini, etik boyutunu oluşturan bu bölüm bulgular ve yorumlar kısmı ile sonlanmaktadır.

4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Bu araştırmanın amacı, mobbing ve iş tatmini kavramlarının incelenip ilişkilendirilmesinden sonra; sağlık sektöründe mobbing sürecine ve davranışlarına maruz kalan sağlık çalışanlarında oluşabilecek mobbing algı değerlendirmelerinin (ortalamalarının) olumlu ya da olumsuz olmasının iş tatminleri üzerinde nasıl bir etkisinin olduğunu araştırmaktır.

İstanbul Bakırköy ilçesinde özel ya da kamu hastanelerinde sağlık çalışanları üzerinde bu kavramları ilişkilendirme üzerine araştırma yapılmaması yönünden önem taşımaktadır. Araştırma sağlık kuruluşlarında uygulanabilecek mobbing davranışlarına farkındalık kazandırmak; sağlık çalışanlarının, hizmet sektörünün diğer kollarına göre daha zor çalışma şartları içinde olmaları, müşterilerinin ruhsal ya da fiziksel yönden hasta bireyler olması, hizmet verme sürecinin yüz yüze ve birebir olmasından dolayı çalışanların iş tatmin düzeylerinin araştırılması önemlidir.

Literatürdeki araştırmalar incelendiğinde; katılımcıların sadece hekim, hemşire, sağlık memuru ve ebelerden oluşması (araştırma yapılan hastanede sağlık memurlarının ve ebelerinde hemşirelik yapması) yönünden önemlidir.

4.2. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ

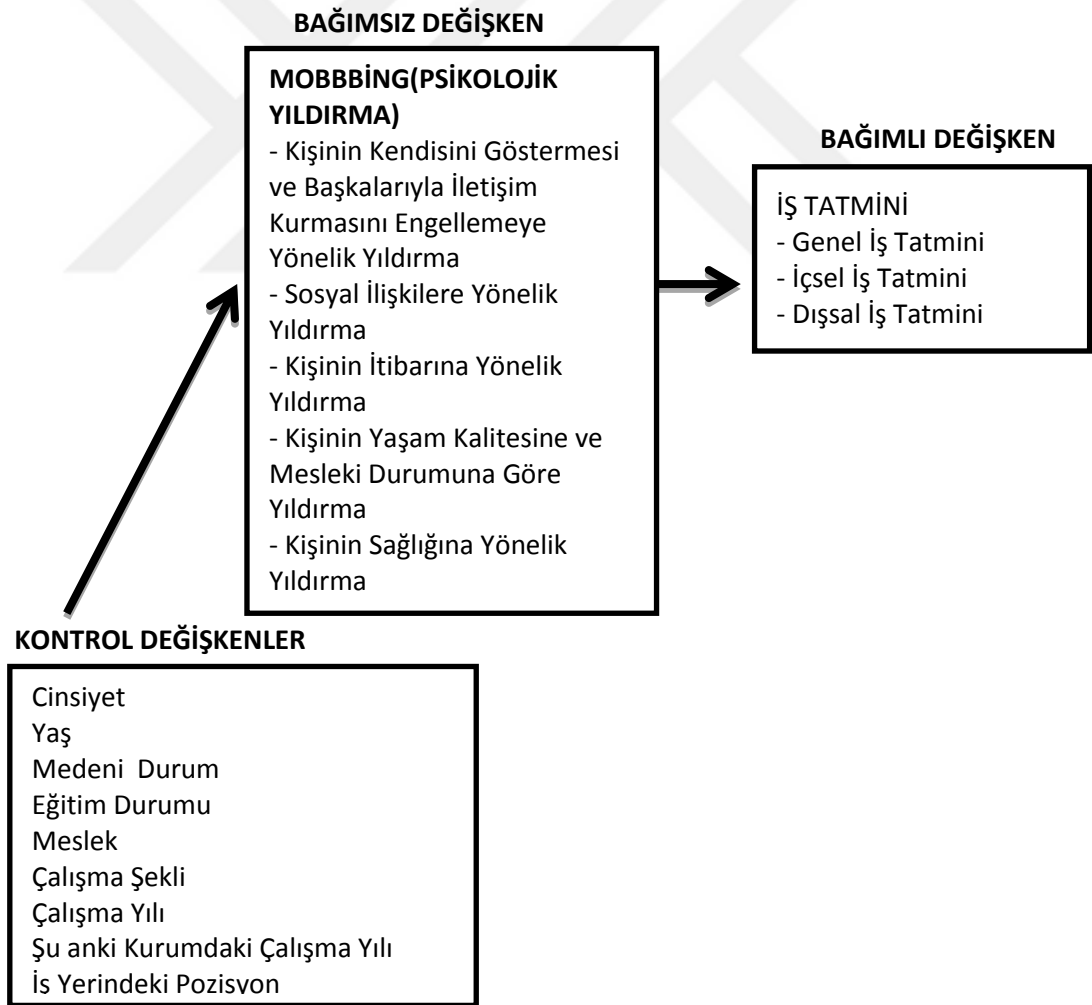
Araştırmanın evreni kamu hastanesinde bulunan Ocak ve Şubat 2016 istatistiksel verilerine göre 514 hekim, 479 hemşire/sağlık memuru, 85 ebe olmak üzere 1078 kişi oluşturmaktadır. Örneklem büyüklüğü Basit Rastlantısal Örneklem seçimi ile dağıtılan 550 anketten; 59 hekim, 309 hemşire/sağlık memuru, 18 ebe olmak üzere 386 tanesinin geri dönüşümü olmuştur. Katılım oranının %35,8 olmuştur. Örneklemin evreninin temsil yeteneğinin yüksek olduğu tespit edilmiştir.

4.3. ARAŞTIRMANIN ETİK BOYUTU

Araştırma yapılacak kamu hastanesinin, hastane yöneticisinden ve sağlık bakım hizmetleri müdüründen araştırmanın yapılabilmesi için yazılı izin alınarak; kamu hastanesinde oluşturulan Etik Kurul'dan 18.01.2016 tarih ve 2016/02/26 no'lu kararla onay alınmıştır. Araştırmanın amacı, yöntemi, araştırmadan beklenenler, katılımcıların kimliklerinin gizli tutulacağı ve bilgilerin yalnızca bu araştırma için kullanılacağı sözel olarak katılımcılara açıklanarak çalışmaya kabul eden gönüllü sağlık çalışanları araştırmaya dâhil edilmiştir. (EK-A)

Bu bölümde, araştırma probleminin çözümü için, Sağlık çalışanlarının ölçekler yoluyla toplanan verilerin analizi sonucunda elde edilen bulgular yer almaktadır. Elde edilen bulgulara dayalı olarak açıklama ve yorumlar yapılmıştır.

4.4. ARAŞTIRMANIN MODELİ



Şekil – 5 Araştırmanın Modeli

Araştırma tanımlayıcı araştırma modeli ile gerçekleştirilmiştir. Tanımlayıcı araştırma bir problemle ilgili durumları, değişkenleri ve değişkenler arasındaki ilişkileri tanımlamaya yönelik gerçekleştirilen bir araştırma modelidir.³⁷²

Bu modele göre sağlık çalışanlarının mobbing algıları mobbingin beş farklı boyutuna maruz kalma sıklıkları ve demografik özelliklerine göre farklılıkları incelenmiş ve mobbinge maruz kalanların iş tatmini üzerindeki etkisi analiz edilmiştir.

4.5. ARAŞTIRMANIN KISITLILIKLARI

Katılımcıların anket doldurması gönüllülük esasına dayandırıldığı için; araştırma yapılırken doldurulacak anketler yoğun nöbet koşullarıyla eş zamanlı dağıtıldığından bazı sağlık çalışanları doldurmak istememişlerdir.

Ameliyathane, yoğun bakım gibi kapalı birimlerde çalışan sağlık çalışanlarına ulaşımında zorluk yaşanırken, hastanenin poliklinik ve acil birimine dağıtılan anketlerde ise hasta ve hasta yakınları yoğunluğu sebebi ile bazı anketlerin geri dönüşü olmamıştır.

Araştırma zaman ve maliyet kısıtlılıkları nedeniyle fazla sayıda hastane yerine tek hastane üzerinde çalışılmıştır.

4.6. ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI

Sağlık çalışanlarının, mobbing olgusunu; geçmiş çalışma aylarını kapsayacak şekilde iş yerinde maruz kaldıkları davranışlar olarak dikkate alıp yanıtlamaları istenmiştir. Buna göre araştırmanın retrospektif olduğu kabul edilip;

- Veri toplama araçlarında yer alacak sorular araştırma konusunun test edilmesi açısından sayıca ve anlam bakımından yeterli olacağı,
- Anketin üç bölümünün de bilgilendirme kısımlarının okunduğu, soruların doğru biçimde algılanıp cevaplandırıldığı; cevapların gerçek durumu yansıttığı ve güvenilir olduğu,
- Mobbinge maruz kalanların durumlarını değerlendirirken yanlı yanıt vermedikleri,

³⁷² A. Hamdi İslamoğlu ve Ümit Alnıaçık, *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*, Beta Yayıncılık, İstanbul, 2012, s.40

- Anket dolduran sağlık çalışanlarının anketi hastane ortamında doldurdukları için düşünce ve kanaatlerini kullanmada etki altında kalabilecekleri,
- Seçilen örneklemin evren grubunu temsil ettiği,
- Araştırma hipotezleri, araştırma problemini test etmek için uygun olduğu varsayılmıştır.

4.7. ARAŞTIRMANIN VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik özelliklere ilişkin sorular, ikinci bölümde mobbing (psikolojik yıldırma) davranışlarına neden ve nasıl maruz kaldıkları ve sıklıklarını belirlemeye yönelik sorular, üçüncü bölümde işin boyutlarını oluşturan iş ortamı ve iş çevresi ile ilgili memnuniyeti belirlemeye yönelik sorular sorulmuştur. Anket dağıtımı Ocak ve Mart 2016 tarihlerinde sağlık çalışanlarına dağıtılıp geri toplanmıştır.

4.7.1. Kişisel Bilgi Formu

Demografik özellikleri içeren 9 soru bulunmaktadır. Cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, meslek, çalışma şekli, çalışma yılı, şu anda çalışılmakta olan kurumdaki çalışma yılı, iş yerindeki pozisyon hakkında sorular anketin birinci sayfasında yer almaktadır.

4.7.2. Mobbing Ölçeği (Heinz Leymann'ın Psikolojik Terör Envanteri (LIPT))

Mobbing davranışlarını değerlendirmek için kullanılan ölçek yıldırma davranışlarını ölçülebilir kılan Heinz Leymann tarafından 1993 yılında tanımlanmış olan 45 mobbing (yıldırma) davranışını içeren LIPT Leymann'ın Psikolojik Terör Çizelgesi (Leymann Inventory of Psychological Terror) ölçeğidir.³⁷³ Orijinali Almanca olan ölçeğin dilimize çevrimi Osman Cem Öner toy tarafından 2003 yılında “ Mobbing: İşyerinde Taciz” adlı kitabında yayımlanarak yapılmıştır.³⁷⁴

Çalışanların mobbing algısını ölçmek için Beşli Likert Ölçeğinden yararlanılarak (1)Hiçbir Zaman, (2)Nadiren, (3)Bazen, (4)Çoğu Zaman, (5)Her Zaman ölçülerine göre ankete başlamadan önce “son bir yıl içinde ve en az altı aylık zaman diliminde” ibaresi kullanılarak kırk beş maddeden oluşan Leymannın

³⁷³ Heinz Leymann, “ Mobbing and Psychological Terror at Workplaces”, *Violence Victims*, 1993, volume:5(1), 33-34.

³⁷⁴ Davenport vd, a.g.e., s.34-37

Psikolojik Terör Çizelgesi anketin ikinci sayfasında yer almıştır. Anketteki kırk beş ifadenin;

- 1-11 arası sorular kişinin kendisini göstermesi ve başkalarıyla iletişiminin engellenmesine yönelik yıldırma davranışını,
- 11-16 arası sorular sosyal ilişkilere yönelik yıldırma davranışını,
- 16-31 arası sorular kişinin itibarına yönelik yıldırma davranışlarını,
- 31-40 arası sorular kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik yıldırma davranışlarını,
- 40-45 arası sorular kişinin sağlığına yönelik yıldırma davranışlarını ölçmeye yönelik ifadelerdir.

4.7.3. İş Tatmini Ölçeği (Minnesota İş Tatmin Ölçeği (MSQ))

Minnesota İş Tatmin Ölçeği (MSQ), 1967 yılında, R.V. Dawis, D. J. Weiss, G. W. England, L. H. Lofquist tarafından geliştirilmiştir. Bu araştırmada ölçeğin 20 sorudan oluşmaktadır. Minnesota İş Tatmin ölçeğini Hacettepe Üniversitesinden Deniz ve Güliz Gökçora(1985) tarafından Türkçeye çevirmiş ve bu çeviri başka dilbilimciler tarafından da kontrol edilerek, uygulanması uygun görülmüştür. Bu form; anlaşılır ve değerlendirmesi kolay olduğu için tercih edilmiştir. Ölçek, toplam puan verdiği gibi, içsel doyum ve dışsal doyum olarak iki alt boyutu bulunmaktadır.³⁷⁵

İçsel doyum; 1. 2. 3. 4. 7. 8. 9..10, 11., 15., 16., 20 maddelerinden oluşur İçsel doyum işin özünü oluşturur; yapılan işin ilgi ve yeteneklere uygun olması, yaratıcılığa olanak vermesi gibi faktörleri kapsar.

Dışsal doyum; 5.6.12.13.14.17.18.19. maddelerinden oluşur. Dışsal doyum çalışma ortamı, iş arkadaşları, yönetim ve ücret gibi faktörleri kapsar. Her bir soru bireyin memnun olma derecelerini Likert Tipi Ölçek ile ölçmektedir. Bunlar “hiç memnun değilim”, “memnun değilim”, “karasızım”, “memnunum”, “çok memnunum” şeklinde olup sırasıyla 1, 2, 3, 4, 5 olarak derecelendirilmiştir.³⁷⁶

İçsel doyum puanı başarı, tanınma veya takdir edilme, işin kendisi, işin sorumluluğu, yükselme ve terfi olmaya bağlı görev değişikliği gibi işin içsel niteliğine

³⁷⁵ Hülya Şahin ve Aylin Dursun, “Okul Öncesi Öğretmenlerinin İş Doyumları: Burdur Örneği”, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2009, Cilt 9(18), 160-174, s.163

³⁷⁶ Zafer Adıgüzel vd., Fen Bilgisi Öğretmenlerinin İş Tatmin Düzeylerini Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi, *Batı Anadolu Eğitim Bilimleri Dergisi*, 2011, Cilt:2(4), s.49-74, s.53

ilişkin tatminkârlıkla ilgili öğelerden oluşmaktadır. İçsel doyum puanı, bu boyutun maddelerinden elde edilen puanların toplamının 12'ye bölünmesi ile bulunur.

Dışsal doyum puanı, kurum politikası ve yönetimi, denetim şekli, yönetici, çalışma ve astlarla ilişkiler, çalışma koşulları, ücret gibi işin çevresine ait öğelerden oluşmaktadır. Dışsal doyum puanı, bu boyutun maddelerinden elde edilen puanların toplamının 8'e bölünmesi ile bulunur. Ölçekten alınabilecek en yüksek puan 100, en düşük puan 20 olup, orta noktaya düşen 60 ise nötr doyumunu ifade etmektedir. Puanların 20'ye yaklaşması doyum düzeyinin düştüğünü, 100'e yaklaşması ise doyum düzeyinin yükseldiğini göstermektedir.³⁷⁷

4.8. ARAŞTIRMA ÖLÇEKLERİNİN GEÇERLİLİĞİ VE GÜVENİLİRLİĞİ

Bir araştırmada ölçülecek nesne, olgu ya da tutumun boyutlarının, miktarının ya da düzeyinin tam, doğru ve tutarlı olarak ölçülmesine güvenilirlik denir. Bir olaya ilişkin değerleri ölçmek amacıyla, örneklere sorulan soruların birbirleriyle tutarlılıkları ve olaya açıklık getirmedeki yeterliliklerini ortaya koyabilmek için yapılacak olan güvenilirlik analizlerinden en kullanışlı olanı Cronbach's Alpha'dır. Alpha katsayısı 0–1 arasında değişim gösterir ve 1'e yaklaştıkça uyum ve tutarlılık arttığından verilerin güvenilirliği artmaktadır. Anket sorularının istenilen bilgiyi sağlayıp sağlamadığı her cevaplayıcının kullanılan aynı düzeyde anlayıp, ona uygun cevaplar verip vermediği geçerlilik ile ilgili kavramlardır.³⁷⁸

Tablo – 5 İş Tatmini Ölçeği ve Alt Boyutları İçin Güvenilirlik Analizi

İçsel tatmin alt boyutu güvenilirlik düzeyi 0,910; Dışsal tatmin alt boyutu güvenilirlik düzeyi 0,869 bulunmuştur. Yurt içi yapılan diğer araştırmalarda; Özalp(2015) yaptığı çalışmada Minnesota İş Tatmini Ölçeğinin Cronbach's Alpha güvenilirlik düzeyini 0.934, Kılıç(2013) Cronbach's Alpha güvenilirlik düzeyini 0,94 kahraman vd.,(2011) Cronbach's Alpha güvenilirlik düzeyini 0,77 olarak bulmuştur.

	Cronbach's Alpha	Madde sayısı
İçsel tatmin	0,910	12
Dışsal tatmin	0,869	8

³⁷⁷ Gülyan Kahraman vd., "Yoğun Bakım Hemşirelerinin İş Doyumları ve Etkileyen Faktörler" **Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi**, 2011, Cilt4(1),12-18, s.13

³⁷⁸ Alnıaçık ve islamoğlu, a.g.e., s.148-151

Tablo – 6 Mobbing Algısı Ölçeği ve Alt Boyutları İçin Güvenilirlik Analizi

Heinz Leymannın Psikolojik Terör Envanteri alt boyutları güvenilirlik düzeyi 0,774 ile 0,899 arasında değişmektedir. Yurt içi yapılan diğer araştırmalarda; Özalp(2015) ve yaptığı çalışmada Heinz Leymannın Psikolojik Terör Envanterini Cronbach's Alpha güvenilirlik düzeyini 0,890, Yılmaz(2015) Cronbach's Alpha güvenilirlik düzeyini 0,955, Yıldız vd.,(2013) Cronbach's Alpha güvenilirlik düzeyini 0.939 bulmuştur.

	Cronbach's Alpha	Madde sayısı
Kişinin kendisini göstermesini ve başkalarıyla iletişim kurmasını engellemeye yönelik yıldırma	0,864	11
Sosyal ilişkilere yönelik yıldırma	0,799	5
Kişinin itibarına yönelik yıldırma	0,899	15
Kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik yıldırma	0,862	9
Kişinin sağlığına yönelik yıldırma	0,774	5

4.8.1. Mobbing Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi

Ölçüm modeli için uyum iyiliği kriterleri sırasıyla; Ki-kare / SD = 2.98; RMSEA = 0.072 (%90 GA= 0.069 - 0.075); SRMR = 0.054; NFI = 0.71; IFI = 0.78; CFI = 0.78; GFI = 0.74 olarak hesaplanmıştır. Ki-kare / SD, SRMR ve RMSEA kriterleri, modelin kabul edilebilir uyum gösterdiğini ortaya koymaktadır. NFI, IFI, CFI, GFI oranlarının düşük olduğu görüldü.

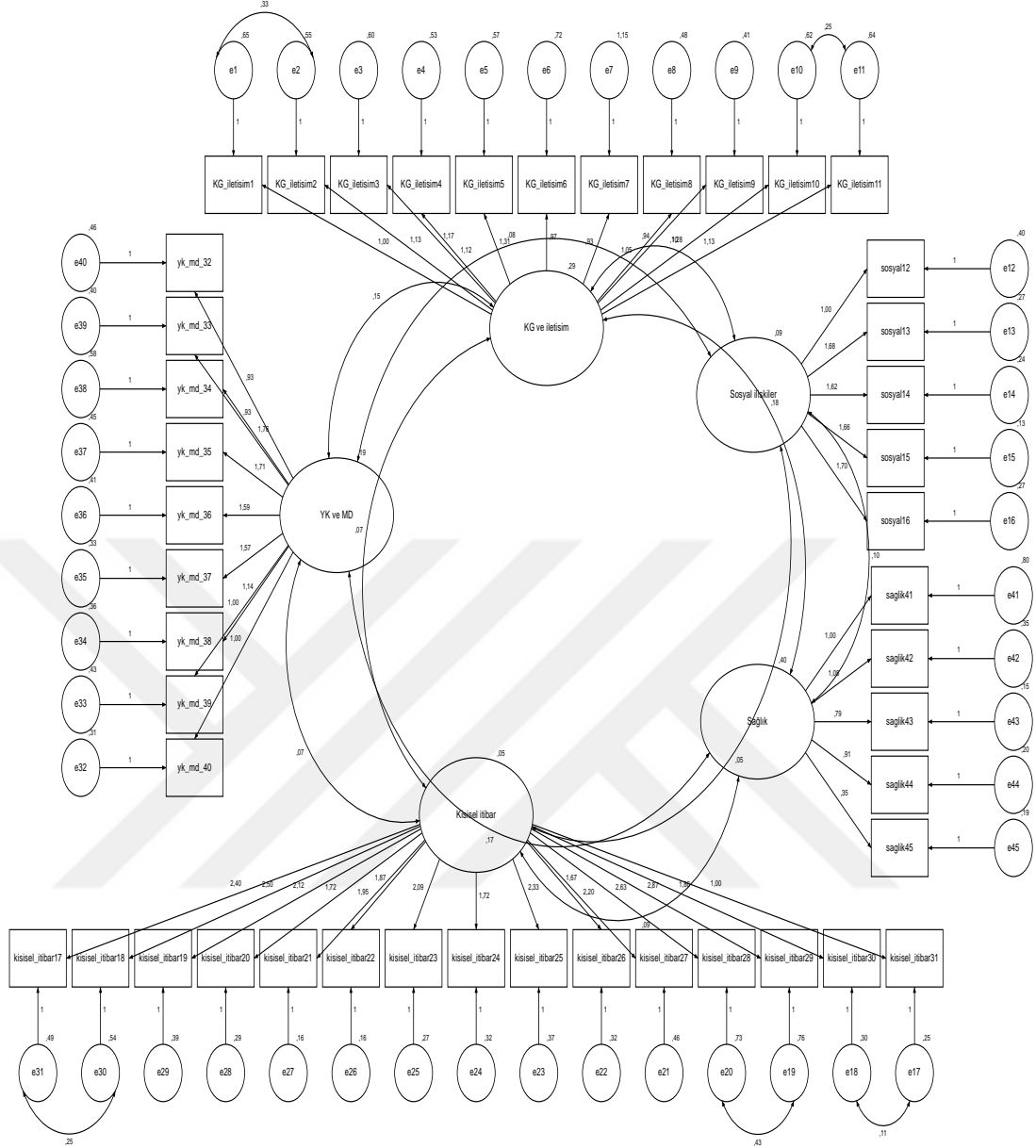
Tablo – 7 Mobbing Algısı Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Modeline İlişkin Uyum İyiliği Kriterleri

Goodness-of-fit indices	İndicative of good fit	Goodness-of-fit results
Chi Square / DF	<3	2.98
RMSEA	<0.08	0.072 (%90 CI= 0.069 - 0.075)
SRMR	<0.08	0.054
NFI	>0.90	0.71
IFI	>0.90	0.78
CFI	>0.95	0.78
GFI	>0.90	0.74

Tablo – 8 Mobbing Algısı Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Modeline İlişkin Faktör Yükleri

Mobbing Algısı Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi sonucunda faktör yükleri %40 ile %85 arasında değişmektedir. Doğrulayıcı Faktör Analizi sonucunda faktör yapısı doğrulanmıştır.

			Faktör Yükü
KG_iletisim1	<---	KG ve iletişim	,559
KG_iletisim2	<---	KG ve iletişim	,635
KG_iletisim3	<---	KG ve iletişim	,634
KG_iletisim4	<---	KG ve iletişim	,641
KG_iletisim5	<---	KG ve iletişim	,685
KG_iletisim6	<---	KG ve iletişim	,529
KG_iletisim7	<---	KG ve iletişim	,425
KG_iletisim8	<---	KG ve iletişim	,634
KG_iletisim9	<---	KG ve iletişim	,623
KG_iletisim10	<---	KG ve iletişim	,661
KG_iletisim11	<---	KG ve iletişim	,608
sosyal12	<---	Sosyal ilişkiler	,434
sosyal13	<---	Sosyal ilişkiler	,702
sosyal14	<---	Sosyal ilişkiler	,706
sosyal15	<---	Sosyal ilişkiler	,818
sosyal16	<---	Sosyal ilişkiler	,704
kisisel_itibar31	<---	Kisisel itibar	,400
kisisel_itibar30	<---	Kisisel itibar	,592
kisisel_itibar29	<---	Kisisel itibar	,584
kisisel_itibar28	<---	Kisisel itibar	,557
kisisel_itibar27	<---	Kisisel itibar	,578
kisisel_itibar26	<---	Kisisel itibar	,542
kisisel_itibar25	<---	Kisisel itibar	,640
kisisel_itibar24	<---	Kisisel itibar	,556
kisisel_itibar23	<---	Kisisel itibar	,663
kisisel_itibar22	<---	Kisisel itibar	,710
kisisel_itibar21	<---	Kisisel itibar	,724
kisisel_itibar20	<---	Kisisel itibar	,574
kisisel_itibar19	<---	Kisisel itibar	,596
kisisel_itibar18	<---	Kisisel itibar	,596
kisisel_itibar17	<---	Kisisel itibar	,597
yk_md_40	<---	YK ve MD	,612
yk_md_39	<---	YK ve MD	,549
yk_md_38	<---	YK ve MD	,637
yk_md_37	<---	YK ve MD	,763
yk_md_36	<---	YK ve MD	,733
yk_md_35	<---	YK ve MD	,742
yk_md_34	<---	YK ve MD	,706
yk_md_33	<---	YK ve MD	,540
yk_md_32	<---	YK ve MD	,511
saglik41	<---	Sağlık	,574
saglik42	<---	Sağlık	,754
saglik43	<---	Sağlık	,793
saglik44	<---	Sağlık	,786
saglik45	<---	Sağlık	,449



Şekil – 6 Mobbing Algısı Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Modeline İlişkin Faktör Yükleri

4.8.2 İş Tatmini Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi

Ölçüm modeli için uyum iyiliği kriterleri sırasıyla; Ki-kare / SD = 4.18; RMSEA = 0.091 (%90 GA= 0.084 - 0.098); SRMR = 0.075; NFI = 0.86; IFI = 0.89; CFI = 0.89; GFI = 0.84 olarak hesaplanmıştır. SRMR, IFI, CFI, kriterleri, modelin kabul edilebilir uyum gösterdiğini ortaya koymaktadır. Ki-kare / SD, RMSEA, NFI, GFI oranlarının düşük olduğu görüldü

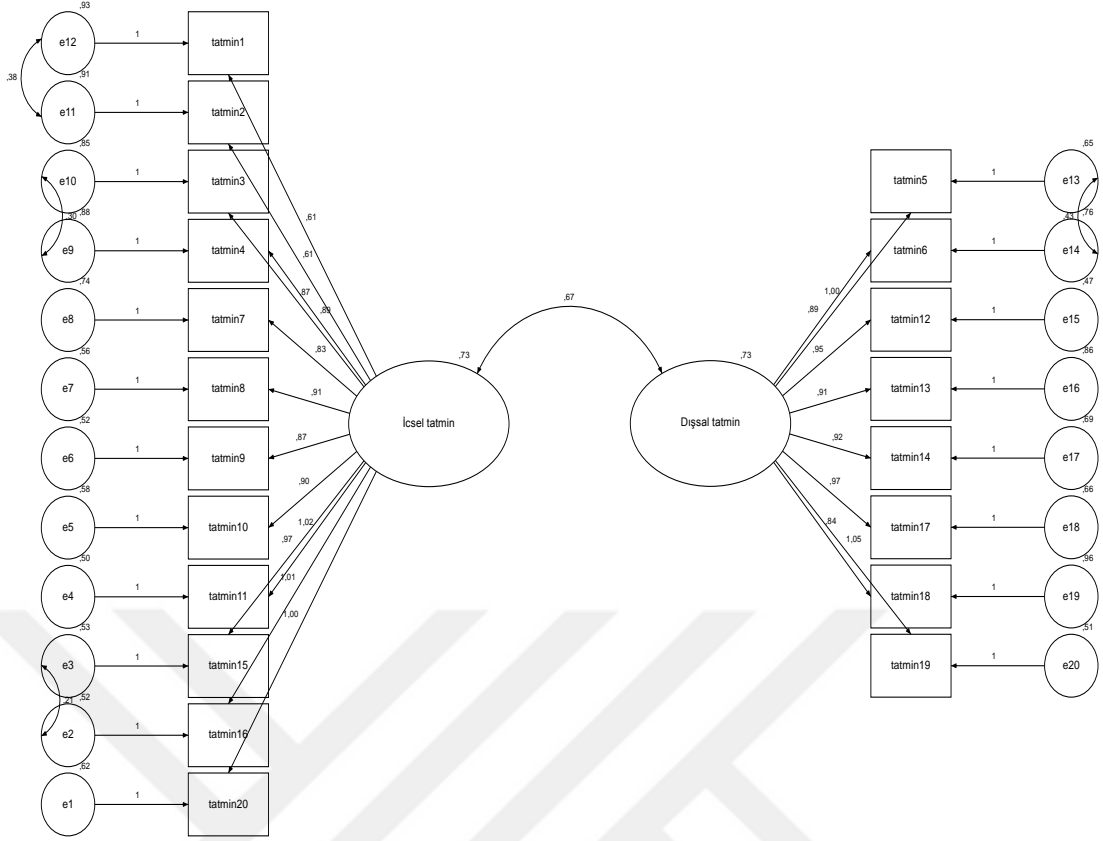
Tablo – 9 İş Tatmini Algısı Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Modeline İlişkin Uyum İyiliği Kriterleri

Goodness-of-fit indices	İndicative of good fit	Goodness-of-fit results
Chi Square / DF	<3	4.18
RMSEA	<0.08	0.091 (%90 CI= 0.084 - 0.098)
SRMR	<0.08	0.075
NFI	>0.90	0.86
IFI	>0.90	0.89
CFI	>0.95	0.89
GFI	>0.90	0.84

Tablo – 10 İş Tatmini Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Modeline İlişkin Faktör Yükleri

İş tatmini Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi sonucunda faktör yükleri %47 ile %80 arasında değişmektedir. Doğrulayıcı Faktör Analizi sonucunda faktör yapısı doğrulanmıştır.

	Estimate
tatmin20 <--- İçsel tatmin	,735
tatmin16 <--- İçsel tatmin	,767
tatmin15 <--- İçsel tatmin	,751
tatmin11 <--- İçsel tatmin	,778
tatmin10 <--- İçsel tatmin	,709
tatmin9 <--- İçsel tatmin	,719
tatmin8 <--- İçsel tatmin	,718
tatmin7 <--- İçsel tatmin	,635
tatmin4 <--- İçsel tatmin	,631
tatmin3 <--- İçsel tatmin	,628
tatmin2 <--- İçsel tatmin	,481
tatmin1 <--- İçsel tatmin	,479
tatmin5 <--- Dışsal tatmin	,726
tatmin6 <--- Dışsal tatmin	,659
tatmin12 <--- Dışsal tatmin	,763
tatmin13 <--- Dışsal tatmin	,643
tatmin14 <--- Dışsal tatmin	,686
tatmin17 <--- Dışsal tatmin	,713
tatmin18 <--- Dışsal tatmin	,588
tatmin19 <--- Dışsal tatmin	,781



Şekil – 7 İş Tatmini Ölçeği Doğrulamalı Faktör Analizi Modeline İlişkin Faktör Yükleri

4.9. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN İSTATİSTİKSEL ANALİZ TEKNİKLERİ

Çalışmada elde edilen bulgular değerlendirilirken, istatistiksel analizler için SPSS 21.0 İstatistik paket programı kullanıldı. Çalışma verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotların (Frekans, Yüzde, Ortalama, Standart sapma) yanı sıra normal dağılımın incelenmesi için Kolmogorov - Smirnov dağılım testi kullanıldı.

Niceliksel verilerin karşılaştırılmasında iki grup durumunda, parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında, normal dağılım göstermeyen parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında Mann Whitney U test kullanıldı. Niceliksel verilerin karşılaştırılmasında ikiden fazla grup durumunda, parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında Kruskal Wallis testi ve farklılığa neden olan grubun tespitinde Mann Whitney U test kullanıldı. Ölçekler arası karşılaştırmalarda Spearman Korelasyon Analizi kullanıldı. Bağımsız değişkenlerin Bağımlı değişkene etkisini incelemek için Lineer Regresyon analizi kullanıldı.

Sonuçlar % 95 güven aralığında, $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde değerlendirildi.

4.10. SAĞLIK ÇALIŞANLARININ SOSYODEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ

- Sağlık çalışanlarının 282'si (%73,1) Kadın, 104'ü (%26,9) erkek olarak dağılmaktadır.
- Sağlık çalışanlarının 203'ü (%52,6) 19 - 29 yaş, 142'si (%36,8) 30 - 39 yaş, 41'i (%10,6) 40 yaş ve üstü olarak dağılmaktadır.
- Sağlık çalışanlarının 159'u (%41,2) Evli, 227'si (%58,8) Bekar olarak dağılmaktadır.
- Sağlık çalışanlarının 38'i (%9,8) Lise, 54'ü (%14,0) Ön Lisans, 181'i (%46,9) Lisans, 113'ü (%29,3) Yüksek Lisans ve üstü olarak dağılmaktadır.
- Sağlık çalışanlarının 59'u (%15,3) Hekim, 277'si (%71,8) Hemşire, 18'i (%4,7) Ebe, 32'si (%8,3) Sağlık memuru olarak dağılmaktadır.
- Sağlık çalışanlarının 46'sı (%11,9) Nöbet(16-08), 111'i (%28,8) 8 -16 saatleri, 198'i (%51,3) Vardiya usulü, 31'i (%8,0) Diğer olarak dağılmaktadır.
- Sağlık çalışanlarının çalışma yılı değişkenine göre 47'si (%12,2) 1 yıldan az, 146'sı (%37,8) 1 - 5 Yıl, 93'ü (%24,1) 6 - 10 Yıl, 42'si (%10,9) 11 - 15 Yıl, 30'u (%7,8) 16 - 20 Yıl, 28'i (%7,3) 20 yıl ve üzeri olarak dağılmaktadır.
- Sağlık çalışanlarının şu anda çalışmakta olduğunuz kurumda kaç yıldır görev olduğuna göre 90'ı (%23,3) 1 yıldan az, 200'ü (%51,8) 1 - 5 Yıl, 60'ı (%15,5) 6 - 10 Yıl, 36'sı (%9,3) 11 yıl ve üzeri olarak dağılmaktadır.
- Sağlık çalışanlarının iş yerinizdeki pozisyon değişkenine göre 9'u (%2,3) Yönetici, 37'si (%9,6) Klinik sorumlusu, 340'ı (%88,1) Çalışan olarak dağılmaktadır.

Tablo – 11 Sağlık Çalışanlarının Sosyodemografik Bulguları

		Frekans(n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	282	73,1
	Erkek	104	26,9
	Toplam	386	100,0
Yaş	19 - 29 Yaş	203	52,6
	30 - 39 Yaş	142	36,8
	40 Yaş Ve üstü	41	10,6
	Toplam	386	100,0
Medeni Durum	Evli	159	41,2
	Bekar	227	58,8
	Toplam	386	100,0
Eğitim Durumu	Lise	38	9,8
	Ön Lisans	54	14,0
	Lisans	181	46,9
	Yüksek Lisans Ve üstü	113	29,3
	Toplam	386	100,0
Meslek	Hekim	59	15,3
	Hemşire	277	71,8
	Ebe	18	4,7
	Sağlık Memuru	32	8,3
	Toplam	386	100,0
Çalışma Şekli	Nöbet(16-08)	46	11,9
	8 -16 Saatleri	111	28,8
	Vardiya Usulü	198	51,3
	Diğer	31	8,0
	Toplam	386	100,0
Çalışma Yılı	1 Yıldan Az	47	12,2
	1 - 5 Yıl	146	37,8
	6 - 10 Yıl	93	24,1
	11 - 15 Yıl	42	10,9
	16 - 20 Yıl	30	7,8
	20 Yıl Ve üzeri	28	7,3
	Toplam	386	100,0
Şu Anda Çalışmakta Olduğunuz Kurumda Kaç Yıldır Görev Yapmaktasınız?	1 Yıldan Az	90	23,3
	1 - 5 Yıl	200	51,8
	6 - 10 Yıl	60	15,5
	11 Yıl Ve üzeri	36	9,3
Toplam	386	100,0	
İş Yerinizdeki Pozisyon	Yönetici	9	2,3
	Klinik Sorumlusu	37	9,6
	Çalışan	340	88,1
	Toplam	386	100,0

4.11. Araştırma Verilerinin Tanımsal Bulguları

Sağlık çalışanlarının, “içsel iş tatmin” ortalaması ($2,990 \pm 0,796$); “dışsal iş tatmin” ortalaması ($2,638 \pm 0,864$); “kişinin kendisini göstermesini ve başkalarıyla iletişim kurmasını engellemeye yönelik yıldırma” ortalaması ($1,915 \pm 0,646$); “sosyal ilişkilere yönelik yıldırma” ortalaması ($1,326 \pm 0,519$); “kişinin itibarına yönelik yıldırma” ortalaması ($1,415 \pm 0,485$); “kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik yıldırma” ortalaması ($1,524 \pm 0,598$); “kişinin sağlığına yönelik yıldırma” ortalaması ($1,401 \pm 0,579$) olarak bulunmuştur

Tablo – 12 İş Tatmini Ölçeği ve Mobbing Algısı Ölçeği İçin Tanımsal Bulgular

	N	Ort	Ss	Min.	Max.
İçsel iş tatmin	386	2,990	0,796	1,000	5,000
Dışsal iş tatmin	386	2,638	0,864	1,000	5,000
Kişinin kendisini göstermesini ve başkalarıyla iletişim kurmasını engellemeye yönelik yıldırma	386	1,915	0,646	1,000	4,640
Sosyal ilişkilere yönelik yıldırma	386	1,326	0,519	1,000	4,200
Kişinin itibarına yönelik yıldırma	386	1,415	0,485	1,000	4,400
Kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik yıldırma	386	1,524	0,598	1,000	4,440
Kişinin sağlığına yönelik yıldırma	386	1,401	0,579	1,000	4,600

4.11.1. Mobbing Algısı ile İş Tatmini İlişkisine İlişkin Korelasyon Analizi

Kişinin kendisini göstermesini ve başkalarıyla iletişim kurmasını engellemeye yönelik yıldırma ile içsel iş tatmin arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %43,3 negatif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. ($r=-0,433$; $p=0,000<0,05$). Buna göre kişinin kendisini göstermesini ve başkalarıyla iletişim kurmasını engellemeye yönelik yıldırma puanı arttıkça içsel iş tatmin puanı azalmaktadır.

Sosyal ilişkilere yönelik yıldırma ile içsel iş tatmin arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %31,9 negatif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. ($r=-0,319$; $p=0,000<0,05$). Buna göre sosyal ilişkilere yönelik yıldırma puanı arttıkça içsel iş tatmin puanı azalmaktadır.

Kişinin itibarına yönelik yıldırma ile içsel iş tatmin arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %34,9 negatif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. ($r=-0,349$; $p=0,000<0,05$). Buna göre kişinin itibarına yönelik yıldırma puanı arttıkça içsel iş tatmin puanı azalmaktadır.

Kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik yıldırma ile içsel iş tatmin arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %36,7 negatif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. ($r=-0,367$; $p=0,000<0,05$). Buna göre kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik yıldırma puanı arttıkça içsel iş tatmin puanı azalmaktadır.

Kişinin sağlığına yönelik yıldırma ile içsel iş tatmin arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %39,2 negatif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. ($r=-0,392$; $p=0,000<0,05$). Buna göre kişinin sağlığına yönelik yıldırma puanı arttıkça içsel iş tatmin puanı azalmaktadır..

Kişinin kendisini göstermesini ve başkalarıyla iletişim kurmasını engellemeye yönelik yıldırma ile dışsal iş tatmin arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %47,9 negatif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. ($r=-0,479$; $p=0,000<0,05$). Buna göre kişinin kendisini göstermesini ve başkalarıyla iletişim kurmasını engellemeye yönelik yıldırma puanı arttıkça dışsal iş tatmin puanı azalmaktadır.

Sosyal ilişkilere yönelik yıldırma ile dışsal iş tatmin arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %35,2 negatif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. ($r=-0,352$; $p=0,000<0,05$). Buna göre sosyal ilişkilere yönelik yıldırma puanı arttıkça dışsal iş tatmin puanı azalmaktadır.

Kişinin itibarına yönelik yıldırma ile dışsal iş tatmin arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %42,4 negatif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. ($r=-0,424$; $p=0,000<0,05$). Buna göre kişinin itibarına yönelik yıldırma puanı arttıkça dışsal iş tatmin puanı azalmaktadır.

Tablo – 13 Mobbing Algısı ile İş Tatmini İlişkinine İlişkin Korelasyon Analizi

		İçsel iş tatmin	Dışsal iş tatmin
Kişinin Kendisini Göstermesini ve Başkalarıyla İletişim Kurmasını Engellemeye Yönelik Yıldırma	R	-0,433	-0,479
	P	0,000	0,000
Sosyal İlişkilere Yönelik Yıldırma	R	-0,319	-0,352
	P	0,000	0,000
Kişinin İtibarına Yönelik Yıldırma	R	-0,349	-0,424
	P	0,000	0,000
Kişinin Yaşam Kalitesine ve Mesleki Durumuna Yönelik Yıldırma	R	-0,367	-0,398
	P	0,000	0,000
Kişinin Sağlığına Yönelik Yıldırma	r	-0,392	-0,357
	p	0,000	0,000

4.11.2. Araştırmanın Hipotezleri

Hizmet sektörünün kollarından olan sağlık sektörünün, zor çalışma koşulları sahip olması, kamu ve özel kurumlarda icra edilmesi, vardiyalı çalışma sistemi, çalışma temposunun yoğun; çalışma saatlerinin uzun olması, müşterisini fiziksel ve ruhsal yönden çöküntüye uğramış hasta ya da hasta yakınlarından oluşması ile ortaya çıkan moral bozukluğu ve stresle birlikte kontrol edilemeyen çatışmalara dönüşmesi; sağlık çalışanlarının mobbing algı değerlendirmelerinin olumsuz olmasıyla; işlerine karşı tutumları olumsuz etkilenebilmekte ve iş tatmin düzeyleri düşme eğilimine geçebilmektedir.

Türkiye’de yapılan önceki araştırmalar incelendiğinde Akbaş (2009), Kılıç (2013), Yılmaz (2015) in sağlık çalışanlarının mobbing algı değerlendirmelerinin olumsuz olması ile iş tatminlerinin azaldığı görülmüştür.

Salin(2003)’e göre psikolojik şiddet, çalışanın iş doyumunun azalmasına, moral ve motivasyonunun düşmesine, yüksek düzeyde stres yaşamasına, psikosomatik ve fiziksel hastalıkların ortaya çıkmasına ve işgücü piyasasından

dışlanmasına neden olmaktadır. Vartia(2003) ise İsveç'te hemşirelerle yaptığı bir çalışmada, iş tatminindeki azalma ile psikolojik şiddete maruz kalma oranındaki fazlalık arasında ters yönlü bir orantı olduğunu ortaya koymuştur.

Bu bilgiler ışığı altında araştırmamızın hipotezleri ortaya çıkmaktadır.

H₁ : Kişinin kendisini göstermesini ve başkalarıyla iletişim kurmasını engellemeye yönelik mobbing davranışları alt boyutunda, mobbing algısına yönelik değerlendirmelerinde olumsuzluk arttıkça iş tatmini anlamlı bir biçimde azalmaktadır.

H₂ : Kişinin sosyal ilişkilerine yönelik mobbing davranışları alt boyutunda, mobbing algısına yönelik değerlendirmelerinde olumsuzluk arttıkça iş tatmini anlamlı bir biçimde azalmaktadır.

H₃ : Kişinin itibarına yönelik mobbing davranışları alt boyutunda, mobbing algısına yönelik değerlendirmelerinde olumsuzluk arttıkça iş tatmini anlamlı bir biçimde azalmaktadır.

H₄ : Kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik mobbing davranışları alt boyutunda, mobbing algısına yönelik değerlendirmelerinde olumsuzluk arttıkça iş tatmini anlamlı bir biçimde azalmaktadır.

H₅ : Kişinin sağlığına yönelik mobbing davranışları alt boyutunda, mobbing algısına yönelik değerlendirmelerinde olumsuzluk arttıkça iş tatmini anlamlı bir biçimde azalmaktadır.

4.11.3 Mobbing Algısının İş Tatmine Etkisine İlişkin Regresyon Analizi

Kişinin kendisini göstermesini ve başkalarıyla iletişim kurmasını engellemeye yönelik yıldırma, sosyal ilişkilere yönelik yıldırma, kişinin itibarına yönelik yıldırma, kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik yıldırma, kişinin sağlığına yönelik yıldırma ile içsel iş tatmin arasındaki ilişki belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=16,527$; $p=0,000<0.05$). İçsel iş tatmin düzeyinin belirleyicisi olarak kişinin kendisini göstermesini ve başkalarıyla iletişim kurmasını engellemeye yönelik yıldırma, sosyal ilişkilere yönelik yıldırma, kişinin itibarına yönelik yıldırma, kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik yıldırma, kişinin sağlığına yönelik yıldırma değişkenleri ile ilişkisinin(açıklayıcılık gücünün) zayıf olduğu görülmüştür ($R^2=0,168$). Sağlık çalışanlarının kişinin kendisini göstermesini ve başkalarıyla iletişim kurmasını engellemeye yönelik yıldırma düzeyi içsel iş tatmin düzeyini azaltmaktadır ($\beta=-0,366$). Sağlık çalışanlarının sosyal ilişkilere yönelik yıldırma düzeyi içsel iş tatmin

düzeyini etkilememektedir ($p=0.120>0.05$). Sağlık çalışanlarının kişinin itibarına yönelik yıldırma düzeyi içsel iş tatmin düzeyini etkilememektedir ($p=0.517>0.05$). Sağlık çalışanlarının kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik yıldırma düzeyi içsel iş tatmin düzeyini etkilememektedir ($p=0.605>0.05$). Sağlık çalışanlarının kişinin sağlığına yönelik yıldırma düzeyi içsel iş tatmin düzeyini azaltmaktadır ($\beta=-0,174$).

Kişinin kendisini göstermesini ve başkalarıyla iletişim kurmasını engellemeye yönelik yıldırma, sosyal ilişkilere yönelik yıldırma, kişinin itibarına yönelik yıldırma, kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik yıldırma, kişinin sağlığına yönelik yıldırma ile dışsal iş tatmin arasındaki ilişki belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=21,213$; $p=0,000<0.05$). Dışsal iş tatmin düzeyinin belirleyicisi olarak kişinin kendisini göstermesini ve başkalarıyla iletişim kurmasını engellemeye yönelik yıldırma, sosyal ilişkilere yönelik yıldırma, kişinin itibarına yönelik yıldırma, kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik yıldırma, kişinin sağlığına yönelik yıldırma değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) olduğu görülmüştür ($R^2=0,208$). Sağlık çalışanlarının kişinin kendisini göstermesini ve başkalarıyla iletişim kurmasını engellemeye yönelik yıldırma düzeyi dışsal iş tatmin düzeyini azaltmaktadır ($\beta=-0,502$). Sağlık çalışanlarının sosyal ilişkilere yönelik yıldırma düzeyi dışsal iş tatmin düzeyini etkilememektedir ($p=0.496>0.05$). Sağlık çalışanlarının kişinin itibarına yönelik yıldırma düzeyi dışsal iş tatmin düzeyini etkilememektedir ($p=0.999>0.05$). Sağlık çalışanlarının kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik yıldırma düzeyi dışsal iş tatmin düzeyini etkilememektedir ($p=0.265>0.05$). Sağlık çalışanlarının kişinin sağlığına yönelik yıldırma düzeyi dışsal iş tatmin düzeyini etkilememektedir ($p=0.531>0.05$).

Tablo – 14 Mobbing Algısının İş Tatmine Etkisine İlişkin Regresyon Analizi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	T	p	F	Model (p)	R ²
İçsel iş tatmin	Kişinin kendisini göstermesini ve başkalarıyla iletişim kurmasını engellemeye yönelik yıldırma	-0,366	-4,876	0,000	16,527	0,000	0,168
	Sosyal ilişkilere yönelik yıldırma	-0,145	-1,557	0,120			
	Kişinin itibarına yönelik yıldırma	0,080	0,649	0,517			
	Kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik yıldırma	-0,049	-0,517	0,605			
	Kişinin sağlığına yönelik yıldırma	-0,174	-2,118	0,035			
Dışsal iş tatmin	Kişinin kendisini göstermesini ve başkalarıyla iletişim kurmasını engellemeye yönelik yıldırma	-0,502	-6,322	0,000	21,213	0,000	0,208
	Sosyal ilişkilere yönelik yıldırma	-0,067	-0,681	0,496			
	Kişinin itibarına yönelik yıldırma	0,000	-0,001	0,999			
	Kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik yıldırma	-0,112	-1,116	0,265			
	Kişinin sağlığına yönelik yıldırma	-0,055	-0,627	0,531			

4.12. SAĞLIK ÇALIŞANLARININ DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİNİN; MOBBİNG ALGISININ İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİN BULGULARI VE YORUMLARI

4.12.1. İş Tatmini Ve Mobbing Algısının Cinsiyet Değişkeni İle İlişkisi

Sağlık çalışanlarının içsel iş tatmin puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur(Mann Whitney U=10 878,500; p=0,000<0,05). Kadın çalışanların içsel iş tatmin puanları (2,895), erkek çalışanların içsel iş tatmin puanlarından (3,249) düşük bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının dışsal iş tatmin puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur(Mann Whitney U=11 130,000;

$p=0,000<0,05$). Kadının dışsal iř tatmin puanları (2,544), erkeğin dışsal iř tatmin puanlarından (2,893) dūřuk bulunmuştur.

Sağlık alışanlarının kişinin kendisini gōstermesini ve başkalarıyla iletişim kurmasını engellemeye yōnelik yıldıрма puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine gōre anlamlı bir farklılık gōsterip gōstermedięini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur(Mann Whitney $U=12\ 504,000$; $p=0,026<0,05$). Kadın alışanların kişinin kendisini gōstermesini ve başkalarıyla iletişim kurmasını engellemeye yōnelik yıldıрма puanları (1,944), erkek çalışanların kişinin kendisini gōstermesini ve başkalarıyla iletişim kurmasını engellemeye yōnelik yıldıрма puanlarından (1,837) yōksek bulunmuştur.

Sağlık alışanlarının sosyal ilişkilere yōnelik yıldıрма puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine gōre anlamlı bir farklılık gōsterip gōstermedięini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır(Mann Whitney $U=14\ 561,000$; $p=0,910>0,05$).

Sağlık alışanlarının kişinin itibarına yōnelik yıldıрма puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine gōre anlamlı bir farklılık gōsterip gōstermedięini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır(Mann Whitney $U=13\ 991,000$; $p=0,485>0,05$).

Sağlık alışanlarının kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yōnelik yıldıрма puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine gōre anlamlı bir farklılık gōsterip gōstermedięini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır(Mann Whitney $U=14\ 596,500$; $p=0,944>0,05$).

Sağlık alışanlarının kişinin sağlığına yōnelik yıldıрма puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine gōre anlamlı bir farklılık gōsterip gōstermedięini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır(Mann Whitney $U=14\ 317,000$; $p=0,705>0,05$).

Bulgulara göre sağlık çalışanlarında cinsiyet değişkeni; kişinin kendisini göstermesini ve başkalarıyla iletişim kurmasını engellemeye yönelik yıldırma davranışları, iç ve dış tatmin üzerinde etkilidir.

Tablo – 15 İş Tatmini ve Mobbing Algısının Cinsiyet Değişkenine Göre Dağılımı

		N	Ort	Ss	MW	p
İçsel İş Tatmin	Kadın	282	2,895	0,788	10878,500	0,000
	Erkek	104	3,249	0,761		
Dışsal İş Tatmin	Kadın	282	2,544	0,832	11130,000	0,000
	Erkek	104	2,893	0,898		
Kişinin Kendisini Göstermesini Ve Başkalarıyla İletişim Kurmasını Engellemeye Yönelik Yıldırma	Kadın	282	1,944	0,607	12504,000	0,026
	Erkek	104	1,837	0,739		
Sosyal İlişkilere Yönelik Yıldırma	Kadın	282	1,321	0,498	14561,000	0,910
	Erkek	104	1,339	0,573		
Kişinin İtibarına Yönelik Yıldırma	Kadın	282	1,388	0,436	13991,000	0,485
	Erkek	104	1,487	0,594		
Kişinin Yaşam Kalitesine Ve Mesleki Durumuna Yönelik Yıldırma	Kadın	282	1,509	0,553	14596,500	0,944
	Erkek	104	1,565	0,707		
Kişinin Sağlığına Yönelik Yıldırma	Kadın	282	1,398	0,561	14317,000	0,705
	Erkek	104	1,408	0,628		

4.12.2. İş Tatmini Ve Mobbing Algısının Yaş Grubu Değişkenine Göre İlişkisi

Sağlık çalışanlarının içsel iş tatmin puanları ortalamalarının yaş grubu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur(KW=7,885; p=0,019<0.05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; yaş grubu 30 - 39 yaş olanların içsel iş tatmin puanları (3,083 ± 0,782), yaş grubu 19 - 29 yaş olanların içsel iş tatmin puanlarından (2,898 ± 0,773) yüksek bulunmuştur. Yaş grubu 40 yaş ve üstü olanların içsel iş tatmin puanları (3,126 ±

0,910), yaş grubu 19 - 29 yaş olanların içsel iş tatmin puanlarından ($2,898 \pm 0,773$) yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının dışsal iş tatmin puanları ortalamalarının yaş grubu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($KW=7,797$; $p=0,020 < 0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; yaş grubu 40 yaş ve üstü olanların dışsal iş tatmin puanları ($2,918 \pm 0,958$), yaş grubu 19 - 29 yaş olanların dışsal iş tatmin puanlarından ($2,547 \pm 0,853$) yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının kişinin kendisini göstermesini ve başkalarıyla iletişim kurmasını engellemeye yönelik yıldırma puanları ortalamalarının yaş grubu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($p > 0,05$).

Sağlık çalışanlarının sosyal ilişkilere yönelik yıldırma puanları ortalamalarının yaş grubu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($p > 0,05$).

Sağlık çalışanlarının kişinin itibarına yönelik yıldırma puanları ortalamalarının yaş grubu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($p > 0,05$).

Sağlık çalışanlarının kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik yıldırma puanları ortalamalarının yaş grubu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($p > 0,05$).

Sağlık çalışanlarının kişinin sağlığına yönelik yıldırma puanları ortalamalarının yaş grubu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($p > 0,05$).

Bulgulara göre yaş değişkeni mobbing algı boyutlarının herhangi birinin üzerinde etkili değilken; iç ve dış iş tatmini üzerinde etkilidir.

Tablo – 16 İş Tatmini ve Mobbing Algısının Yaş Grubu Değişkenine Göre Dağılımı

		N	Ort	Ss	KW	P
İçsel İş Tatmin	19 - 29 Yaş	203	2,898	0,773	7,885	0,019
	30 - 39 Yaş	142	3,083	0,782		
	40 Yaş Ve üstü	41	3,126	0,910		
Dışsal İş Tatmin	19 - 29 Yaş	203	2,547	0,853	7,797	0,020
	30 - 39 Yaş	142	2,687	0,835		
	40 Yaş Ve üstü	41	2,918	0,958		
Kişinin Kendisini Göstermesini Ve Başkalarıyla İletişim Kurmasını Engellemeye Yönelik Yıldırma	19 - 29 Yaş	203	1,908	0,657	0,189	0,910
	30 - 39 Yaş	142	1,936	0,653		
	40 Yaş Ve üstü	41	1,874	0,574		
Sosyal İlişkilere Yönelik Yıldırma	19 - 29 Yaş	203	1,294	0,481	3,058	0,217
	30 - 39 Yaş	142	1,372	0,569		
	40 Yaş Ve üstü	41	1,327	0,517		
Kişinin İtibarına Yönelik Yıldırma	19 - 29 Yaş	203	1,394	0,487	1,995	0,369
	30 - 39 Yaş	142	1,461	0,514		
	40 Yaş Ve üstü	41	1,361	0,342		
Kişinin Yaşam Kalitesine Ve Mesleki Durumuna Yönelik Yıldırma	19 - 29 Yaş	203	1,532	0,575	4,041	0,133
	30 - 39 Yaş	142	1,561	0,656		
	40 Yaş Ve üstü	41	1,360	0,473		
Kişinin Sağlığına Yönelik Yıldırma	19 - 29 Yaş	203	1,458	0,614	5,919	0,052
	30 - 39 Yaş	142	1,347	0,545		
	40 Yaş Ve üstü	41	1,302	0,488		

4.12.3. İş Tatmini ve Mobbing Algısının Medeni Durum Değişkeni İle İlişkisi

Sağlık çalışanlarının içsel iş tatmin puanları ortalamalarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır(Mann Whitney $U=16\ 095,500$; $p=0,070>0,05$).

Sağlık çalışanlarının dışsal iş tatmin puanları ortalamalarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur(Mann Whitney $U=15\ 597,000$; $p=0,023<0,05$). Evli olan çalışanların dışsal iş tatmin puanları (2,745), bekar olan çalışanların dışsal iş tatmin puanlarından (2,563) yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının kişinin kendisini göstermesini ve başkalarıyla iletişim kurmasını engellemeye yönelik yıldırma puanları ortalamalarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır(Mann Whitney $U=18\ 029,500$; $p=0,987>0,05$).

Sağlık çalışanlarının sosyal ilişkilere yönelik yıldırma puanları ortalamalarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır(Mann Whitney $U=16\ 544,000$; $p=0,138>0,05$).

Sağlık çalışanlarının kişinin itibarına yönelik yıldırma puanları ortalamalarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır(Mann Whitney $U=17\ 464,000$; $p=0,586>0,05$).

Sağlık çalışanlarının kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik yıldırma puanları ortalamalarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır(Mann Whitney $U=17\ 328,500$; $p=0,498>0,05$).

Sağlık çalışanlarının kişinin sağlığına yönelik yıldırma puanları ortalamalarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır(Mann Whitney U=16 475,000; p=0,123>0,05).

Bulgulara göre medeni durum değişkeni mobbing algı boyutlarından herhangi biri üzerinde etkili değilken; dış tatmin üzerinde etkilidir.

Tablo – 17 İş Tatmini ve Mobbing Algısının Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı

		N	Ort	Ss	MW	P
İçsel İş Tatmin	Evli	159	3,061	0,813	16 095,500	0,070
	Bekar	227	2,941	0,781		
Dışsal İş Tatmin	Evli	159	2,745	0,851	15 597,000	0,023
	Bekar	227	2,563	0,866		
Kişinin Kendisini Göstermesini Ve Başkalarıyla İletişim Kurmasını Engellemeye Yönelik Yıldırma	Evli	159	1,925	0,686	18 029,500	0,987
	Bekar	227	1,908	0,618		
Sosyal İlişkilere Yönelik Yıldırma	Evli	159	1,384	0,597	16 544,000	0,138
	Bekar	227	1,286	0,453		
Kişinin İtibarına Yönelik Yıldırma	Evli	159	1,418	0,531	17 464,000	0,586
	Bekar	227	1,413	0,451		
Kişinin Yaşam Kalitesine Ve Mesleki Durumuna Yönelik Yıldırma	Evli	159	1,528	0,671	17 328,500	0,498
	Bekar	227	1,522	0,543		
Kişinin Sağlığına Yönelik Yıldırma	Evli	159	1,377	0,621	16 475,000	0,123
	Bekar	227	1,417	0,549		

4.12.4. İş Tatmini Ve Mobbing Algısının Eğitim Durumu Değişkeni İle İlişkisi

Sağlık çalışanlarının içsel iş tatmin puanları ortalamalarının eğitim durumu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla

yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur(KW=16,656; $p=0,001<0.05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; eğitim durumu Lise olanların içsel iş tatmin puanları ($3,230 \pm 0,803$), eğitim durumu Lisans olanların içsel iş tatmin puanlarından ($2,854 \pm 0,739$) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu Ön Lisans olanların içsel iş tatmin puanları ($3,144 \pm 0,857$), eğitim durumu Lisans olanların içsel iş tatmin puanlarından ($2,854 \pm 0,739$) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu Yüksek Lisans ve üstü olanların içsel iş tatmin puanları ($3,055 \pm 0,820$), eğitim durumu Lisans olanların içsel iş tatmin puanlarından ($2,854 \pm 0,739$) yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının dışsal iş tatmin puanları ortalamalarının eğitim durumu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur(KW=19,823; $p=0,000<0.05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; eğitim durumu Lise olanların dışsal iş tatmin puanları ($2,954 \pm 0,836$), eğitim durumu Lisans olanların dışsal iş tatmin puanlarından ($2,453 \pm 0,769$) yüksek bulunmuştur. eğitim durumu Ön Lisans olanların dışsal iş tatmin puanları ($2,866 \pm 0,887$), eğitim durumu Lisans olanların dışsal iş tatmin puanlarından ($2,453 \pm 0,769$) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu Yüksek Lisans ve üstü olanların dışsal iş tatmin puanları ($2,719 \pm 0,943$), eğitim durumu Lisans olanların dışsal iş tatmin puanlarından ($2,453 \pm 0,769$) yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının kişinin kendisini göstermesini ve başkalarıyla iletişim kurmasını engellemeye yönelik yıldırma puanları ortalamalarının eğitim durumu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır($p>0.05$).

Sağlık çalışanlarının sosyal ilişkilere yönelik yıldırma puanları ortalamalarının eğitim durumu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır($p>0.05$).

Sağlık çalışanlarının kişinin itibarına yönelik yıldırma puanları ortalamalarının eğitim durumu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup

ortalamları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur(KW=8,563; p=0,036<0.05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; eğitim durumu Lisans olanların kişinin itibarına yönelik yıldırma puanları (1,432 ± 0,448), eğitim durumu Ön Lisans olanların Kişinin İtibarına Yönelik Yıldırma puanlarından (1,249 ± 0,285) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu Yüksek Lisans ve üstü olanların kişinin itibarına yönelik yıldırma puanları (1,457 ± 0,536), eğitim durumu Ön Lisans olanların Kişinin İtibarına Yönelik Yıldırma puanlarından (1,249 ± 0,285) yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik yıldırma puanları ortalamalarının eğitim durumu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=11,638; p=0,009<0.05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; eğitim durumu Lisans olanların kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik yıldırma puanları (1,543 ± 0,534), eğitim durumu Ön Lisans olanların Kişinin Yaşam Kalitesine ve Mesleki Durumuna Yönelik Yıldırma puanlarından (1,309 ± 0,437) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu Yüksek Lisans ve üstü olanların kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik yıldırma puanları (1,621 ± 0,717), eğitim durumu Ön Lisans olanların Kişinin Yaşam Kalitesine ve Mesleki Durumuna Yönelik Yıldırma puanlarından (1,309 ± 0,437) yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının kişinin sağlığına yönelik yıldırma puanları ortalamalarının eğitim durumu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur(KW=17,758; p=0,000<0.05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; eğitim durumu Lise olanların kişinin sağlığına yönelik yıldırma puanları (1,463 ± 0,807), eğitim durumu Ön Lisans olanların Kişinin Sağlığına Yönelik Yıldırma puanlarından (1,182 ± 0,344) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu Lisans olanların kişinin sağlığına yönelik yıldırma puanları (1,480 ± 0,585), eğitim durumu Ön Lisans olanların Kişinin Sağlığına Yönelik Yıldırma puanlarından (1,182 ± 0,344) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu Yüksek Lisans ve üstü olanların kişinin sağlığına yönelik yıldırma puanları (1,358 ± 0,545), eğitim durumu Ön Lisans olanların Kişinin Sağlığına Yönelik Yıldırma puanlarından (1,182 ± 0,344) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu Lisans

olanların kişinin sağlığına yönelik yıldırma puanları ($1,480 \pm 0,585$), eğitim durumu Yüksek Lisans ve üstü olanların Kişinin Sağlığına Yönelik Yıldırma puanlarından ($1,358 \pm 0,545$) yüksek bulunmuştur.

Bulgulara göre eğitim durumu değişkeni; kişinin itibarına yönelik yıldırma, kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik yıldırma, kişinin sağlığına yönelik yıldırma, iç ve dış tatmin üzerinde etkilidir.

Tablo – 18 İş Tatmini ve Mobbing Algısının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı

		N	Ort	Ss	KW	p
İçsel İş Tatmin	Lise	38	3,230	0,803	16,656	0,001
	Ön Lisans	54	3,144	0,857		
	Lisans	181	2,854	0,739		
	Yüksek Lisans Ve üstü	113	3,055	0,820		
Dışsal İş Tatmin	Lise	38	2,954	0,836	19,823	0,000
	Ön Lisans	54	2,866	0,887		
	Lisans	181	2,453	0,769		
	Yüksek Lisans Ve üstü	113	2,719	0,943		
Kişinin Kendisini Ve Başkalarıyla İletişim Kurmasını Engellemeye Yönelik Yıldırma	Lise	38	1,945	0,865	6,345	0,096
	Ön Lisans	54	1,753	0,583		
	Lisans	181	1,949	0,586		
	Yüksek Lisans Ve üstü	113	1,927	0,678		
Sosyal İlişkilere Yönelik Yıldırma	Lise	38	1,258	0,513	5,535	0,137
	Ön Lisans	54	1,200	0,303		
	Lisans	181	1,345	0,479		
	Yüksek Lisans Ve üstü	113	1,379	0,643		
Kişinin İtibarına Yönelik Yıldırma	Lise	38	1,446	0,658	8,563	0,036
	Ön Lisans	54	1,249	0,285		
	Lisans	181	1,432	0,448		
	Yüksek Lisans Ve üstü	113	1,457	0,536		
Kişinin Yaşam Kalitesine Ve Mesleki Durumuna Yönelik Yıldırma	Lise	38	1,453	0,634	11,638	0,009
	Ön Lisans	54	1,309	0,437		
	Lisans	181	1,543	0,534		
	Yüksek Lisans Ve üstü	113	1,621	0,717		
Kişinin Sağlığına Yönelik Yıldırma	Lise	38	1,463	0,807	17,758	0,000
	Ön Lisans	54	1,182	0,344		
	Lisans	181	1,480	0,585		
	Yüksek Lisans Ve üstü	113	1,358	0,545		

4.12.5. İş Tatmini ve Mobbing Algısının Meslek Değişkeni ile ilişkisi

Sağlık çalışanlarının içsel iş tatmin puanları ortalamalarının meslek değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur(KW=15,872; p=0,001<0.05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre;meslek Hekim olanların içsel iş tatmin puanları (3,216 ± 0,674), meslek Hemşire olanların içsel iş tatmin puanlarından (2,910 ± 0,804) yüksek bulunmuştur. meslek Hekim olanların içsel iş tatmin puanları (3,216 ± 0,674), meslek Ebe olanların içsel iş tatmin puanlarından (2,815 ± 0,837) yüksek bulunmuştur. meslek Sağlık memuru olanların içsel iş tatmin puanları (3,370 ± 0,746), meslek Hemşire olanların içsel iş tatmin puanlarından (2,910 ± 0,804) yüksek bulunmuştur. meslek Sağlık memuru olanların içsel iş tatmin puanları (3,370 ± 0,746), meslek Ebe olanların içsel iş tatmin puanlarından (2,815 ± 0,837) yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının dışsal iş tatmin puanları ortalamalarının meslek değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur(KW=13,318; p=0,004<0.05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre;meslek Hekim olanların dışsal iş tatmin puanları (2,833 ± 0,872), meslek Hemşire olanların dışsal iş tatmin puanlarından (2,564 ± 0,837) yüksek bulunmuştur. meslek Sağlık memuru olanların dışsal iş tatmin puanları (3,031 ± 0,929), meslek Hemşire olanların dışsal iş tatmin puanlarından (2,564 ± 0,837) yüksek bulunmuştur. meslek Sağlık memuru olanların dışsal iş tatmin puanları (3,031 ± 0,929), meslek Ebe olanların dışsal iş tatmin puanlarından (2,444 ± 0,884) yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının kişinin kendisini göstermesini ve başkalarıyla iletişim kurmasını engellemeye yönelik yıldırma puanları ortalamalarının meslek değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır(p>0.05).

Sağlık çalışanlarının sosyal ilişkilere yönelik yıldırma puanları ortalamalarının meslek değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır(p>0.05).

Sağlık çalışanlarının kişinin itibarına yönelik yıldırma puanları ortalamalarının meslek değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır($p>0.05$).

Sağlık çalışanlarının kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik yıldırma puanları ortalamalarının meslek değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır($p>0.05$).

Sağlık çalışanlarının kişinin sağlığına yönelik yıldırma puanları ortalamalarının meslek değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır($p>0.05$).

Bulgulara göre meslek değişkeni mobbingin alt boyutlarının herhangi biri üzerinde etkili değilken; iç ve dış tatmin üzerinde etkilidir.

Tablo – 19 İş Tatmini ve Mobbing Algısının Meslek Değişkenine Göre Dağılımı

		N	Ort	Ss	KW	P
İçsel İş Tatmin	Hekim	59	3,216	0,674	15,872	0,001
	Hemşire	277	2,910	0,804		
	Ebe	18	2,815	0,837		
	Sağlık Memuru	32	3,370	0,746		
Dışsal İş Tatmin	Hekim	59	2,833	0,872	13,318	0,004
	Hemşire	277	2,564	0,837		
	Ebe	18	2,444	0,884		
	Sağlık Memuru	32	3,031	0,929		
Kişinin Kendisini Göstermesini Ve Başkalarıyla İletişim Kurmasını Engellemeye Yönelik Yıldırma	Hekim	59	1,898	0,696	4,112	0,250
	Hemşire	277	1,940	0,639		
	Ebe	18	1,874	0,629		
	Sağlık Memuru	32	1,750	0,624		
Sosyal İlişkilere Yönelik Yıldırma	Hekim	59	1,349	0,548	3,368	0,338
	Hemşire	277	1,313	0,521		
	Ebe	18	1,333	0,400		
	Sağlık Memuru	32	1,388	0,523		
Kişinin İtibarına Yönelik Yıldırma	Hekim	59	1,463	0,468	1,114	0,774
	Hemşire	277	1,401	0,477		
	Ebe	18	1,448	0,431		
	Sağlık Memuru	32	1,431	0,612		
Kişinin Yaşam Kalitesine Ve Mesleki Durumuna Yönelik Yıldırma	Hekim	59	1,669	0,695	4,023	0,259
	Hemşire	277	1,506	0,566		
	Ebe	18	1,395	0,433		
	Sağlık Memuru	32	1,486	0,727		
Kişinin Sağlığına Yönelik Yıldırma	Hekim	59	1,359	0,503	1,820	0,611
	Hemşire	277	1,417	0,590		
	Ebe	18	1,389	0,452		
	Sağlık Memuru	32	1,338	0,690		

4.12.6. İş Tatmini Ve Mobbing Algısının Çalışma Şekli Değişkeni İle İlişkisi

Sağlık çalışanlarının içsel iş tatmin puanları ortalamalarının çalışma sekli değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur(KW=14,767; $p=0,002<0.05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; çalışma sekli 8 -16 saatleri olanların içsel iş tatmin puanları ($3,210 \pm 0,756$), çalışma sekli Vardiya usulü olanların içsel iş tatmin puanlarından ($2,867 \pm 0,787$) yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının dışsal iş tatmin puanları ortalamalarının çalışma sekli değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur(KW=21,295; $p=0,000<0.05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; çalışma sekli 8 -16 saatleri olanların dışsal iş tatmin puanları ($2,934 \pm 0,861$), çalışma sekli Nöbet(16-08) olanların dışsal iş tatmin puanlarından ($2,541 \pm 0,908$) yüksek bulunmuştur. çalışma sekli 8 -16 saatleri olanların dışsal iş tatmin puanları ($2,934 \pm 0,861$), çalışma sekli Vardiya usulü olanların dışsal iş tatmin puanlarından ($2,493 \pm 0,837$) yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının kişinin kendisini göstermesini ve başkalarıyla iletişim kurmasını engellemeye yönelik yıldırma puanları ortalamalarının çalışma sekli değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır($p>0.05$).

Sağlık çalışanlarının sosyal ilişkilere yönelik yıldırma puanları ortalamalarının çalışma sekli değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur(KW=12,464; $p=0,006<0.05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; çalışma sekli Nöbet(16-08) olanların sosyal ilişkilere yönelik yıldırma puanları ($1,487 \pm 0,687$), çalışma sekli 8 -16 saatleri olanların Sosyal İlişkilere Yönelik Yıldırma puanlarından ($1,292 \pm 0,565$) yüksek bulunmuştur. Çalışma sekli Nöbet(16-08) olanların sosyal ilişkilere yönelik yıldırma puanları ($1,487 \pm 0,687$), çalışma sekli Vardiya usulü olanların Sosyal İlişkilere

Yönelik Yıldırma puanlarından (1,280 ± 0,403) yüksek bulunmuştur. Çalışma sekli Diğer olanların sosyal ilişkilere yönelik yıldırma puanları (1,503 ± 0,649), çalışma sekli 8 -16 saatleri olanların Sosyal İlişkilere Yönelik Yıldırma puanlarından (1,292 ± 0,565) yüksek bulunmuştur. Çalışma sekli Diğer olanların sosyal ilişkilere yönelik yıldırma puanları (1,503 ± 0,649), çalışma sekli Vardiya usulü olanların Sosyal İlişkilere Yönelik Yıldırma puanlarından (1,280 ± 0,403) yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının kişinin itibarına yönelik yıldırma puanları ortalamalarının çalışma sekli değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır($p>0.05$).

Sağlık çalışanlarının kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik yıldırma puanları ortalamalarının çalışma sekli değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır($p>0.05$).

Sağlık çalışanlarının kişinin sağlığına yönelik yıldırma puanları ortalamalarının çalışma sekli değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur($KW=8,383$; $p=0,039<0.05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; çalışma sekli Vardiya usulü olanların kişinin sağlığına yönelik yıldırma puanları (1,415 ± 0,503), çalışma sekli 8 -16 saatleri olanların Kişinin Sağlığına Yönelik Yıldırma puanlarından (1,288 ± 0,472) yüksek bulunmuştur.

Bulgulara göre çalışma şekli; mobbing alt boyutları üzerinde etkili olmazken; iç ve dış iş tatmini üzerinde etkilidir.

Tablo – 20 İş Tatmini ve Mobbing Algısının Çalışma Şekli Değişkenine Göre Dağılımı

		N	Ort	Ss	KW	P
İçsel İş Tatmin	Nöbet(16-08)	46	2,953	0,917	14,767	0,002
	8 -16 Saatleri	111	3,210	0,756		
	Vardiya Usulü	198	2,867	0,787		
	Diğer	31	3,048	0,644		
Dışsal İş Tatmin	Nöbet(16-08)	46	2,541	0,908	21,295	0,000
	8 -16 Saatleri	111	2,934	0,861		
	Vardiya Usulü	198	2,493	0,837		
	Diğer	31	2,649	0,738		
Kişinin Kendisini Göstermesini Ve Başkalarıyla İletişim Kurmasını Engellemeye Yönelik Yıldırma	Nöbet(16-08)	46	2,077	0,795	3,796	0,284
	8 -16 Saatleri	111	1,849	0,641		
	Vardiya Usulü	198	1,890	0,587		
	Diğer	31	2,065	0,746		
Sosyal İlişkilere Yönelik Yıldırma	Nöbet(16-08)	46	1,487	0,687	12,464	0,006
	8 -16 Saatleri	111	1,292	0,565		
	Vardiya Usulü	198	1,280	0,403		
	Diğer	31	1,503	0,649		
Kişinin İtibarına Yönelik Yıldırma	Nöbet(16-08)	46	1,577	0,794	2,226	0,527
	8 -16 Saatleri	111	1,370	0,421		
	Vardiya Usulü	198	1,388	0,409		
	Diğer	31	1,508	0,511		
Kişinin Yaşam Kalitesine Ve Mesleki Durumuna Yönelik Yıldırma	Nöbet(16-08)	46	1,681	0,837	7,060	0,070
	8 -16 Saatleri	111	1,441	0,566		
	Vardiya Usulü	198	1,498	0,511		
	Diğer	31	1,753	0,726		
Kişinin Sağlığına Yönelik Yıldırma	Nöbet(16-08)	46	1,604	0,978	8,383	0,039
	8 -16 Saatleri	111	1,288	0,472		
	Vardiya Usulü	198	1,415	0,503		
	Diğer	31	1,407	0,530		

4.12.7. İş Tatmini ve Mobbing Algısının Çalışma Yılı Değişkeni ile ilişkisi

Sağlık çalışanlarının içsel iş tatmin puanları ortalamalarının çalışma yılı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur(KW=11,953; $p=0,035<0.05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; çalışma yılı 1 yıldan az olanların içsel iş tatmin puanları ($3,076 \pm 0,820$), çalışma yılı 1 - 5 Yıl olanların içsel iş tatmin puanlarından ($2,847 \pm 0,759$) yüksek bulunmuştur. Çalışma yılı 6 - 10 Yıl olanların içsel iş tatmin puanları ($3,049 \pm 0,778$), çalışma yılı 1 - 5 Yıl olanların içsel iş tatmin puanlarından ($2,847 \pm 0,759$) yüksek bulunmuştur. Çalışma yılı 11 - 15 Yıl olanların içsel iş tatmin puanları ($3,101 \pm 0,767$), çalışma yılı 1 - 5 Yıl olanların içsel iş tatmin puanlarından ($2,847 \pm 0,759$) yüksek bulunmuştur. Çalışma yılı 16 - 20 Yıl olanların içsel iş tatmin puanları ($3,211 \pm 0,803$), çalışma yılı 1 - 5 Yıl olanların içsel iş tatmin puanlarından ($2,847 \pm 0,759$) yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının dışsal iş tatmin puanları ortalamalarının çalışma yılı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur(KW=15,879; $p=0,007<0.05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; çalışma yılı 1 yıldan az olanların dışsal iş tatmin puanları ($2,795 \pm 0,891$), çalışma yılı 1 - 5 Yıl olanların dışsal iş tatmin puanlarından ($2,443 \pm 0,817$) yüksek bulunmuştur. Çalışma yılı 6 - 10 Yıl olanların dışsal iş tatmin puanları ($2,695 \pm 0,820$), çalışma yılı 1 - 5 Yıl olanların dışsal iş tatmin puanlarından ($2,443 \pm 0,817$) yüksek bulunmuştur. Çalışma yılı 16 - 20 Yıl olanların dışsal iş tatmin puanları ($2,954 \pm 0,896$), çalışma yılı 1 - 5 Yıl olanların dışsal iş tatmin puanlarından ($2,443 \pm 0,817$) yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının kişinin kendisini göstermesini ve başkalarıyla iletişim kurmasını engellemeye yönelik yıldırma puanları ortalamalarının çalışma yılı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır($p>0.05$).

Sağlık çalışanlarının sosyal ilişkilere yönelik yıldırma puanları ortalamalarının çalışma yılı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini

belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır($p>0.05$).

Sağlık çalışanlarının kişinin itibarına yönelik yıldırma puanları ortalamalarının çalışma yılı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır($p>0.05$).

Sağlık çalışanlarının kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik yıldırma puanları ortalamalarının çalışma yılı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur($KW=13,298$; $p=0,021<0.05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; çalışma yılı 1 - 5 Yıl olanların kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik yıldırma puanları ($1,592 \pm 0,594$), çalışma yılı 1 yıldan az olanların Kişinin Yaşam Kalitesine ve Mesleki Durumuna Yönelik Yıldırma puanlarından ($1,411 \pm 0,518$) yüksek bulunmuştur. Çalışma yılı 1 - 5 Yıl olanların kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik yıldırma puanları ($1,592 \pm 0,594$), çalışma yılı 16 - 20 Yıl olanların Kişinin Yaşam Kalitesine ve Mesleki Durumuna Yönelik Yıldırma puanlarından ($1,337 \pm 0,410$) yüksek bulunmuştur. Çalışma yılı 1 - 5 Yıl olanların kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik yıldırma puanları ($1,592 \pm 0,594$), çalışma yılı 20 yıl ve üzeri olanların Kişinin Yaşam Kalitesine ve Mesleki Durumuna Yönelik Yıldırma puanlarından ($1,321 \pm 0,452$) yüksek bulunmuştur. çalışma yılı 6 - 10 Yıl olanların kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik yıldırma puanları ($1,613 \pm 0,709$), çalışma yılı 16 - 20 Yıl olanların Kişinin Yaşam Kalitesine ve Mesleki Durumuna Yönelik Yıldırma puanlarından ($1,337 \pm 0,410$) yüksek bulunmuştur. çalışma yılı 6 - 10 Yıl olanların kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik yıldırma puanları ($1,613 \pm 0,709$), çalışma yılı 20 yıl ve üzeri olanların Kişinin Yaşam Kalitesine ve Mesleki Durumuna Yönelik Yıldırma puanlarından ($1,321 \pm 0,452$) yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının kişinin sağlığına yönelik yıldırma puanları ortalamalarının çalışma yılı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur($KW=17,299$; $p=0,004<0.05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; çalışma yılı 1 - 5 Yıl olanların kişinin sağlığına yönelik

yıldırma puanları ($1,516 \pm 0,613$), çalışma yılı 1 yıldan az olanların Kişinin Sağlığına Yönelik Yıldırma puanlarından ($1,281 \pm 0,399$) yüksek bulunmuştur. çalışma yılı 1 - 5 Yıl olanların kişinin sağlığına yönelik yıldırma puanları ($1,516 \pm 0,613$), çalışma yılı 6 - 10 Yıl olanların Kişinin Sağlığına Yönelik Yıldırma puanlarından ($1,441 \pm 0,726$) yüksek bulunmuştur. Çalışma yılı 1 - 5 Yıl olanların kişinin sağlığına yönelik yıldırma puanları ($1,516 \pm 0,613$), çalışma yılı 11 - 15 Yıl olanların Kişinin Sağlığına Yönelik Yıldırma puanlarından ($1,233 \pm 0,345$) yüksek bulunmuştur. Çalışma yılı 1 - 5 Yıl olanların kişinin sağlığına yönelik yıldırma puanları ($1,516 \pm 0,613$), çalışma yılı 16 - 20 Yıl olanların Kişinin Sağlığına Yönelik Yıldırma puanlarından ($1,273 \pm 0,350$) yüksek bulunmuştur. Çalışma yılı 1 - 5 Yıl olanların kişinin sağlığına yönelik yıldırma puanları ($1,516 \pm 0,613$), çalışma yılı 20 yıl ve üzeri olanların Kişinin Sağlığına Yönelik Yıldırma puanlarından ($1,250 \pm 0,444$) yüksek bulunmuştur.

Bulgulara göre çalışma yılı değişkeni; kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik yıldırma, kişinin sağlığına yönelik yıldırma, iç ve dış iş tatmini üzerinde etkilidir.

Tablo – 21 İş Tatmini ve Mobbing Algısının Çalışma Yılı Değişkenine Göre Dağılımı

		N	Ort	Ss	KW	P
İçsel İş Tatmin	1 Yıldan Az	47	3,076	0,820	11,953	0,035
	1 - 5 Yıl	146	2,847	0,759		
	6 - 10 Yıl	93	3,049	0,778		
	11 - 15 Yıl	42	3,101	0,767		
	16 - 20 Yıl	30	3,211	0,803		
	20 Yıl Ve üzeri	28	2,997	0,961		
Dışsal İş Tatmin	1 Yıldan Az	47	2,795	0,891	15,879	0,007
	1 - 5 Yıl	146	2,443	0,817		
	6 - 10 Yıl	93	2,695	0,820		
	11 - 15 Yıl	42	2,702	0,873		
	16 - 20 Yıl	30	2,954	0,896		
	20 Yıl Ve üzeri	28	2,768	0,997		
Kişinin Kendisini Ve Başkalarıyla İletişim Kurmasını Engellemeye Yönelik Yıldırma	1 Yıldan Az	47	1,723	0,512	6,998	0,221
	1 - 5 Yıl	146	1,950	0,678		
	6 - 10 Yıl	93	1,961	0,692		
	11 - 15 Yıl	42	1,879	0,589		
	16 - 20 Yıl	30	2,058	0,614		
	20 Yıl Ve üzeri	28	1,802	0,593		
Sosyal İlişkilere Yönelik Yıldırma	1 Yıldan Az	47	1,204	0,319	5,487	0,359
	1 - 5 Yıl	146	1,341	0,520		
	6 - 10 Yıl	93	1,385	0,628		
	11 - 15 Yıl	42	1,352	0,488		
	16 - 20 Yıl	30	1,347	0,566		
	20 Yıl Ve üzeri	28	1,193	0,329		
Kişinin İtibarına Yönelik Yıldırma	1 Yıldan Az	47	1,323	0,355	7,012	0,220
	1 - 5 Yıl	146	1,425	0,480		
	6 - 10 Yıl	93	1,541	0,631		
	11 - 15 Yıl	42	1,346	0,395		
	16 - 20 Yıl	30	1,353	0,341		
	20 Yıl Ve üzeri	28	1,271	0,270		
Kişinin Yaşam Kalitesine Ve Mesleki Durumuna Yönelik Yıldırma	1 Yıldan Az	47	1,411	0,518	13,298	0,021
	1 - 5 Yıl	146	1,592	0,594		
	6 - 10 Yıl	93	1,613	0,709		
	11 - 15 Yıl	42	1,487	0,568		
	16 - 20 Yıl	30	1,337	0,410		
	20 Yıl Ve üzeri	28	1,321	0,452		
Kişinin Sağlığına Yönelik Yıldırma	1 Yıldan Az	47	1,281	0,399	17,299	0,004
	1 - 5 Yıl	146	1,516	0,613		
	6 - 10 Yıl	93	1,441	0,726		
	11 - 15 Yıl	42	1,233	0,345		
	16 - 20 Yıl	30	1,273	0,350		
	20 Yıl Ve üzeri	28	1,250	0,444		

4.12.8. İş Tatmini Ve Mobbing Algısının Şu Andaki Kurumda Çalışma Yılı Değişkeni İle İlişkisi

Sağlık çalışanlarının içsel iş tatmin puanları ortalamalarının su andaki kurumda çalışma yılı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır($p>0.05$).

Sağlık çalışanlarının dışsal iş tatmin puanları ortalamalarının su andaki kurumda çalışma yılı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır($p>0.05$).

Sağlık çalışanlarının kişinin kendisini göstermesini ve başkalarıyla iletişim kurmasını engellemeye yönelik yıldırma puanları ortalamalarının su andaki kurumda çalışma yılı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır($p>0.05$).

Sağlık çalışanlarının sosyal ilişkilere yönelik yıldırma puanları ortalamalarının su andaki kurumda çalışma yılı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır($p>0.05$).

Sağlık çalışanlarının kişinin itibarına yönelik yıldırma puanları ortalamalarının su andaki kurumda çalışma yılı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır($p>0.05$).

Sağlık çalışanlarının kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik yıldırma puanları ortalamalarının su andaki kurumda çalışma yılı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır($p>0.05$).

Sağlık çalışanlarının kişinin sağlığına yönelik yıldırma puanları ortalamalarının su andaki kurumda çalışma yılı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır($p>0.05$).

Bulgulara göre Şu anki kurumda çalışma yılı değişkeni mobbingin alt boyutları ve iş tatmini alt boyutlarından herhangi biri üzerinde etkili değildir.

Tablo – 22 İŞ Tatmini ve Mobbing Algısının Şu Andaki Kurumda alıŐma Yılı Değişkenine Göre Dağılımı

		N	Ort	Ss	KW	p
İçsel İŞ Tatmin	1 Yıldan Az	90	3,021	0,812	5,466	0,141
	1 - 5 Yıl	200	2,941	0,787		
	6 - 10 Yıl	60	2,968	0,739		
	11 Yıl Ve zeri	36	3,225	0,877		
Dışsal İŞ Tatmin	1 Yıldan Az	90	2,681	0,918	4,515	0,211
	1 - 5 Yıl	200	2,593	0,848		
	6 - 10 Yıl	60	2,552	0,750		
	11 Yıl Ve zeri	36	2,924	0,954		
Kişinin Kendisini Göstermesini Ve Başkalarıyla İletifim Kurmasını Engellemeye Yönelik Yıldıрма	1 Yıldan Az	90	1,804	0,571	2,662	0,447
	1 - 5 Yıl	200	1,960	0,693		
	6 - 10 Yıl	60	1,929	0,610		
	11 Yıl Ve zeri	36	1,917	0,603		
Sosyal İlişkilere Yönelik Yıldıрма	1 Yıldan Az	90	1,256	0,382	1,037	0,792
	1 - 5 Yıl	200	1,339	0,542		
	6 - 10 Yıl	60	1,360	0,591		
	11 Yıl Ve zeri	36	1,372	0,562		
Kişinin İtibarına Yönelik Yıldıрма	1 Yıldan Az	90	1,378	0,410	2,550	0,466
	1 - 5 Yıl	200	1,435	0,532		
	6 - 10 Yıl	60	1,468	0,500		
	11 Yıl Ve zeri	36	1,311	0,327		
Kişinin Yaşam Kalitesine Ve Mesleki Durumuna Yönelik Yıldıрма	1 Yıldan Az	90	1,493	0,547	1,818	0,611
	1 - 5 Yıl	200	1,553	0,640		
	6 - 10 Yıl	60	1,546	0,593		
	11 Yıl Ve zeri	36	1,404	0,470		
Kişinin Sağlığına Yönelik Yıldıрма	1 Yıldan Az	90	1,373	0,540	3,035	0,386
	1 - 5 Yıl	200	1,448	0,635		
	6 - 10 Yıl	60	1,370	0,530		
	11 Yıl Ve zeri	36	1,256	0,381		

4.12.9. İŞ Tatmini Ve Mobbing Algısının İŞ Yerindeki Pozisyon Değişkeni İle İlişkisi

Sağlık alıŐanlarının içsel iş tatmin puanları ortalamalarının is yerindeki pozisyon değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları

arasındaki fark anlamlı bulunmuştur(KW=19,056; p=0,000<0.05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; is yerindeki pozisyon Yönetici olanların içsel iş tatmin puanları (3,685 ± 0,968), is yerindeki pozisyon Çalışan olanların içsel iş tatmin puanlarından (2,923 ± 0,768) yüksek bulunmuştur. is yerindeki pozisyon Klinik sorumlusu olanların içsel iş tatmin puanları (3,444 ± 0,797), is yerindeki pozisyon Çalışan olanların içsel iş tatmin puanlarından (2,923 ± 0,768) yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının dışsal iş tatmin puanları ortalamalarının is yerindeki pozisyon değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur(KW=24,445; p=0,000<0.05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; is yerindeki pozisyon Yönetici olanların dışsal iş tatmin puanları (3,556 ± 1,059), is yerindeki pozisyon Çalışan olanların dışsal iş tatmin puanlarından (2,552 ± 0,821) yüksek bulunmuştur. is yerindeki pozisyon Klinik sorumlusu olanların dışsal iş tatmin puanları (3,206 ± 0,876), is yerindeki pozisyon Çalışan olanların dışsal iş tatmin puanlarından (2,552 ± 0,821) yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının kişinin kendisini göstermesini ve başkalarıyla iletişim kurmasını engellemeye yönelik yıldırma puanları ortalamalarının is yerindeki pozisyon değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır(p>0.05).

Sağlık çalışanlarının sosyal ilişkilere yönelik yıldırma puanları ortalamalarının is yerindeki pozisyon değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur(KW=5,982; p=0,050<0.05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; is yerindeki pozisyon Çalışan olanların sosyal ilişkilere yönelik yıldırma puanları (1,334 ± 0,506), is yerindeki pozisyon Yönetici olanların Sosyal İlişkilere Yönelik Yıldırma puanlarından (1,044 ± 0,088) yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının kişinin itibarına yönelik yıldırma puanları ortalamalarının is yerindeki pozisyon değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır(p>0.05).

Sağlık çalışanlarının kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik yıldırma puanları ortalamalarının iş yerindeki pozisyon değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır($p>0.05$).

Sağlık çalışanlarının kişinin sağlığına yönelik yıldırma puanları ortalamalarının iş yerindeki pozisyon değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır($p>0.05$).

Bulgulara göre iş yerindeki pozisyon; sosyal ilişkilere yönelik yıldırma, iç ve dış tatmin üzerinde etkilidir.

Tablo – 23 İş Tatmini Ve Mobbing Algısının İş Yerindeki Pozisyon Değişkene Göre Dağılımı

		N	Ort	Ss	KW	p
İçsel İş Tatmin	Yönetici	9	3,685	0,968	19,056	0,000
	Klinik Sorumlusu	37	3,444	0,797		
	Çalışan	340	2,923	0,768		
Dışsal İş Tatmin	Yönetici	9	3,556	1,059	24,445	0,000
	Klinik Sorumlusu	37	3,206	0,876		
	Çalışan	340	2,552	0,821		
Kişinin Kendisini Göstermesini Ve Başkalarıyla İletişim Kurmasını Engellemeye Yönelik Yıldırma	Yönetici	9	1,596	0,676	3,333	0,189
	Klinik Sorumlusu	37	1,944	0,784		
	Çalışan	340	1,920	0,628		
Sosyal İlişkilere Yönelik Yıldırma	Yönetici	9	1,044	0,088	5,982	0,050
	Klinik Sorumlusu	37	1,324	0,667		
	Çalışan	340	1,334	0,506		
Kişinin İtibarına Yönelik Yıldırma	Yönetici	9	1,222	0,219	1,411	0,494
	Klinik Sorumlusu	37	1,463	0,674		
	Çalışan	340	1,415	0,465		
Kişinin Yaşam Kalitesine Ve Mesleki Durumuna Yönelik Yıldırma	Yönetici	9	1,272	0,329	2,545	0,280
	Klinik Sorumlusu	37	1,538	0,820		
	Çalışan	340	1,529	0,575		
Kişinin Sağlığına Yönelik Yıldırma	Yönetici	9	1,311	0,558	4,575	0,102
	Klinik Sorumlusu	37	1,292	0,621		
	Çalışan	340	1,415	0,575		

İstatistiksel bulguların geçerliliği ve güvenilirliği doğrultusunda hipotezlerimizin red /kabul tablosu aşağıdaki gibidir.

Tablo – 24 Hipotezlerin Red / Kabul Tablosu

HİPOTEZLER	RED/KABUL	SONUÇ
<p>H₁: Kişinin kendisini göstermesini ve başkalarıyla iletişim kurmasını engellemeye yönelik mobbing davranışları alt boyutunda, mobbing algısına yönelik değerlendirmelerde olumsuzluk arttıkça iş tatmini anlamlı bir biçimde azalmaktadır.</p>	<p>HİPOTEZ KABUL</p>	<p>Kişinin kendisini göstermesini ve başkalarıyla iletişim kurmasını engellemeye yönelik mobbing algı değerlendirmelerinin iş tatmini üzerindeki etkisini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi sonucunda; sağlık çalışanlarının mobbing algı değerlendirmelerindeki olumsuzluk arttıkça; içsel iş tatmin düzeyleri($p=0,000<0,05$), dışsal iş tatmin düzeyleri($p=0,000<0,05$) etkilenmektedir. Buna göre kişinin kendisini göstermesini ve başkalarıyla iletişim kurmasını engellemeye yönelik mobbing algısındaki değerlendirme olumsuzluk arttıkça; korelasyon analizi sonucunda içsel iş tatmini %43,3 negatif yönde anlamlı yönde azalmaktadır, ($r=-0,433$; $p=0,000<0,05$), dışsal iş tatmini %47,9 negatif yönde anlamlı yönde azalmaktadır. ($r=-0,479$; $p=0,000<0,05$).</p>
<p>H₂: Kişinin sosyal ilişkilerine yönelik mobbing davranışları alt boyutunda, mobbing algısına yönelik değerlendirmelerde olumsuzluk arttıkça iş tatmini anlamlı bir biçimde azalmaktadır.</p>	<p>HİPOTEZ RED</p>	<p>Sosyal ilişkilere yönelik mobbing algısı değerlendirmesinin iş tatmini üzerindeki etkisini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi sonucunda; sağlık çalışanlarının sosyal ilişkilerine yönelik mobbing algı değerlendirmelerinde olumsuzluk arttıkça, içsel iş tatmin düzeyi($p=0,605>0,05$) ve dışsal iş tatmin düzeyi($p=0,496>0,05$) etkilenmemektedir.</p>
<p>H₃: Kişinin itibarına yönelik mobbing davranışları alt boyutunda, mobbing algısına yönelik değerlendirmelerde olumsuzluk arttıkça iş tatmini anlamlı bir biçimde azalmaktadır.</p>	<p>HİPOTEZ RED</p>	<p>Kişinin itibarına yönelik mobbing algısı değerlendirmelerinin iş tatmini üzerindeki etkisini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi sonucunda; sağlık çalışanlarının itibarlarına yönelik mobbing algı değerlendirmelerinde olumsuzluk arttıkça, içsel iş tatmin düzeyi($p=0,517>0,05$), dışsal iş tatmin düzeyi ($p=0,999>0,05$) etkilenmemektedir. .</p>

<p>H₄ : Kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik mobbing davranışları alt boyutunda, mobbing algısına yönelik değerlendirmelerde olumsuzluk arttıkça iş tatmini anlamlı bir biçimde azalmaktadır</p>	<p>HİPOTEZ RED</p>	<p>Kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik mobbing algı değerlendirmelerinin iş tatmini üzerindeki etkiyi belirlemek üzere yapılan regresyon analizi sonucunda; sağlık çalışanlarının yaşam kalitesi ve mesleki durumuna yönelik mobbing algı değerlendirmelerinde olumsuzlukluk arttıkça, içsel iş tatmin düzeyi($p=0,605>0,05$), dışsal iş tatmin düzeyi($p=0,265>0,05$) etkilenmemektedir.</p>
<p>H₅ : Kişinin sağlığına yönelik mobbing davranışları alt boyutunda, mobbing algısına yönelik değerlendirmelerde olumsuzluk arttıkça iş tatmini anlamlı bir biçimde azalmaktadır</p>	<p>HİPOTEZ KISMI KABUL</p>	<p>Kişinin sağlığına yönelik mobbing algı değerlendirmelerinin ile iş tatmini üzerindeki etkiyi belirlemek üzere yapılan regresyon analizi sonucunda; sağlık çalışanlarının sağlığına yönelik mobbing algı değerlendirmelerinin düzeyi, dışsal iş tatmin düzeyi ($p=0,531>0,05$) üzerinde etkili değilken; içsel iş tatmin üzerinde ($p=0,035<0,05$)etkilidir. Bu bulguya göre kişinin sağlığına yönelik mobbing algı değerlendirmelerinde olumsuzluk arttıkça; korelasyon analizi sonucunda içsel iş tatmini %40,0 negatif yönde anlamlı yönde azalmaktadır. ($r=-0,400$; $p=0,000<0,05$)..</p>

4.13. TARTIŞMA

Bu bölümde sağlık sektöründe çalışanlarının mobbing algı değerlendirmelerinin (ortalamalarının) olumlu ya da olumsuz olmasının iş tatmini üzerindeki etkisini belirlemek ve sosyodemografik özellikler ile ilişkilerini ortaya koymak için yapılan araştırmanın sonuçları tartışılmıştır.

Araştırmamızda sağlık çalışanları mobbing alt boyutlarından en fazla kişinin kendini göstermesi ve başkalarıyla iletişim kurmasını engellemeye yönelik mobbing davranışlarına($1,915 \pm 0,646$) maruz kalırken; daha sonra sırasıyla, kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik($1,524 \pm 0,598$), kişinin itibarına yönelik($1,415 \pm 0,485$), kişinin sağlığına yönelik($1,401 \pm 0,579$) ve sosyal ilişkilerine yönelik($1,326 \pm 0,519$), mobbing davranışlarına maruz kalmaktadır. Şahin ve Dünder'in(2011)³⁷⁹ hekim, hemşire ve diğer sağlık personelleri üzerinde yaptığı araştırmada ise; kişinin kendini göstermesi ve başkalarıyla iletişim kurmasını

³⁷⁹ Tarık Şahin ve Tuğba Dünder, "İş Yaşamında Travmalar: Cinsel Taciz ve Duygusal Zorbalık/Taciz(Mobbing)", *İş-Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 2010, Cilt:7(2),1-14, s.14

engellemeye yönelik mobbing davranışlarına %66.3, kişinin itibarına yönelik mobbing davranışlarına %52.9, kişinin sosyal ilişkilerine yönelik mobbing davranışlarına %32.5, yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik mobbing davranışlarına %32, kişinin sağlığını hedef almaya yönelik mobbing davranışlarına %14.2 oranında maruz kaldığını bulmuştur. Yılmaz'ın (2015)³⁸⁰ hastanelerde kadın çalışanlar üzerinde yaptığı araştırmada ise kişinin kendini göstermesi ev başkalarıyla iletişim kurmasını engellemeye yönelik mobbing davranışlarını içeren sorulara verilen cevaplarda istatistiksel ortalama yüksek olduğu görülmüştür. Zonp (2012)³⁸¹ yılında hemşireler üzerinde yaptığı çalışmasında ise en sık karşılaştığı mobbing boyutlarını kendini gösterme ve iletişimi engellemeye yönelik ve kişinin yaşam kalitesini ve mesleki durumuna yönelik mobbing davranışları olduğunu bulmuştur. Çöl(2008)³⁸² sağlık çalışanları ile yaptığı araştırmada en fazla kendini ifade etme ve iletişim, yaşam kalitesi ve mesleki durumu, kişisel itibarlarına yönelik mobbing davranışlarına maruz kaldığını bulgulamıştır

Araştırmamızda mobbing algısı ile iş tatmini arasındaki ilişki negatif ve anlamlı yönde bulunmuştur. Buna göre sağlık çalışanlarının mobbing algısına yönelik değerlendirmeler olumsuz oldukça iş tatminini anlamlı bir biçimde azalmaktadır. Kılıç'ın (2013)³⁸³ sağlık çalışanlarının mobbing algısı ve iş doyumunun belirlenmesi amacıyla yaptığı çalışmada mobbingin sağlık çalışanlarının iş doyumunu olumsuz etkilediği; mobbing arttıkça iş tatmininin azaldığını bulgulamıştır. Yılmaz (2015)³⁸⁴ sağlık sektöründeki kadın çalışanları üzerinde yaptığı araştırmada mobbing ve iş tatmini arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu mobbinge uğrayan çalışanların uğramayanlara göre iş tatminlerinin üç kat azaldığını bulgulamıştır. Akbaş (2009)³⁸⁵ sağlık çalışanları üzerinde yaptığı araştırmasında mobbing ve iş tatmini düzeyi arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu; mobbinge maruz kalma düzeyi düştükçe iş tatmininin düzeyinin arttığını, mobbinge maruz kalma düzeyi arttıkça iş tatmini düzeyinin azaldığını bulgulamıştır. Sonuçlarımız bu çalışmalarla paralellik göstermektedir.

³⁸⁰ Yılmaz, a.g.e., s.111

³⁸¹ Zeynep Zonp, Psikiyatri Kliniklerinde Çalışan Hemşirelerin Mobbing Algıları Ve İlişkili Faktörler, İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2012, s.73, (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**)

³⁸² Çöl, a.g.e., s.133

³⁸³ Nurhayat Kılıç, Sağlık Çalışanlarında Mobbing Algısı Ve İş Doyumunun Belirlenmesi, Cumhuriyet Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sivas, 2013, s.73, (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**)

³⁸⁴ Yılmaz, a.g.e., s.111

³⁸⁵ Sevil Akbaş, İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) ve İş Tatmini İlişkisi – Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2009, s.112, (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**)

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının sosyodemografik özelliklerinin mobbing algıları üzerindeki etkisi incelendiğinde; *cinsiyetlerine* göre %73.1i kadın, %26,9'u erkek bulgusuyla çalışanların çoğunu kadın oluşturmaktadır. Fışkın(2011)³⁸⁶ sağlık çalışanlarına yönelik yaptığı çalışmasında da bu sonuçlar paralellik göstermektedir. Sağlık sektöründe çalışanların çoğunu kadın oluşturmuştur. Sağlık çalışanlarının cinsiyet değişkenine göre; mobbing algısı değerlendirildiğinde kadınların erkeklere göre kişinin kendisini göstermesi ve başkalarıyla iletişim kurmasına yönelik mobbing davranışlarına daha fazla maruz kaldığı bulgulanmıştır. Özdemir(2013)³⁸⁷ ve Fışkın(2011)³⁸⁸ sağlık çalışanları ile yaptığı çalışmasında kadınların erkeklere göre daha fazla mobbinge maruz kaldığını bulgulanmıştır. Zonp(2012)³⁸⁹ hemşirelerle ve Yıldırım ve Yıldırım'ın(2010)³⁹⁰ sağlık alanında çalışmakta olan akademisyenler ile yaptıkları çalışmalarında mobbing algısının cinsiyet etkisinin olmadığı sonucuna varmışlardır. Akbaş(2009)³⁹¹, Yıldız ve Arkadaşları(2013)³⁹², Çöl(2008)³⁹³ çalışmalarında erkeklerin kadınlara göre daha fazla mobbinge maruz kaldıklarını bulgulanmışlardır.

Sağlık çalışanlarının mobbing algısı yaş, medeni durum, meslek, şu andaki çalışılmakta olunan kurumdaki çalışma yılı üzerinde etkili değildir. Yılmaz (2015)³⁹⁴ yaş, medeni durum, meslek, Yıldız ve Arkadaşlarının(2013)³⁹⁵ ve Özdemir(2013)³⁹⁶ yaş, medeni durum ve şu andaki çalışılmakta olan kurumdaki çalışma yılı, Dilman (2008)³⁹⁷, Kılıç(2013)³⁹⁸, Şahin ve Dündar(2011)³⁹⁹ medeni durum, Akbaş (2009)⁴⁰⁰ ve Zonp (2012)⁴⁰¹ medeni durum ve yaş faktörlerinin mobbing üzerinde etkili olmadığı sonucuna varmıştır.

³⁸⁶ Gamze Fışkın, Mobbing Davranışı Ve Ana Çocuk Sağlığı Merkezlerindeki Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma, İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2011, s.59, **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**

³⁸⁷ Zekiye Musaoğlu Özdemir, İstanbul'da Özel Hastane Çalışanlarına Uygulanan Mobbingin Karşılaştırılması, İstanbul Bilim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2013, s.62, **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**

³⁸⁸ Fışkın, a.g.e., s.72

³⁸⁹ Zonp, a.g.e., s.54

³⁹⁰ Yıldırım ve Yıldırım, a.g.e., s.565

³⁹¹ Akbaş, a.g.e., s.91

³⁹² Gültekin Yıldız Vd., "Psikolojik Taciz Ve Örgütsel Bağlılık: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma", **Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi**, 2013, Cilt:2(6), 86-117, s.98

³⁹³ Çöl, a.g.e., s.130

³⁹⁴ Yılmaz, a.g.e., s.113

³⁹⁵ Yıldız vd., a.g.e., s.98

³⁹⁶ Özdemir, a.g.e., s.70

³⁹⁷ Tuna Dilman, Özel Hastanelerde Çalışan Hemşirelerin Duygusal Tacize Maruz Kalma Durumlarının Belirlenmesi, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 2007, s. 96 **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**

³⁹⁸ Kılıç, a.g.e., s.42

³⁹⁹ Şahin ve Dündar, a.g.e., s.19

⁴⁰⁰ Akbaş, a.g.e., s.92

⁴⁰¹ Zonp, a.g.e., s.56-59

Sağlık çalışanlarının mobbing algısı ve eğitim durumu incelendiğinde kişisel itibara yönelik, kişinin yaşam kalitesine ve mesleğine yönelik mobbing davranışlarına en fazla yüksek lisans mezunu ve üstü çalışanlar, en az ön lisans mezunları; kişinin sağlığına yönelik mobbing davranışlarına en fazla lisans mezunları ve en az ön lisans mezunları maruz kalmaktadır. Yıldız ve arkadaşlarının (2013)⁴⁰² kişinin kendini göstermesi ve iletişimine yönelik mobbing davranışlarına yüksek lisans ve üstü eğitim seviyesine sahip çalışanların maruz kaldığını bulgulamıştır. Çöl(2008)⁴⁰³ mobbinge en az maruz kalanlar ilköğretim mezunları iken en fazla maruz kalanlar lisans, yüksek lisans ve tıpta uzmanlık dereceleri olan sağlık çalışanları şeklinde bulgulamıştır. Görüldüğü üzere çalışanların eğitim düzeyleri arttıkça mobbinge maruz kalma oranları artmaktadır. Akbaş(2009)⁴⁰⁴ doktora eğitim seviyesine sahip çalışanların daha fazla mobbinge maruz kaldığını bulmuştur. Eğitim düzeyinin yüksekliği rekabet ortamının yaratılmasına, terfi durumlarının çalışma arkadaşları tarafından kıskançlık ve çekememezlik duygularının oluşması, yükselme ya da yerinde kalma ümit ve korkularıyla baş etmenin oluşturduğu stres ortamı mobbing algısının artışına sebep olmaktadır. Dilman(2008)⁴⁰⁵ yaptığı araştırmada ise sağlık meslek lisesi eğitim düzeyine sahip hemşirelerin mobbinge maruz kaldığını bulmuştur. Yılmaz(2015)⁴⁰⁶ çalışmasında eğitim durumu ve mobbing üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığını bulmuştur. Fışkın(2011)⁴⁰⁷ eğitim seviyesine göre lisans mezunlarının daha çok mobbing davranışlarına maruz kaldığını bulgulamıştır.

Sağlık çalışanlarının çalışma şeklinin mobbing algısı üzerinde en fazla sosyal ilişkilere yönelik en fazla diğer (24 saat, 36 saat) çalışma şekli ve en az vardiya usulü etkilidir. Diğer seçeneğinin çalışma saatlerini hekimlerin oluşturduğu düşünüldüğünde, acil, servis, poliklinik ve yoğun bakımlarda hasta hasta yakını ile daha fazla bir arada olunması uzun çalışma saatleri ve yoğunluğun yaratmış olduğu stres mobbingi artırıcı faktör olarak düşünülebilir. Kılıç(2013)⁴⁰⁸ vardiya usulü çalışan sağlık çalışanlarının kendini gösterme iletişime yönelik mobbing davranışlarına daha az maruz kaldıklarını bulmuştur. Dilman (2008)⁴⁰⁹ araştırmasında çalışma şeklinin mobbing algısında anlamlı ilişkisi yoktur. Zonp(2012)⁴¹⁰ gece vardiyasında çalışan

⁴⁰² Yıldız vd., a.g.e., s.99

⁴⁰³ Çöl, a.g.e., s.125

⁴⁰⁴ Akbaş, a.g.e., s.96

⁴⁰⁵ Dilman, a.g.e., s.96

⁴⁰⁶ Yılmaz, a.g.e., s.113

⁴⁰⁷ Fışkın, a.g.e., s.75

⁴⁰⁸ Kılıç, a.g.e., s.46

⁴⁰⁹ Dilman, a.g.e., s.99

⁴¹⁰ Zonp, a.g.e., s.66

hemşirelerin kişinin itibarını zedeleyen davranışlar ve kişinin kendini göstermesi ve iletişim kurmasını engellemeye yönelik mobbing davranışlarını içeren sözlü, yazılı ve görsel saldırılar mobbing algısının artmasına sebep olmuştur. Ülkemiz standartlarında sağlık çalışanlarının istihdamının az olması, kurum politikalarıyla ilişkili gece çalışan sayısının liste yapılırken az sayıda planlanması mobbing algısının artmasına yol açabilir.,

Sağlık çalışanlarının çalışma yılı değişkenine göre mobbing algısı incelendiğinde kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik mobbing davranışlarına en fazla 6-10 yıl çalışanların en az 20 yıl ve üzeri çalışanların ve kişinin sağlığına yönelik mobbing davranışlarına en fazla 1-5 yıl çalışanların en az 11-15 yıl çalışanların maruz kaldığı görülmüştür. Çalışma yılı daha düşük çalışanlar daha fazla mobbing algısına sahiptir. Dilman(2008)⁴¹¹ sağlık çalışanlarının 2-5 yıl ve 6-10 yıl olanlarda daha fazla mobbing davranışlarına maruz kalırken; Zonp(2012)⁴¹² 16-20 yıl çalışma hayatı olan hemşirelerin kişilik itibarlarına yönelik ve sosyal ilişkilerine yönelik mobbing davranışlarına daha fazla maruz kaldığını bulgulamıştır.

Sağlık çalışanlarının iş yerindeki pozisyon değişkenine göre mobbing algısı incelendiğinde sosyal ilişkilere yönelik mobbing davranışlarına en fazla çalışanlar maruz kalmıştır. Dilman(2008)⁴¹³ servis hemşireleri daha fazla mobbing davranışına maruz kaldığını bulgularken; Kılıç(2013)⁴¹⁴ çalışan hekimlerin mobbinge maruz kalma oranları daha fazla bulmuştur.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının sosyodemografik özelliklerinin iş tatmin düzeyleri üzerindeki etkisi incelendiğinde; cinsiyet değişkenine göre erkeklerin kadınlardan genel, içsel ve dışsal iş tatminleri yüksek bulgulanmıştır. Bu durum sağlık sektöründe erkek sayısının az olması, erkeklerin sosyal yönlerinin etkin olması, iş ve kariyer fırsatlarının daha çok olması, doğum izni ya da ücretsiz izin alarak işten uzak kaldıkları uzun bir dönemin olmaması ile ilişkilendirilebilir. Derin(2007)⁴¹⁵ çalışmasında erkek sağlık çalışanlarının genel iş tatmininin kadın sağlık çalışanlarına göre daha yüksek olduğunu bulgulamıştır. Akbaş(2009)⁴¹⁶,

⁴¹¹ Dilman, a.g.e., s.99

⁴¹² Zonp, a.g.e., s.66

⁴¹³ Dilman, a.g.e., s.99

⁴¹⁴ Kılıç, a.g.e., s.54

⁴¹⁵ Nurten Derin, Devlet Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir, 2007, s. 68, **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**

⁴¹⁶ Akbaş, a.g.e., s.93

cinsiyet ve iş tatmini arasında anlamlı bir fark olmadığını bulgulamıştır. Çarıkçı ve Oskay (2004)⁴¹⁷ kadınların dışsal tatminlerini erkeklere göre düşük bulmuştur.

Sağlık çalışanlarının iş tatmin düzeyleri yaş değişkenine göre incelendiğinde 40 yaş ve üstünün genel, içsel ve dışsal tatmini en yüksek; 19-29 yaş grubunun genel, içsel ve dışsal tatmini en düşük çıkmıştır. 19-29 yaş arası çalışanların eğitim seviyelerinden dolayı yüksek beklentileri, vardiya usulü uzun yıllar çalışmak istememeleri iş tatminlerini düşürebilir. Çalışanların yaşları arttıkça iş tatminlerinin arttığı görülmektedir. Akbaş(2009)⁴¹⁸ ve Yılmaz(2015)⁴¹⁹ yaş ve iş tatmini arasında anlamlı bir farklılık bulmazken; Kılıç(2013)⁴²⁰ ise 21-30 yaş arası çalışanların iş tatminlerinin yüksek olduğu diğer çalışanların az olduğunu bulgulamıştır.

Sağlık çalışanlarının iş tatmin düzeyleri medeni durum değişkenine göre incelendiğinde evli olanların bekâr olanlara göre genel, içsel ve dışsal tatminlerinin yüksek olduğu bulgulanmıştır. Aile hayatı, yaşam doyumunun fazla olması, annelik babalık gibi sorumlulukların beklentileri değiştirme etkisi düşünülürse, evli olanların iş tatmin düzeyleri daha yüksek olabilir. Derin(2007)⁴²¹ evli olan sağlık çalışanlarının genel iş doyum düzeylerinin daha yüksek olduğunu saptamıştır. Kılıç(2013)⁴²², Akbaş(2013)⁴²³, Yılmaz(2015)⁴²⁴ e göre medeni durumun iş tatmini üzerinde etkisi yokken; Saygılı (2008)⁴²⁵ e göre bekâr çalışanların genel iş tatminleri, evli çalışanlara göre yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının iş tatmin düzeyleri eğitim değişkenine göre incelendiğinde, lise eğitim seviyesindeki çalışanların genel, içsel, dışsal tatminlerinin en yüksek; lisans eğitim seviyesindeki çalışanların en düşük olduğu bulgulanmıştır. Eğitim seviyesi yükseldikçe iş tatmininin azalması yüksek eğitim seviyesine sahip kişilerin beklentilerin karşılanamaması, daha yönetici pozisyonunda çalışmayı hak etme düşüncesi, eğitim seviyesi düşük çalışanlarla statü, maaş gibi konuları kıyaslanmanın verdiği mutsuzluk iş tatminini olumsuz yönde etkileyebilir. Yılmaz (2015)⁴²⁶ eğitim durumu arttıkça ücret ek imkânlar ve işleyiş prosedürü gibi dışsal tatmin içeren konularda çalışanların iş tatminleri azaldığını bulgulamıştır. Derin

⁴¹⁷ Çarıkçı ve Oskay, *a.g.e.*, s.169

⁴¹⁸ Akbaş, *a.g.e.*, s.93

⁴¹⁹ Yılmaz, *a.g.e.*, s.113

⁴²⁰ Kılıç, *a.g.e.*, s.63

⁴²¹ Derin, *a.g.e.*, s.70

⁴²² Kılıç, *a.g.e.*, s.80

⁴²³ Akbaş, *a.g.e.*, s.94

⁴²⁴ Yılmaz, *a.g.e.*, s.113

⁴²⁵ Meltem Saygılı, Hastanelerde Çalışan Sağlık Çalışanlarının Çalışma Ortamlarına İlişkin Algıları ile İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi, Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2008, s.83 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**)

⁴²⁶ Yılmaz, *a.g.e.*, s.113

(2007)⁴²⁷ sağlık çalışanlarının eğitim düzeyi arttıkça iş tatmininin arttığı sonucunda ulaşmıştır Akbaş(2009)⁴²⁸ çalışmasında eğitim düzeyi ve iş tatmini arasında istatistiksel açıdan anlamlılığa rastlamamıştır.

Sağlık çalışanlarının iş tatmin düzeylerinin meslek değişkenine göre incelendiğinde sağlık memurlarının genel, içsel ve dışsal tatminlerinin en yüksek; ebelerin en düşük bulgulanmıştır. Ebelerin kadın doğum servisleri ya da doğumhane dışında acil, yoğun bakım, cerrahi ya da dahili kliniklerde çalıştırılması iş tatminlerini azaltabilir. Çarıkçı ve Oskay(2004)⁴²⁹ sağlık memurları, laborant, anestezi ve röntgen teknisyenlerinin dışsal iş tatminlerini en yüksek, ebe hemşirelerin dış tatminlerinin orta düzeyde, hekimlerin dış tatminlerinin düşük düzeyde olduğunu bulgulanmıştır. Yılmaz(2015)⁴³⁰ çalışmasında idari personelin dışsal tatminlerini en yüksekken; hekimlerin genel iş tatminleri orta düzeyde bulmuştur. Akbaş(2009)⁴³¹ meslek ve iş tatmini arasında istatistiksel açıdan anlamlılık bulgulanmamıştır.

Sağlık çalışanlarının iş tatmin düzeylerinin çalışma şekline göre incelendiğinde 8-16 çalışanların genel, içsel ve dışsal tatminlerinin en yüksek; vardiya usulü çalışanların en düşük bulgulanmıştır. Vardiya sisteminin kişiyi fiziksel, ruhsal ve sosyal açıdan olumsuz etkileyerek; yaşam kalitesi ve doyumun düşürmesi, aile hayatının olumsuz etkilemesi nöbet koşullarının zorluğu, uyku düzeninin bozulması, gece çalışan sayısının gündüz çalışan sayısına göre az olması iş tatminini düşürebilir. Kılıç(2013)⁴³² 8-17 genel ve dışsal iş tatminlerini yüksek bulurken; Saygılı(2008)⁴³³ gündüz vardiyasında çalışan gece gündüz karışık şekilde çalışanlara göre genel ve dışsal iş tatminlerinin yüksek olduğunu bulgulanmıştır.

Sağlık çalışanlarının iş tatminlerinin çalışma yılı değişkenine göre incelendiğinde 16-20 yıl arası çalışanların genel, içsel ve dışsal tatminlerinin en yüksek olduğu; 1-5 yıl arasında çalışanların en düşük olduğu bulgulanmıştır. Çalışma yılı arttıkça mesleki deneyim ve tecrübenin artması, özgüvenin ve özsaygının artması, kendini gerçekleştirme ihtiyacının karşılanabilmesi iş tatminini arttırabilir. Kılıç(2013)⁴³⁴ 21-30 yıl çalışanların genel, içsel ve dışsal tatminlerinin daha yüksek olduğunu bulgulanmıştır. Derin(2007)⁴³⁵ toplam çalışma süresinin 36 yıl

⁴²⁷ Derin, a.g.e., s.72

⁴²⁸ Akbaş, a.g.e., s.96

⁴²⁹ Çarıkçı ve Oskay, a.g.e., s.168

⁴³⁰ Yılmaz, a.g.e., s.113

⁴³¹ Akbaş, a.g.e., s.98

⁴³² Kılıç, a.g.e., s.64

⁴³³ Saygılı, a.g.e., s.93

⁴³⁴ Kılıç, a.g.e., s.78

⁴³⁵ Derin, a.g.e., s.93

ve üstü olan sağlık çalışanlarının genel iş tatminlerinin en yüksek; 1-5 yıl arası çalışanların en düşük olduğunu saptamıştır.

Sağlık çalışanlarının iş tatminlerinin aynı kurumdaki çalışma yılı değişkenine göre incelendiğinde iş tatmini ve alt boyutları üzerindeki etkisi istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Derin(2007)⁴³⁶ sağlık çalışanlarının genel, içsel ve dışsal iş tatminlerinin çalışma yılı 21-25 yıl olan sağlık çalışanlarında en yüksek; çalışma yılı 1-5 yıl olan sağlık çalışanlarında en düşük olduğunu bulgulamıştır. Kılıç(2013)⁴³⁷ 6-10 yıl aynı kurumda çalışma kıdemi olan çalışanların 1-5 yıl çalışma kıdemi olan çalışanlara göre genel, içsel ve dışsal iş tatminleri yüksek bulgulamıştır.

Sağlık çalışanlarının iş tatmin düzeylerininim iş yerindeki pozisyonlarına göre incelendiğinde yöneticilerin genel, içsel ve dışsal tatminlerinin en yüksek; çalışanların en düşük bulgulanmıştır. Yönetici pozisyonunda olan sağlık çalışanlarının 8-16 gündüz mesaisinde çalışması, hasta bakımından sorumlu olmaması, resmi tatil izinlerini ve yıllık izinlerini sorunsuz kullanabilmeleri iş tatmin düzeylerinin artmasına sebep olabilmektedir. Saygılı(2008)⁴³⁸ idari birimde görev yapanların genel, içsel ve dışsal iş tatminlerinin klinikte çalışanlara göre daha yüksek bulmuştur

Yapılan birçok araştırmada mobbinge maruz kalma ile iş doyumunu arasında istatistiksel açıdan anlamlı negatif bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. (Vartia(2002), Jelic vd., (2005), Quine (2003), Karcioğlu ve Akbaş(2010), Einarsen vd.(1998)). Tınaz (2006)'ya⁴³⁹ göre İş ortamında yaşanan psikolojik ve fizyolojik şiddetin kişinin iş doyumunu üzerinde anlamlı düzeyde olumsuz bir etki yapmaktadır Psikolojik şiddete maruz kalanların psikolojik sağlıklarının etkilenecek bu durumun iş tatminlerini azalttığı bulguları elde edilmiştir. Çalışmamızda da elde edilen bu bulgular, bahsi geçen araştırma sonuçlarını destekler niteliktedir.

⁴³⁶ Derin, a.g.e., s.96

⁴³⁷ Kılıç, a.g.e., s.67

⁴³⁸ Saygılı, a.g.e., s.90

⁴³⁹ Tınaz, a.g.e., s.19

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırma; bir kamu hastanesinde çalışan sağlık çalışanlarının mobbing algı değerlendirmelerinin (ortalamalarının) olumlu ya da olumsuz olması durumunun iş tatmini üzerindeki etkisini araştırmak amacıyla yapılmıştır.

Mobbing çalışanlara hem psikolojik hem de fizyolojik açıdan zarar veren bir iş yeri terörüdür. Mobbingin amacı hedef alınan ve istenmeyen kişiye duygusal saldırı yaparak, direnme gücünü yok edip işten ayrılmasını sağlamaktır. Duygusal saldırı kişinin itibarına, sosyal ilişkilerine, yaşam kalitesi ve iletişimine, kendi sağlığına yönelik olabilmektedir. Mobbing iş hayatının her aşamasında aslında çalışma hayatının ilk gününden bu yana var olup; açığa çıkarılmasından korkulan bir olgu olmuştur. Son yıllarda özellikle gelişmiş ve rekabetin yoğun olduğu ülkelerde yaygınlaşan mobbing davranışları örgütlere de zarar vermektedir. Tedbir alınmadığında ise toplum ve ülke zarar görebilmektedir. Mobbingin yarattığı moral bozukluğu, fizyolojik ve psikosomatik rahatsızlıklar, ruhsal bozukluklar; örgüt ikliminin bozulması ile huzursuzluk, güven ortamının kaybolması çoğu zamanını işte geçiren çalışanların iş tatminini olumsuz yönde etkilemektedir.

Mobbing iş yerlerinde istenmeyen bir durumdur. Mobbingin ortaya çıkmasını önlemek için çalışana değer verilmesi, iletişim kanallarının açık olması, görev yetki ve sorumlulukların açıkça belirtilmesi, çalışanların ortak kararlara katılımı örgüt sağlığı açısından önemlidir. Ayrıca mobbinge yönelik farkındalığın artırılması, öneminin vurgulanması için eğitim ya da seminerlerde önem kazanmaktadır.

Mobbing ile iş tatmini arasındaki negatif yönlü ilişkinin varlığı örgütün verimlilik ve etkinliğine doğrudan etki etmektedir. Örgüt için en önemli rekabet unsuru olan ve örgütü özne kılan insan faktörünün; bilgi, beceri ve yeteneklerini en üst düzeyde kullanabilmesi çok önemlidir. İş tatmini yaşamayan bireyler bilgi, beceri ve yeteneklerini çok az seviyede kullandıklarında; örgütsel bağlılıkları zayıflar, performansları düşer, aitlik hissini kaybederek amaç dışı yaklaşımlarla yabancılaşma başlar

Mobbing hizmet sektörünün önemli kollarından olan sağlık sektöründe yoğun olarak yaşanmaktadır. Dünya'da ve Türkiye'de sağlık sektöründe görev yapan tüm çalışanlar psikolojik şiddete maruz kalmaktadırlar. Bir ülkenin gelişmişlik düzeyini de gösteren sağlık hizmetlerinin kalitesi, çalışanların bilgi, yetenek ve tutumlarıyla son derece ilişkilidir. Sağlık çalışanlarının tutumları çalışma ortamı, çalışma gruplarında etkilenmektedir. Sağlık sektörü; nöbet usulü yada vardiya usulü çalışma sistemi,

uzun çalışma saatleri, tıbbi kaynak yetersizliği, rolleri ve iş tanımları belirsiz, iş yükü ve temposu fazla olan bir alan olması sebebiyle oluşabilecek stres faktörlerinin daha zor tolere edildiği bir sektördür Hizmet verilen müşterinin hasta ve hasta yakınları olduğu düşünüldüğünde çalışanların moral, motivasyon, çalışmaya isteklilikleri, işlerine karşı hoşnutlukları çok önemlidir. Bu yüzden sağlık sektöründe oluşabilecek mobbing davranışlarının çalışanların iş tatminleri üzerinde nasıl bir etki yarattığı ve mobbing varlığında oluşabilecek olumsuz iş tatmininin önlenmesi konusunda araştırmaların yapılması önemlilik arz eder.

Sağlık sektöründe aktif rol alan, hasta bakım hizmetlerinde doğrudan görev yapan hekim, hemşire, sağlık memuru ve ebelerden oluşan sağlık çalışanlarıyla yaptığımız çalışmada; çalışanların mobbing algısına yönelik değerlendirmelerin (ortalamaların) olumsuz olması iş tatminlerini azaltmakta olduğu sonucuna varılmıştır.

Çalışanların içsel iş tatmini ortamlarının genel iş tatmini ortalamalarından; genel iş tatmini ortadamarının dışsal iş tatmini ortalamalarından yüksek olduğu bulgulanmıştır. Çalışanların en fazla sırasıyla; kendilerini göstermeye ve iletişimlerini engellemeye yönelik, yaşam kalitelerine ve mesleki durumlarına yönelik, itibarlarına yönelik, sağlıklarına yönelik, sosyal ilişkilerine yönelik mobbing davranışlarına maruz kaldıkları bulgulanmıştır.

Demografik değişkenlerinin mobbing algı değerlendirmeleri üzerindeki etkisi incelendiğinde: yaş, medeni durum, meslek ve su anki kurumda çalışma yılı mobbing üzerinde etkisi istatistiksel açıdan anlamlı değildir. Eğitim seviyeleri arttıkça mobbinge maruz kalma oranı artmaktadır. Çalışma şekillerine göre çalışma saatlerinin 24 ve 36 saate varan çalışma saatleri uzaması mobbinge maruz kalmayı artırmaktadır. Çalışma yıllarına göre çalışma yılı düştükçe mesleğin ilk yıllarında mobbinge maruz kalma artmaktadır. İş yerindeki pozisyona göre çalışanların daha fazla mobbinge uğradıkları bulgulanmıştır.

Demografik değişkenlerin iş tatmini üzerindeki etkisi incelendiğinde şu anki kurumda çalışma yılı iş tatmini üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı değildir. Erkeklerin kadınlara göre iş tatminleri daha yüksektir. Yaş değişkenine göre, 40 yaş ve üstü çalışanlar en yüksek iş tatminine sahiptir. Medeni durumlarına göre, evli çalışanlar bekâr çalışanlara göre daha yüksek iş tatminine sahiptir. Eğitim seviyelerine göre lise mezunları en yüksek, lisans mezunları en düşük iş tatminine sahiptir. Meslek değişkenine göre; sağlık memurları en yüksek iş tatminine sahipken; ebeler en düşük iş tatmine sahiptir. Çalışma şekli değişkenine göre, 8-16

gündüz vardiyasında çalışanlar en yüksek iş tatminine sahipken; vardiya usulü çalışanlar en düşük iş tatminine sahiptirler. Çalışma yılı değişkenine göre, 16-20 yıl çalışanlar en yüksek iş tatminine sahipken; 1-5 yıl çalışanlar en düşük iş tatminine sahiptir. İş yerindeki pozisyona göre Yöneticiler en yüksek iş tatminine sahipken; çalışanlar en düşük iş tatminine sahiptir.

Yukarıdaki bilgiler ve araştırmadan elde edilen bulgularla aşağıdaki öneriler geliştirilmiştir.

- Tıp fakültesi ve hemşirelik fakültelerinde ders müfredatlarına duygusal ve fiziksel taciz konuları eklenebilir.
- Sağlık kurumlarında aynı klinikte bulunan ekip üyelerinin arasında takım ruhu ve birlik beraberlik duygularını oluşturarak; ekip üyelerinin, klinik sorumluları ve yöneticiler arasındaki etkin iletişimin uygun biçimde sürdürülmesi gerekir.
- Sağlık çalışanlarının mobbing davranışlarının ve bu davranışları etkileyen faktörlerin farkındalığının artırılması için kurum içi eğitimler düzenlenmelidir. Kurum içi eğitimler; iletişim becerileri, stresle başa çıkma, çatışmanın yönetimi, özgüven geliştirilmesi gibi konuları içerebilir.
- Mobbing mağdurları bilinçli, mantıklı ve özgüvenli bir davranış sergileyerek; durumu planlı bir şekilde belgelerle ya da kanıtlarla ortaya çıkarıp, arkadaşlarından ya da yöneticilerinden destek almalıdır.
- İnsani değerlerin ön planda olduğu, çalışanlarında kurum içi kararlara katılımının müsaade edildiği, insan merkezli yönetim anlayışının benimsenmesi gerekir.
- Klinik sorumluları sağlık çalışanlarıyla daha çok vakit geçirmeli, tarafsız bir biçimde gözlem yapmalı, aylık toplantılar yaparak çalışanların sıkıntılarının dile getirilmesine müsaade edilmelidir.
- Klinik sorumluları ve yöneticileri çalışanların eşit hak ve özgürlüklere sahip olmasını sağlayarak, ayrımcılığı önlemelidirler
- Çalışanların görev dağılımlarının sosyal konuları yerine (evli, bekar, genç, yaşlı) eğitim, uzmanlık, yeterlilikler ve tecrübeler doğrultusunda yapılmalıdır.
- Vardiya usulü çalışan sağlık çalışanlarının çalışma şekilleri düzenlenmeli, mobbing ve iş tatmini üzerine daha detaylı çalışmalar yapılmalıdır.

- Yaş, medeni durum, meslek farklılığının, çalışılmakta olan görev yılı ve şu andaki kurumdaki çalışma yılının mobbing ve iş tatmini üzerine olan etkisi için daha fazla araştırma yapılabilir.
- Sağlık çalışanlarının gereksiz işlerle ve kıskançlıklarla uğraşıp iş tatminleri üzerindeki olumsuz etkileri artmaması için görev tanımlarının tam anlamıyla yapılması; görev, yetki ve sorumlulukların net olarak ortaya koyacak kurum politikalarının oluşturulması gerekir.
- Hastane yöneticileri ve klinik sorumluları özellikle yoğun birimlerde çalışan sağlık çalışanlarının stresini azaltmak; moral, motivasyon ve performanslarının artması ve ekip içi kaynaşmayı sağlamak için sosyal aktiviteler (piknik, spor, eğlence) düzenlemelidir.



KAYNAKÇA

KİTAPLAR

CİCERALİ Lütfiye Kaya, CİCERALİ Ensari, Tüm Bilinmeyen Yönleriyle Mobbing, Yason Yayıncılık, Ankara, 2014

ÇOBANOĞLU Şaban, Mobbing, İşyerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri, Timaş Yayınları, İstanbul, 2005

DAVENPORT Noa Zanolli, ELLİOTT Gail Eursell, SCHWARTZ Ruth, Mobbing İşyerinde Psikolojik Taciz, Çev. Osman Cem ÖnerToy, Ray Yayıncılık, İstanbul, 2014

EREN Erol, Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, Beta Yayıncılık, İstanbul, 2012

EREN Erol, Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, Beta Yayıncılık, İstanbul, 2014

GÜNEY Salih, Örgütsel Davranış, Nobel Yayıncılık, Ankara, 2012

GÜNGÖR Meltem, Çalışma Hayatında Psikolojik Taciz, Derin Yayınları, İstanbul, 2008

İNCEOĞLU Mehmet, Tutum Algı İletişim, Beykent Üniversitesi Yayıncılık, İstanbul, 2010

İSLAMOĞLU Hamdi, ALNIAÇIK Ümit, Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, Beta Yayıncılık, İstanbul, 2012

KANTAR Hüseyin, İşletmede Motivasyon, Kum Saati Yayınları, İstanbul, 2010

SİĞRİ Ünsal, GÜRBÜZ Sait, Örgütsel Davranış, Beta Yayınları, İstanbul, 2014

ŞİMŞEK Şerif, AKGEMCİ Tahir, ÇELİK Adnan, Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, Gazi Kitabevi, Ankara, 2011

TINAZ Pınar, Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar, Beta Yayıncılık, İstanbul, 2013

TINAZ Pınar, İş Yerinde Psikolojik Taciz(Mobbing), Beta Yayıncılık, İstanbul, 2011

TOKER GÖKÇE Asiye, Mobbing İşyerinde Yıldırma Nedenleri ve Başa Çıkma Yöntemleri, Pagem Akademi, Ankara, 2008

TUTAR Hasan, Örgütsel Psikoloji, Detay Yayıncılık, Ankara, 2014

TÜRK Sezai, Örgüt Kültürü ve İş Tatmini, Gazi Kitabevi, Ankara, 2007

ÖZKALP Enver, KIREL Çiğdem, Örgütsel Davranış, Ekin Yayıncılık, Bursa, 2013

MAKALELER

ADIGÜZEL Zafer vd., Fen Bilgisi Öğretmenlerinin İş Tatmin Düzeylerini Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi, Batı Anadolu Eğitim Bilimleri Dergisi, Cilt:2, Sayı:4, (2011): 49-74.

AKBOLAT Mahmut vd., "Konaklama İşletmeleri Çalışanlarının Algıladıkları Mobbing İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi", Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt:3, Sayı:3, (2014): 1-17.

AKCA Nesrin vd., "Sağlık Çalışanlarına Uygulanan Şiddet: Özel Bir Tıp Merkezi Örneği", Ankara Sağlık Hizmetleri Dergisi, Cilt:13, Sayı:1, (2014): 1-12.

AKGEĞİK Tekin vd., "İşyerinde Psikolojik Taciz Fenomeni: Uluslararası Deneyimler ve Perspektifler", Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, Sayı:53, (2007): 231-274.

AKINCI Zeki, "Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminin Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama", Akdeniz İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt:4, (2002): 1-25.

AKŞİT IŞIK Nuran, "Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme", Türk İdare Dergisi, Sayı:467, (2010):31-51.

ALTUNTAŞ Ceren, "Mobbing Kavramı ve Örnekleri Üzerine Uygulamalı Bir Araştırma", Yaşar üniversitesi e-dergisi, 2010, Cilt:18, Sayı:5, (2010): 2995-3015

ASİ KARAKAŞ Sibel ve Ayşe OKANLI, "Hemşirelik ve Mobbing", Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, Cilt:2, Sayı:4, (2013): 562-576.

AYDOĞAN Enver vd., "Devlet Hastanelerinde Çalışan Üst Düzey Yöneticilerin İş Tatminlerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Ampirik Çalışma: Trabzon İli Örneği", Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi , Sayı:21, (2011): 119-138.

BAYRAK KÖK Sebahat, "İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma", İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt:20, Sayı:1, (2006): 291-297.

BAYRAK KÖK Sebahat vd., "Psikolojik Şiddetin Bireysel ve Örgütsel Yansıması: Yıldırma", Eurovision Sosyo-Ekonomik Araştırmalar Pamukkale Dergisi, Cilt:1, Sayı:1, (2014): 44-62.

BÖLÜKBAŞI Ayşegül ve Dina ÇAKMUR YILDIRTAN, "Yerel Yönetimlerde İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Alan Araştırması", Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt:27, Sayı:2, (2009): 345-366.

CANTISANO Gabriela Elba Topa vd., "Mobbing: its Relationships With Organizational Culture and Personal Outcomes", US National Library of Medicine National Institutes of Health Coatian Medical Journal, Volume:18, Number:4, (2006): 766-771.

ÇARIKÇI İlker H., "Çalışanların İş Tatminini Etkileyen Kişisel Özellikler: Süpermarket çalışanları Üzerinde Bir Çalışma", Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt:5 Sayı:2, (2000):155-168.

CEMALOĞLU Necati ve Abbas ERTÜRK, "Öğretmen ve Okul Müdürlerinin Maruz Kaldıkları Yıldırmanın Yönü", Bilig Türk Dünyası Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı:46, (2008): 67-86.

CİHANGİROĞLU Necmettin ve Bayram ŞAHİN, "Organizasyonlarda Önemli Bir Fenomen: Psikolojik Sözleşme", Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt:6 Sayı:11, (2010): 1-16.

ÇALIŞKAN Zekeriya, "İş Tatmini: Malatya'da Sağlık Kuruluşları Üzerinde Bir Uygulama", Doğu Anadolu Bölgesi Araştırma ve Uygulama Merkezi, Cilt:4 Sayı:1,(2005): 9-18.

ÇÖL Serap Özen, "Hastane Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma", Çalışma ve Toplum Dergisi, Cilt:4, (2008), 53-70.

DEMİR Mahmut, "Örgütsel Çatışma Yönetiminde Duygusal Zekânın Etkisi: Konaklama İşletmelerinde İş görenlerin Algılamaları Üzerinde Bir Araştırma", Doğuş Üniversitesi Dergisi, Cilt:11, Sayı:2, (2010): 199-211.

DEMİREL Erkan Turan , "Mesleki Stresin İş Tatminine Etkisi: Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü", Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt:6, Sayı:1, (2013): 220-241Cilt:4, (2008): 107-134

DEMİREL Yavuz ve M. Asif YOLDAŞ, “Sağlık Kuruluşlarında Karşılaşılan Psikolojik Yıldıma Davranışlarının Türkiye Kazakistan Açısından Karşılaştırılması”, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 2008, Cilt:5, Sayı:2, (2008): 1-25.

EINARSEN Stale vd., “Bullying, Burnout and Well-Being Among Assistant Nurses”, J. Occup Health Safety, Volume:6, Number:14, (1998): 563-568.

ERDEMİR Burcu, “Dünya’da ve Türkiye’de Yükseköğretimde Psikolojik Taciz (Mobbing) ve Yasal Mevzuat”, Yükseköğretim Dergisi, Cilt:2, Sayı:3, (2012): 151-158

ERTUNA Derya Güneş ve Erdem ERTUNA, “Yıldıma (Mobbing) Kuramsal Bir Çerçeve” , Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt:1, Sayı:2, (2015): 127-138.

ERTÜRK Abbas, “Yıldıma Davranışları Nedenleri ve Sonuçları”, Bartın Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt:2, Sayı:1, (2013): 146-169.

GÖKTÜRK Gamze Yeşim ve Sefa BULUT, “Mobbing: İşyerinde Psikolojik Taciz”, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:4, Sayı:24, (2008): 53-70.

GÜMÜŞTEKİN Gülten Eren ve Bircan ÖZTEMİZ, “Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi”, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2005, Cilt:14, Sayı:1, (2005): 271-288.

GÜNEL Ö. Devrim, “İşletmelerde Yıldıma Olgusu ve Yıldıma Mağdurlarının Kişilik Özelliklerine İlişkin Bir Araştırma”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:12, Sayı:3, (2010): 37-65.

GÜLMEZ Mehmet ve İbrahim Taylan DÖRTYOL, “Parakendecilik Sektöründe İşgören(Çalışan) Tatminini Etkileyen Faktörler ve Bir Araştırma”, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:7, Sayı:2, (2009): 27-44.

GÜVEN Mehmet vd., “Çalışanların İş ve Ücret Tatmini Boyutlarıyla Demografik Özellikler Arasında İlişkiler: Bir Alan Çalışması”, Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt:12, Sayı:1, (2005): 127-151.

İLHAN Ümit, “İş Yerinde Psikolojik Tacizin (Mobbing)Tarihsel Arka Planı ve Türk Hukuk Sistemindeki Yeri”, Ege Akademik Bakış Dergisi, 2010, Cilt:10, Sayı:2, (2010): 1175-1186.

İŞCAN Ö. Faruk ve M. Kürşat TİMUROĞLU, Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt:21, Sayı:1, (2007): 251-281.

JELIĆ Zeljka Josipovic, "The Effect of Mobbing on Medical Staff Performance", Acta Clin Croat, Volume:44, Number:4, (2005):247-352

KAHRAMAN Gülyan vd., "Yoğun Bakım Hemşirelerinin İş Doyumları ve Etkileyen Faktörler" Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi, Cilt:4 Sayı:1,(2011):12-18.

KARCIOĞLU Fatih ve Sevil AKBAŞ, "İşyerinde Psikolojik Şiddet ve İş Tatmini İlişkisi", Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt:24, Sayı:20, (2010):139-161.

KARSAVURAN Seda , "Sağlık Sektöründe Mobbing: Hastane Yöneticileri Üzerinde Bir Uygulama", Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:11, Sayı:26, (2014): 271-296.

KAYA İlke, "Otel İşletmeleri İş Görenlerinin İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Geliştirilen Bir İş Tatmin Örneği", Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt:7 Sayı:2, (2007): 355-372.

KAYA İlke, "Otel İşletmelerinde İş Görenlerin İş Tatminini Etkileyen İş Bırakma Eğilimi", Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, , Cilt:19: Sayı:2, (2010): 219-236.

KIDAK Levent ve Mehmet AKSARAYLI, "Sağlık Hizmetlerinde Motivasyon Faktörleri", Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt:7, Sayı:1, (2009): 75-94.

KIREL Çiğdem, "Örgütlerde Mobbing Yönetiminde Risk Azaltıcı Öneriler", Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt:7, Sayı:2, (2007): 317-334.

KOÇAK Yüksel ve Cavit YEŞİLYURT, " Türk Hukuku Bakımından Mobbing", Türklerin Dünya Dergisi, Cilt:6, Sayı:1, (2014): 213-227

LEYMANN Heinz , " Mobbing and Psychological Terror at Workplaces", Violence Victims, Volume:5, Number:1, (1993): 33-34.

MERCANOĞLU Çiğdem, "Çalışma Hayatında Psikolojik Tacizin Nedenleri Sonuçları, Türkiye'de ki Hukuksal Gelişimi", Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt:2, Sayı:2, (2010): 37-46.

ÖRÜCÜ Edip vd., “Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”, Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt:13 Sayı:1, (2006): 39-51.

ÖZAYDIN Mehmet Merve ve Ömer ÖZDEMİR“ Çalışanların Bireysel Özelliklerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Bankası Örneği”, İşletme Araştırmaları Dergisi, Cilt:6 Sayı:1, (2014): 251-281.

ÖZDEVECİ Mahmut ve Nihal ÇAKMAK, “ Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Çalışanların İş ve Yaşam Tatminleri Üzerindeki Etkisi”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı:33, (2009):66-99.

ÖZSOY Emrah vd., “İş Tatmininin Ölçümünde Ölçek Kullanımı: Lisansüstü Tezleri Üzerinde Bir İnceleme”, İşletme Araştırmaları Dergisi, Cilt:6, Sayı:1, (2014): 232-250.

PAI Hsiang-Chu ve Sheuan LEE, “Risk factors for work place violence in clinical registered nurses in Taiwan”, Journal Clinical Nursing, Volume:20, Number:9-10, (2011): 1405-1412.

PELİT Elbeyi ve Yüksel ÖZTÜRK, “Otel İş Görenlerinin İş Doyum Düzeyleri: Sayfiye ve Şehir Otel İşletmeleri İş Görenleri Üzerinde Bir Araştırma”, İşletme Araştırmaları Dergisi, Cilt:2, Sayı:1, (2010): 43-72.

POLAT Oğuz ve Işıl PAKIŞ, “Mobbing, İşyerinde Psikolojik Taciz”, Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, Cilt:3, Sayı:4, (2012): 211-217.

PRANJIC Nurka vd., “Mobbing, Stres and Work Ability Index among Physicians in Bosnia and Herzegovina:Survey Study “, US National Library of Medicine National Institutes of Health Croatian Medical Journal, Volume:47, Number:5, (2006): 750-758.

SALİN Denise , “Ways of explaining workplace bullying: A review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment”, Human Relations, 2003 Volume:56, Number:10, (2003): 1213–1232.

SERİN Hatice vd., Sağlık Çalışanlarına Yönelik Şiddet, Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi, Cilt:24, Sayı:3, (2015): 109-113.

SEVİMLİ Figen ve Ömer Faruk İŞCAN, "Bireysel Ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu", Ege Akademik Bakış Dergisi, Cilt:5, Sayı:1-2, (2005): 55-64

SOLMUŞ Tarık, "İş Yaşamında Travmalar: Cinsel Taciz ve Duygusal Zorbalık/Taciz(Mobbing)", İş-Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, Cilt:7, Sayı:2, (2005): 1-14.

ŞAHİN Bayram ve Tuğba DÜNDAR, "Sağlık Sektöründe Etik İklim Ve Yıldırma (Mobbing) Davranışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt:66, Sayı:1, (2011): 129-159

ŞAHİN Hülya ve Aylın DURSUN, "Okul Öncesi Öğretmenlerinin İş Doyumları: Burdur Örneği", Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt 9, Sayı:18, (2009):160-174.

TUTAR Hasan , "İşyerinde Psikolojik Şiddet Sarmalı Nedenleri ve Sonuçları", Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt:2, Sayı:2, (2004):101-128.

TURAN Mehmet ve Gülşah PARSAK, "Yabancılaşma ve İş Tatmini İlişkisi: Bir Devlet Üniversitesi İdari Personeli Üzerinde Araştırma", Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:20, Sayı:2, (2011): 1-20.

TANRIVERDİ Haluk, "Sanayi İşletmelerinde Çalışanların İş Tatminsizliği Sorunları Üzerine Bir Araştırma", Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt:3, Sayı:1, (2006): 1-29.

TARLAN Deniz ve Özkan TÜTÜNCÜ, "Konaklama İşletmelerinde Başarım Değerlendirmesi ve İş Doyum Analizi", Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt:3 Sayı:2, (2001):141-163

TAŞTAN Seçil vd., "Örgütsel Destek Algısının İşe Yabancılaşma ve Örgütsel Bağlılığa Etkisinin İncelenmesi: İstanbul Özel Hastanelerinde Bir Çalışma, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı:19, (2014): 121-138

TEMEL EĞİNLİ Ayşe, "Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma", Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt:23, Sayı:3, (2009): 35-52.

TEMİZEL Yavuz, "Mobbing ve Türk hukuku Sistemindeki Yeri", Adalet Dergisi, (2013), Sayı:45, (2013): 188-233.

TETİK Semra, "Mobbing Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi", Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Cilt:12, Sayı:18, (2010): 81-89.

TINAZ Pınar, "İşyerinde Psikolojik Taciz", Çalışma ve Toplum Dergisi, Cilt:3, (2006):11-22.

TOPALOĞLU Cafer ve Umut AVCI, "Çatışma Nedenleri ve Yönetimi: Otel İşletmelerinde Yönetici Bakış Açısıyla Bir İnceleme.", Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt:13. Sayı:2, (2008): 75-92.

TÖREMEN Fatih ve İbrahim ÇANKAYA, "Yönetimde Etkili bir Yaklaşım, Duygu Yönetimi", Kurumsal Eğitim Bilim Dergisi, Cilt:1, Sayı:1, (2008): 33-47.

TÜTÜNCÜ Özkan, "Seyahat Acentalarında İş Tanımlama Ölçeği Kapsamında İş Doyumunun Ölçülmesi: İzmir İli Uygulaması", Turizm Araştırmaları Dergisi, Cilt:13, Sayı:2, (2002): 129-138.

ULUSOY Zeynep Duygu, "Mobbing Suç Tipi İçin Bir Analiz Denemesi", Türkiye Barolar Birliği Dergisi, Sayı:105, (2013):125-171.

UYAR Tefik, "Türk İş Havacılığı Teknisyenlerinde İş Tatmini", İşletme Araştırmaları Dergisi, Cilt:5, Sayı:3, (2013) 258-288.

ÜNSAL Pınar ve İlknur ÖZKALP, "Bir İş Doyumu Ölçeği Geliştirme Çalışması", İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme ve İktisadi Enstitüsü Dergisi, Cilt:16, Sayı:51, (2005): 43-55

ÜSTÜN Ayşe, "Bilgi Hizmetlerinde Verimlilik ve Motivasyon", Türk Kütüphaneciliği, Cilt:23 Sayı:3, (2009): 602-608.

ÜSTÜNER Mehmet, "Öğretmenlik Mesleğine Yönelik Tutum Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması", Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi, Sayı:45, (2006): 109-125.

QUINE Lyn, "Cambridge Quarterly of Healthcare Ethics", Published Online by Cambridge University Press, Volume: 12, Number:1, (2003): 91-101.

QUINE Lyn, "Workplace Bullying in NHS Community Trust: Staff Questionnaire Survey", British Medical Journal, Volume: 318, Number:7178, (1999): 228-232.

YAZICIOĞLU İrfan ve Alptekin SÖKMEN, "Otel İşletmelerinin Yiyecek İçecek Departmanında Görev Yapan İş Görenlerin, İş Tatmin Düzeylerinin Değerlendirilmesi: Adana'da Bir Uygulama", Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı:18, (2007): 1-23.

YILDIRIM Dilek ve Aytolan YILDIRIM, "Sağlık Alanında Çalışan Akademisyenlerin Karşılaştığı Psikolojik Şiddet Davranışları Ve Bu Davranışların Etkisi", Türkiye Klinikleri Tıp Bilimleri Dergisi, Cilt:30, Sayı:2, (2010): 559-570.

YILDIZ Gültekin vd., "Psikolojik Taciz Ve Örgütsel Bağlılık: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma", Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt:2, sayı:6, (2013):86-117,

YİĞİTBAŞ Çağla ve Süleyman Erhan DEVECİ, "Sağlık Çalışanlarına Yönelik Mobbing", Türk Tabipleri Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi", Cilt:11, Sayı:42, (2011): 23-28.

YÜCETÜRK Elif, "İşyerindeki Yıldırma Eylemlerini Önlemede Sendikaların Rolü", Çalışma ve Toplum Dergisi", Cilt:4, (2012): 41-71.

YÜKSEL İhsan, "Hemşirelerin İş Doyum Düzeyini Ayırt Edici İş Doyum Öğelerinin Diskriminant Analizleriyle Belirlenmesi", Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:3, Sayı:1, (2002): 67-78.

YÜKSEL İhsan, "İletişimin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir İşletmede Yapılan Görgül Çalışma", Doğu Üniversitesi Dergisi, Cilt:6, Sayı:2, (2005): 291-306.

YÜRÜR Senay ve Aşkın KESER, "İşe Bağlı Gerginlik ve İş Tatmini İlişkisinde Duygusal Tükenmenin Aracı Rolü", Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt:65, Sayı:7, (2010): 165-193.

İNTERNET KAYNAKLAR

BAYSAL CAN Ayşe, "Sosyal Psikolojide Tutumlar" , <http://arastirmax.com/en/system/files/dergiler/2057/makaleler/10/1/arastirmax-sosyal-psikolojide-tutumlar.pdf> (Erişim Tarihi: 01.05.2016)

GÜL Hasan vd., İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama", Uluslar Arası Hakemli Sosyal Bilimler E-dergisi, <http://www.akademikbakis.org/eskisite/15/performans.htm> (Erişim Tarihi: 15.03.2016)

İş Yerinde Şiddet, https://tr.wikipedia.org/wiki/%C4%B0%C5%9F_yerinde_%C5%9Fiddet, (Erişim Tarihi: 03.04.2016)

STEİLMAN Susan, "Workplace Violence in the Health Sector" , http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/interpersonal/en/WVcountrystudysouthafrica.pdf (Erişim Tarihi:01.05.2016)

<https://www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k4721.html> , (Erişim Tarihi: 05.05.2016)

<http://www.jfo.org.uk/info/comparisons/bullying.htm> (Erişim Tarihi: 03.03.2016)

TEZLER

AKBAŞ Sevil, "İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) Ve İş Tatmini İlişkisi - Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama." Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2009, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

ÇALIŞIR Hatice, "Sağlık Çalışanlarında İş Doyumu (Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi Hemşire- Ebe Hemşireler Örneği)." İstanbul: Beykent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 2012,(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

DERİN Nurten, "Devlet Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler." Eskişehir: Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 2007, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

DİLMAN Tuna, "Özel Hastanelerde Çalışan Hemşirelerin Duygusal Tacize Maruz Kalma Durumlarının Belirlenmesi." İstanbul: Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 2007, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

FİŞKİN Gamze, "Mobbing Davranışı Ve Ana Çocuk Sağlığı Merkezlerindeki Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma." İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 2011, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

FİŞHER-BLANDO Judith Lynn, "Workplace Bullying- Aggressive Behavior and Its Effect on Job Satisfaction and Productivity." Arizona: University Of Phoenix, 2008

KILIÇ Nurhayat, "Sağlık Çalışanlarında Mobbing Algısı Ve İş Doyumunun Belirlenmesi." Sivas: Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 2013, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

MUSAOĞLU ÖZDEMİR Zekiye, "İstanbul'da Özel Hastane Çalışanlarına Uygulanan Mobbingin Karşılaştırılması." İstanbul: İstanbul Bilim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2013, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

ÖZALP Fikret, "Çalışma Yaşamında Mobbing ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Kamu Kuruluşunda Bir Uygulama." İstanbul: İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2013,(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

SAYGILI Meltem, "Hastanelerde Çalışan Sağlık Çalışanlarının Çalışma Ortamlarına ilişkin Algıları ile İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi." Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 2008, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

SOMUNCUOĞLU Ayşe Banu, "Psikolojik Güçlendirme ve İş Tatmini Arasındaki İlişki ve Bir Uygulama." İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2013, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

TOPÇUOĞLU Doruk, "Medya İşletmelerinde Ücret Politikaları, İş Tatmini ve Verimlilik: Konuya İlişkin Bir Uygulama." İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2014, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

TURAN Fikrettin, "İşyerine Psikolojik Yıldırma Olgusu ve Konuya İlişkin Bir Araştırma." İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2006, (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)

YILMAZ Emine, "Hastanelerde Kadın Çalışanlara Yönelik Psikolojik Yıldırma (Mobbing) ve İş Tatminine Etkisi: Isparta İlinde Bir Uygulama." Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2015, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

YILMAZ Tuba, "Çalışanların İş Tatmini ve Motivasyon Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Kamu Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma." Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2014, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

ZONP Zeynep, "Psikiyatri Kliniklerinde Çalışan Hemşirelerin Mobbing Algıları Ve İlişkili Faktörler.", İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 2012, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

RAPORLAR

YILDIZ Ali Naci vd., Türk-iş Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu, İş Yerinde Şiddet, Hacettepe Üniversitesi Yayınları, Ankara, 2011.

GEÇİKLİ Fatma ve Merve GEÇİKLİ, "İşyerlerinde Mobbing Psikolojik Şiddet Sempozyumu", Ankara Uluslararası Katılımlı Kadına ve Çocuğa Karşı Şiddet Sempozyumu, 27-28 Nisan 2012, Cilt:1, Mutlu Çocuklar Derneği Yayınları, Ankara, 2012.

Maarit Vartia, "Workplace Bullying- A Study on the Work Environment, Well-being and Health", Finnish Institute of Occupational Health, People and Work Research Reports 56, 2003, 1-69.





BAKIRKÖY DR. SADİ KONUK EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ
KLİNİK ARAŞTIRMALAR ETİK KURUL DEĞERLENDİRME FORMU



BAŞVURU BİLGİLERİ	ARAŞTIRMANIN AÇIK ADI	Sağlık sektöründeki mobbing algısının sağlık çalışanlarının iş tatmini üzerindeki etkisi		
	ARAŞTIRMA PROTOKOL KODU	2016-28		
	KOORDİNATÖR/SORUMLU ARAŞTIRMACI UNVANI/ADI/SOYADI	Yrd.Doç.Dr.Mine Mukaddes Afacan Fındıklı, Hem.Duygu Gökdemir		
	KOORDİNATÖR/SORUMLU ARAŞTIRMACININ UZMANLIK ALANI	Gelişim Üniversitesi İktisadi İdari Ve Sosyal Bilimler Fakültesi		
	KOORDİNATÖR/SORUMLU ARAŞTIRMACININ BULUNDUĞU MERKEZ	Uluslararası Lojistik ve Taşımacılık		
	DESTEKLEYİCİ/DESTEKLEYİCİNİN YASAL İTİMSALCISI			
	PROJE YÜRÜTÜCÜSÜ UNVANI/ADI/SOYADI (TÜBİTAK vb. gibi kaynaklardan destek alanlar için)			
	ARAŞTIRMANIN FAZİ	Diğer işe belirtiniz: Retrospektif		
ARAŞTIRMANIN TÜRÜ	TEK MERKEZLİ <input checked="" type="checkbox"/> ÇOK MERKEZLİ <input checked="" type="checkbox"/> ULUSAL <input type="checkbox"/> ULUSLAR ARASI <input type="checkbox"/>			
ARAŞTIRMAYA KATILAN MERKEZLER				

DEĞERLENDİRİLEN BELGELER	Belge Adı	Tarihi	Versiyon Numarası	Dili		
		ARAŞTIRMA PROTOKOLÜ	15.01.2016	1	Türkçe <input checked="" type="checkbox"/>	İngilizce <input type="checkbox"/>
	BİLGİLENDİRİLMİŞ GÖNÜLLÜ OLUR FORMU			Türkçe <input type="checkbox"/>	İngilizce <input type="checkbox"/>	Diğer <input type="checkbox"/>
	OLGU RAPOR FORMU	15.01.2016	1	Türkçe <input checked="" type="checkbox"/>	İngilizce <input type="checkbox"/>	Diğer <input type="checkbox"/>
	ARAŞTIRMA BROŞÜRÜ			Türkçe <input type="checkbox"/>	İngilizce <input type="checkbox"/>	Diğer <input type="checkbox"/>

DEĞERLENDİRİLEN DİĞER BELGELER	Belge Adı	Açıklama		
		ARAŞTIRMA BÜTÇESİ	<input checked="" type="checkbox"/>	
	DİĞER	<input type="checkbox"/>		

KARAR BİLGİLERİ	Karar No:2016/02/2 C.	Tarih:18.01.2016
	Yukarıda bilgileri verilen başvuru dosyası ile ilgili belgeler araştırmacı/çalışmanı gerekecek, amaç, yaklaşım ve yöntemleri dikkate alınarak incelenmiş ve uygun bulunmuş olup araştırmacı/çalışmanın başvuru dosyasında belirtilen merkezlerde gerçekleştirilmesinde etik ve bilimsel sakınca bulunmadığına toplantıya katılan etik kurul üye tam sayısının salt çoğunluğu ile karar verilmiştir. Klinik Araştırmalar Hakkında Yönetmelik kapsamında yer alan araştırmalar/çalışmalar için Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Kurumu'ndan izin alınması gerekmektedir.	

BEAH KLİNİK ARAŞTIRMALARI ETİK KURULU

ÇALIŞMA ESASI	Klinik Araştırmalar Hakkında Yönetmelik, İyi Klinik Uygulamaları Kılavuzu
BAŞKANIN UNVANI / ADI / SOYADI:	Uz. Dr. Gülsüm Oya HERGÜNSEL

Unvanı/Adı/Soyadı	Uzmanlık Alanı	Kurumu	Cinsiyet	İlişki *	Katılım **	İmza
Uz. Dr. Gülsüm Oya HERGÜNSEL	Anesteziyoloji	BEAH	E <input type="checkbox"/> K <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	
Doç. Dr. Sadık Sami HATIPOĞLU	Çocuk Hastalıkları	BEAH	E <input checked="" type="checkbox"/> K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	
Prof.Dr. Ayşe KAVAK	Dermatoloji	BEAH	E <input type="checkbox"/> K <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	
Prof.Dr. Fatma Tülin KAYHAN	K.B.B.	BEAH	E <input type="checkbox"/> K <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	
Doç.Dr. Özlem KAPTANOĞULLARI	İç Hastalıkları	BEAH	E <input type="checkbox"/> K <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	
Prof.Dr. Osman KARAKAYA	Kardiyoloji	BEAH	E <input checked="" type="checkbox"/> K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	
Doç. Dr. Asuman GEDİKBAŞI	Biyokimya	BEAH	E <input type="checkbox"/> K <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	
Prof.Dr. Ufuk EMEKLİ	Plastik Ve Estetik Cerrahi	İ.Ü.İst. Tıp Fak.	E <input checked="" type="checkbox"/> K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	
Prof.Dr. Gülsüm Nurhan İNCE	Halk Sağlığı	İ.Ü.İst. Tıp Fak.	E <input type="checkbox"/> K <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	
Uz. Dr. Gülay ÖZGÖN	Farmakolog	İ.Ü.Cerrahpaşa Tıp Fak.	E <input type="checkbox"/> K <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	
Prof.Dr. Abdülbaki KUMBASAR	İç Hastalıkları	İ.Ü.Sağ. Bil Fak.	E <input checked="" type="checkbox"/> K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	
Can ÇELİK	Biyomedikal	Dijimed Bil.Çöz.	E <input checked="" type="checkbox"/> K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	
Avukat Özkan TÖM	Hukuk	İst. Sağ. Müd.	E <input checked="" type="checkbox"/> K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	
Selim ÖZDEMİR	Eğitim Görevlisi	Şükrü Balcı MYO	E <input checked="" type="checkbox"/> K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	

**SAĞLIK SEKTÖRÜNDEKİ MOBBİNG ALGISININ, SAĞLIK ÇALIŞANLARININ
İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ**

(KAMU HASTANESİNDE BİR ARAŞTIRMA)

Sayın katılımcı; yüksek lisans tezi kapsamında gerçekleştirilen bu araştırmanın amacı son yıllarda ülkemizde gittikçe artan bir öneme sahip olan sağlık sektöründeki mobbingin çalışanların iş tatmini üzerindeki etkisini ortaya koymaktır.

Bu araştırmada cevaplar bütünüyle gizli tutulacak, isim belirtilmeyecektir. Toplanan veriler yalnızca araştırma için kullanılacaktır. Anket çok seçmeli sorulardan oluşmuştur. Çalışmanın güvenilirliği açısından sizlere yöneltilen hiç bir soruyu boş bırakmadan gerçekçi ve içten yanıtlamanız bizleri doğru sonuca ulaştırmada yardımcı olacaktır.

Katılım ve desteğiniz için teşekkürlerimi sunarım.

Duygu Gökdemir

İstanbul Gelişim Üniversitesi Sağlık Kuruluşları Yöneticiliği Yüksek Lisans Öğrencisi

Danışman Doç.Dr. Mine M. Afacan Fındıklı

(A) Kişisel Bilgi Formu

A.1- Cinsiyetiniz

a) Kadın b) Erkek

A.2- Yaşınız.....

A.3- Medeni Durumunuz

a) Evli b) Bekâr

A.4- Eğitim Durumunuz

a) Lise b) Ön Lisans c) Lisans d) Yüksek Lisans ve üstü

A.5- Mesleğiniz

a) Hekim b) Hemşire c) Ebe d)Sağlık memuru

A.6- Çalışma şekliniz

a) Nöbet(16-08) b) 8 -16 saatleri c) Vardiya usulü d) Diğer.....

A.7- Çalışma yılınız

a) 1 yıldan az b)1 - 5yıl c) 6 - 10yıl d) 11 - 15yıl e) 16 - 20yıl f) 20 yıl ve üzeri

A.8- Şu anda çalışmakta olduğunuz kurumda kaç yıldır görev yapmaktasınız?

a) 1 yıldan az b) 1 - 5yıl c) 6 - 10yıl d) 11 - 15yıl e) 16 - 20yıl f) 20 yıl ve üzeri

A.9- İş yerinizdeki pozisyonunuz

a) Yönetici b) Servis sorumlusu c) Çalışan

(B) Aşağıda kurumunuzda karşılaşılabilecek durumlarla ilgili çeşitli ifadeler yer almaktadır. Her bir ifade için size en uygun durumu, **son 1 yıl içerisinde ve en az 6 aylık zaman diliminde** ne sıklıkta yaşadığınız ile bu davranışları belirtmeniz istenmektedir. Söz konusu davranışları ne sıklıkta yaşadığınızı değerlendirerek **HİÇ BİR ZAMAN - NADİREN - BAZEN - ÇOĞU ZAMAN - HER ZAMAN** sütunlarından **sececeğiniz rakamı yuvarlak içine alınız.**

	HİÇBİR zaman	Nadiren	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
B1. Kendimi ifade etme olanaklarım kısıtlanmaktadır	1	2	3	4	5
B2. Sözüm sürekli kesilmektedir	1	2	3	4	5
B3. İşim gereği karşılaştığım kişiler, kendimi ifade etme olanaklarımı kısıtlar.	1	2	3	4	5
B4. Bana bağırılır ve yüksek sesle azarlanırım.	1	2	3	4	5
B5. Yaptığım işler sürekli eleştirilir.	1	2	3	4	5
B6. Özel yaşantım sürekli eleştirilir.	1	2	3	4	5
B7. Telefonla rahatsız edilirim.	1	2	3	4	5
B8. Tehdit içeren sözler işitirim.	1	2	3	4	5
B9. Tehdit içeren yazılı mesajlar alırım	1	2	3	4	5
B10. Aşağılayıcı bakış ve mimiklerle iletişim kurma isteğim reddedilir	1	2	3	4	5
B11. Doğrudan bir şey söylenmeksizin, ima yoluyla iletişim kurma isteğim reddedilir	1	2	3	4	5
B12. Çevremdeki insanlar benimle konuşmaz.	1	2	3	4	5
B13. İşyerimde benimle iletişim kurulmaz ve başkalarıyla iletişim kurmam engellenir	1	2	3	4	5
B14. İş arkadaşlarımdan soyutlanmış/dışlanmış bir ortamda çalışmak zorunda bırakıldım.	1	2	3	4	5
B15. İş arkadaşlarımdan benimle konuşması yasaklanır	1	2	3	4	5
B16. Sanki orada ben yokmuşum gibi davranılır.	1	2	3	4	5
B17. İnsanlar arkamdan kötü konuşur.	1	2	3	4	5
B18. Hakkımda asılsız söylentiler çıkarılır.	1	2	3	4	5
B19. Gülünç duruma düşürülürüm ve benimle alay edilir.	1	2	3	4	5
B20. Dini ve siyasi görüşümle alay edilir.	1	2	3	4	5
B20. Psikolojik rahatsızlıklarım varmış gibi davranırlar	1	2	3	4	5
B21. Psikolojik değerlendirme/inceleme geçirmem için baskı yapılır.	1	2	3	4	5
B23. Bir özrümlerim/kusurumla alay edilir	1	2	3	4	5
B24. Beni gülünç duruma düşürmek için yürüyüşüm, mimiklerim veya sesim taklit edilir	1	2	3	4	5
B25. Özel yaşamımla alay edilir	1	2	3	4	5

B26. Milliyetimle alay edilir.	1	2	3	4	5
B27. Özgüvenimi zedeleyici işler yapmaya zorlanırım	1	2	3	4	5
B28. Çaba ve başarılarım haksız bir şekilde değerlendirilir	1	2	3	4	5
B29. Kararlarım sürekli sorgulanır.	1	2	3	4	5
B30. Küçük duruma düşürücü isimlerle anılırım	1	2	3	4	5
B31. Cinsel imalarda bulunulur.	1	2	3	4	5
B32. Bana hiçbir özel/önemli görev verilmez	1	2	3	4	5
B33. Görevlerim kısıtlanır, bana verilen işler geri alınır, kendime yeni bir iş bile yaratamam.	1	2	3	4	5
B34. Anlamsız işler yapmaya mecbur bırakılırım	1	2	3	4	5
B35. Kapasitemin altında işler yapmaya zorlanırım	1	2	3	4	5
B36. Sürekli yeni işler verilerek, işim değiştirilir.	1	2	3	4	5
B37. Özgüvenimi zedeleyecek işler verilir	1	2	3	4	5
B38. İtibarımı zedeleyecek şekilde, niteliklerimin dışındaki işler verilir.	1	2	3	4	5
B39. Maddi yük getirecek genel zararlar verilerek masrafa sokulurum.	1	2	3	4	5
B40. Özel eşyalarıma ya da işverenin bana tahsis ettiği eşyalara zarar verilir	1	2	3	4	5
B41. Fiziksel olarak ağır işler yapmaya zorlanırım	1	2	3	4	5
B42. İşyerimde fiziksel şiddet tehditleri alırım.	1	2	3	4	5
B43. Gözümü korkutmak için hafif şiddette kaba kuvvet uygulanır.	1	2	3	4	5
B44. İşyerimde fiziksel olarak hırpalanırım.	1	2	3	4	5
B45. Doğrudan cinsel tacize maruz kalırım	1	2	3	4	5

Aşağıda yer alan şu andaki işinizin çeşitli yönlerden ne kadar tatmin edici olup olmadığını gösteren ifadeleri ilgili sütundaki **sececeğiniz rakamı yuvarlak içine alınız.**

	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok memnunum
B46. Beni her zaman meşgul etmesi bakımından	1	2	3	4	5
B47. Tek basıma çalışma olanağımın olması bakımından	1	2	3	4	5
B48. Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansımın olması bakımından	1	2	3	4	5
B49. Toplumda 'saygın bir kişi' olma şansını bana vermesi bakımından	1	2	3	4	5
B50. Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı bakımından	1	2	3	4	5
B51. Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından	1	2	3	4	5
B52. Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması bakımından	1	2	3	4	5
B53. Bana sabit bir is olanağı sağlaması bakımından	1	2	3	4	5
B54. Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olabilmem bakımından	1	2	3	4	5
B55. Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından	1	2	3	4	5
B56. Kendi yeteneklerimle bir şeyler yapabilme şansımın olması bakımından	1	2	3	4	5
B57. İş ile ilgili alınan kararların uygulanmaya konulması bakımından	1	2	3	4	5
B58. Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret bakımından	1	2	3	4	5
B59. İş içinde terfi olanağımın olması bakımından	1	2	3	4	5
B60. Kendi kararlarımı bana uygulama serbestliği vermesi bakımından	1	2	3	4	5
B61. Kendi yeteneklerimi kullanabilme şansını bana sağlaması bakımından	1	2	3	4	5
B62. Çalışma şartları bakımından	1	2	3	4	5
B63. Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları bakımından	1	2	3	4	5
B64. Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem bakımından	1	2	3	4	5
B65. Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden	1	2	3	4	5

Anket bitti... Teşekkürler 😊