

**T.C.  
OKAN ÜNİVERSİTESİ  
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI  
YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**MOBBİNG'İN (BEZDİRİ) SAĞLIK  
ÇALIŞANLARI ÜZERİNE ETKİLERİ**

**Neriman GÖRGÜLÜ**

**DANIŞMAN**  
Yard. Doç. Dr. Kerime Derya BEYDAĞ

**İSTANBUL, 2013**

**T.C.  
OKAN ÜNİVERSİTESİ  
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI  
YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**MOBBİNG'İN (BEZDİRİ) SAĞLIK  
ÇALIŞANLARI ÜZERİNE ETKİLERİ**

**Neriman GÖRGÜLÜ  
(122009256)**

**DANIŞMAN  
Yard. Doç. Dr. Kerime Derya BEYDAĞ**

**İSTANBUL, 2013**



## ÖZET

### MOBBİNG'İN (BEZDİRİ) SAĞLIK ÇALIŞANLARI ÜZERİNE ETKİLERİ

Araştırma Balıkesir ili, Balıkesir'de X Hastanesi'nde Mobbing'in (Bezdiri) sağlık çalışanları üzerine etkilerini incelemek amacıyla tanımlayıcı ve kesitsel olarak yapılmıştır. Araştırmanın ön hazırlık çalışmaları Aralık 2012- Ocak 2013 tarihleri arasında tamamlanarak, 28 Ocak 2013 ve 28 Mart 2013 tarihleri arasında veri toplama işlemi yapılmış; Nisan- Mayıs- Haziran 2013 tarihleri arasında ise veri girişi, analizler ve tez yazımı gerçekleştirilmiştir.

Araştırma evreni, Balıkesir ilindeki, Balıkesir'de X Hastanesi'nde aktif olarak çalışan 911 kişi'dir. Çalışmanın örneklemini, evreninin belli olduğu durumlarda örneklem hesaplama formülü kullanılarak elde edilen 238 sağlık çalışanı oluşturmuştur. Verilerin toplanmasında sağlık personelinin sosyo demografik özelliklerini, mobbing davranışı ile karşılaşma durumlarını ve mobbing davranışının etkilerini belirlemek için hazırlanmış olan, üç bölümden oluşan anket formu kullanılmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen veriler bilgisayar ortamında SPSS 19,0 (Statistical Package for the Social Sciences) Windows programı ile analiz edilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde sayı-yüzdeler hesaplamaları ve ki kare önemlilik testi kullanılmıştır.

Çalışmada, sağlık çalışanlarının farklı sıklıklarda mobbing davranışına maruz kaldıkları ve mobbing'in etkilerini zaman zaman yaşadıkları saptanmıştır. Sağlık çalışanlarının mesleklerinin, cinsiyetlerinin, medeni durumlarının, çalıştıkları bölümlerin, şu an buldukları işi yapıyor olmaktan memnun olma durumlarının ve kişilik özelliklerinin mobbing davranışına maruz kalma durumlarında etkili olduğu saptanmıştır ( $p<0.05$ ). Hemşire ve ebelerin, kadınların, evli olanların, ameliyathane/yoğun bakım/ acil servislerde çalışanların, şu an yaptıkları işten kısmen memnun olanların, "hırslı ve çalışkan" ve "duygusal" kişilik özelliklerinde olanların mobbing davranışına daha fazla maruz kaldıkları belirlenmiştir. Sonuç olarak, mobbing özellikle sağlık sektöründe sıkça görülen ve üzerinde düşünülmesi gereken bir konudur.

**Anahtar Kelimeler:** Mobbing davranışı, Bezdiri, sağlık çalışanları, Mobbing etkileri

**Tarih:**04.10.2013

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECTS OF MOBBING (BULLYING) ON HEALTH EMPLOYEES**

**Görgülü, N. , ‘Mobbing (bulling) The effects of health employes’ behavior. Okan University of Health Sciences, Institute of health management Master’s Thesis. İstanbul, 2013.**

**Consultant:** Assistant Professor Doctor Kerime Derya Beydağ.

The research was made as cross-sectional and descriptive in order to examine the effects of mobbing (bulling) on health employees in Atatürk State Hospital in Balıkesir city. Preliminary of the study was completed in December 2012 - January 2013, collecting data was made on January 28-2013 and March 28-2013 and between April, May and June 2013 data entry, analyses and writing of thesis was made.

Research universe is 911 people who work as actively in Atatürk State Hospital in Balıkesir city. The sample of research consists 238 health employees who were obtained by using sample costing formula on situations in which the universe is definite. While collecting the data, socio-demographic properties of health personnel, public survey which is consisted 3 section in order to define the effects between mobbing behavior and encountering situations. The data obtained after the research was analyzed with SPSS 19,0 Windows program (Statistical Package for the Social Sciences). While assessing the data, number-percentage counting and chi-square importance test was used.

In the study, it was determined that health employees were exposed to mobbing behaviors in different frequencies and had effects of mobbing from time to time. It was determined that the jobs of health employees, their genders, marital status, sections they work, the situation of being happy while working at the time being and properties of personality are effective on the situation of being exposed to mobbing behavior ( $p < 0,05$ ) It was defined that nurse and midwife, women, married ones, employees in operating room, intense care, emergency services, the ones who are happy to work at the time being, ‘ambitious and hardworking’ and emotional ones were exposed to mobbing behavior. As a result, mobbing is a topic which should be think and seen frequently in health sector.

**Keywords:** Mobbing behavior, bulling, health employees, mobbing effects.

**Date:** 04.10.2013

iii

## **BEYAN**

Bu alışmamın kendi alışmam olduğunu, tezde kullanılan bilgileri etik kurallar içinde elde ettiğimi, daha önce retilmiş olan ve yararlandığım bütün bilgi fikir ve yorumları akademik kurallar içinde kullandığım ve kaynak gösterdiğimi beyan ederim.

**Neriman GÖRGÜLÜ**

**04.10.2013**

## **İTHAF**

Bu eğitimi almamı çok isteyen ve bana gerekli manevi desteği sağlayan fakat tezimin bittiğini göremeyen, kendisi de emekli öğretmen olan, çok değerli rahmetli kayınpederim İlyas GÖRGÜLÜ'ye ithaf ediyorum.

## TEŞEKKÜR

Çalışmamın başlangıcından beri, benden yardımlarını esirgemeyen değerli hocam ve tez danışmanım Sayın Yrd. Doç. Dr. Kerime Derya Beydağ'a bana ayırdığı zaman, gösterdiği sabır, sağladığı destek için minnettirim. Kendisine sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Yüksek Lisans eğitimimiz esnasında bizimle bilgilerini paylaşan ve her konuda farkındalık kazanmamızı sağlayan değerli hocalarım Prof.Dr. Ahmet KÖSE, Yrd. Doç Dr.Yıldırım Beyazıt GÜLHAN, Yrd. Doç. Dr. Cem DİKMEN, Yrd. Doç. Dr. Nilüfer ÖZAYDIN, Yrd. Doç. Dr. Funda ŞENSOY, Yrd. Doç Dr. Nezh VAROL Yrd. Doç Dr. Neşe ÇAPRAZ, Yrd. Doç. Dr. Selma SÖYÜK ve Öğretim Görevlisi Semra BAYSAN'a

Bu çalışma süresince desteklerinden dolayı Değerli Başhekimim Dt. Zekayi KAFAOĞLU'na, çalıştığım klinikte otonomi sahibi olmamı sağlayarak, verdiği yüksek moral ve destek için Değerli Doktorum Dt. Levent KABADAYI'ya, anketime katılımlarından dolayı Balıkesir'de X Hastanesi sağlık çalışanlarına,

Büyük bir heyecanla sağladığı destek, gösterdikleri sabır ve özveri için sevgili aileme ve tüm emeği geçen herkese teşekkürlerimi sunuyorum.

Neriman GÖRGÜLÜ



# İÇİNDEKİLER

## SAYFA NO

<b>TEZ ONAYI</b> .....	i
<b>ÖZET</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	iii
<b>BEYAN</b> .....	iv
<b>İTHAF</b> .....	v
<b>TEŞEKKÜR</b> .....	vi
<b>İÇİNDEKİLER</b> .....	vii
<b>TABLolar LİSTESİ</b> .....	viii
<b>ŞEKİLLER LİSTESİ</b> .....	ix
<b>SEMBOLLER/KISALTMALAR LİSTESİ</b> .....	x
<b>1.GİRİŞ VE AMAÇ</b> .....	1
1.1.Mobbing'in (Bezdiri) Önemi .....	1
1.2.Araştırmanın Amacı .....	2
<b>2. GENEL BİLGİLER</b> .....	3
2.1. Mobbing'in Tanımı: .....	3
2.2. Bir İşyeri Şiddeti Olarak Mobbing (Bezdiri) .....	5
2.2.1 Birinci Grup Mobbing Davranışları.....	6
2.2.2. İkinci Grup Mobbing Davranışları.....	6
2.2.3. Üçüncü Grup Mobbing Davranışları.....	6
2.2.4. Dördüncü Grup Mobbing Davranışları.....	7
2.2.5. Beşinci Grup Mobbing Davranışları.....	7
2.3. İşyerinde Mobbing (Bezdiri) Davranışları.....	8
2.3.1. İşyeri Şiddeti Olarak Tanımlanan Davranış Şekilleri.....	8
2.3.2. İşyerinde En Çok Uygulanan On Mobbing davranışları .....	9
2.3.3. Mobbing (Bezdiri) Davranışlarının On Etmeni.....	9
2.3.3.1. Doğrudan veya Dolaylı, Gizli veya Açıkça Yapılması.....	9

2.3.3.2. Olumsuz Küçük Düşürücü, Yıldırıcı, Taciz Edici, Kötü Niyetli ve Kontrol Edici İletişim.....	10
2.3.3.3. Çalışanların Şerefi, Doğruluğu, Güvenirliliği ve Mesleki Yeterliliğine Saldırıları.....	11
2.3.3.4. Kişiyi Dışlama Niyetiyle Yapılması.....	11
2.3.3.5. Sürekli, Birden Fazla ve Sistemli Bir Biçimde Belirli Bir Zaman İçinde Yapılması.....	11
2.3.3.6. Şirket Yönetimi Tarafından Anlaşılması, Yanlış Yorumlanması, Görmezden Gelinmesi, Hoş Karşılanması, Teşvik Edilmesi ve Hatta Kışkırtılması.....	11
2.3.3.7. Mobbing (Bezdiri) Davranışının, Mobbing (Bezdiri) Mağdurunun İtibarını Düşürmeye, Kafasını Karıştırmaya ve Yalıtmaya Yönelik Olması....	12
2.3.3.8. Bir veya Birkaç Mobbing (Bezdiri) Uygulayan Tarafından Yapılması “Akbabalık” .....	12
2.3.3.9. İşyerinden Ayrılmayı Mobbing (Bezdiri) Mağdurunun Tercihmiş Gibi Göstermesi.....	12
2.3.3.10. Hatanın Mobbing (Bezdiri) Mağdurundaymış Gibi Gösterilmesi.....	12
2.4. Mobbing’in (Bezdiri) Etkileri .....	12
2.4.1. Mobbing’e Maruz Kalan Kişi Üzerine Etkileri.....	13
2.5. İşyerinde Uygulanan Mobbing (Bezdiri) Sürecinin Aşamaları.....	14
2.5. 1. İlk aşama; Anlaşmazlık (Çatışma) .....	15
2.5. 2. İkinci Aşama; Saldırgan Eylem.....	15
2.5. 3. Üçüncü Aşama; İşletme Yönetiminin Devreye Girmesi.....	15
2.5. 4. Dördüncü Aşama; Yanlış Yakıştırmalarla veya Tanılarla Damgalama...	16
2.5. 5. Beşinci Aşama; İşine Son Verme .....	16
2.6. Mobbing Süreci İçinde Rol Alanlar.....	16
2.7. Mobbing’in Etkileri.....	17
2.7.1. Mobbing’in Toplum Ve Ülke Ekonomisine İlişkin Etkileri.....	17
2.7.2. Mobbing’in Örgüt Üzerine Etkileri.....	18
2.8. Sağlık Sektöründe Mobbing.....	19

2.8. 1. Sağlık Sektöründe Mobbing Nedenleri.....	19
2.8.2. Sağlık Sektöründe (İşyerinde) Bezdire'nin Sonuçları.....	20
2.9. Mobbing'le Başa Çıkma Yolları .....	20
2.9.1. Mobbing'le Bireysel Açıdan Başa Çıkma Yolları.....	21
2.9.2. Mobbing'le (Bezdiri) Örgütsel Mücadele Yöntemleri .....	23
<b>3. GEREÇ VE YÖNTEM</b> .....	<b>25</b>
3.1. Araştırmanın Tipi.....	25
3.2. Araştırmanın Modeli (Hipotezler / Bağımlı- Bağımsız değişkenler) .....	25
3.3. Araştırmanın Yeri ve Zamanı.....	25
3. 4. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Hesaplanması.....	25
3. 5. Verilen Elde Ediliş Yöntemi.....	27
3.6. Veri Toplama Araçları.....	28
3.6.1. Kişisel Bilgi Formu.....	28
3.6.2. Mobbing Davranışlarına (Bezdiri) Maruz Kalma Durumu Anketi.....	28
3.6.3. Mobbingin Sağlık Çalışanları Üzerine Etkileri Anketi.....	29
3.7. Araştırmanın Sınırlılıkları .....	29
3.8. Verilerin Değerlendirilmesi .....	30
<b>4. BULGULAR</b> .....	<b>31</b>
4.1.Sosyodemografik Dağılımlar.....	31
4.2. Mobbing'e (Bezdiri) Maruz Kalma Durumlarının Dağılımları .....	34
4.3.Mobbing'in (Bezdiri) Etkilerinin Yüzdelik Dağılımları .....	37
4.4. Karşılaştırmalar ve ki-kare Analizi .....	39
<b>5. TARTIŞMA</b> .....	<b>51</b>
<b>6. SONUÇ VE ÖNERİLER</b> .....	<b>59</b>
<b>KAYNAKLAR</b> .....	<b>62</b>
<b>EKLER</b> .....	<b>66</b>
EK:1 ANKET FORMLARI .....	66
1.Bölüm: Kişisel Bilgi Formu .....	66
2.Bölüm: Mobbing'e (Bezdiri) Maruz Kalma Durumu .....	68
3.Bölüm: Mobbing'in (Bezdiri)Sağlık Çalışanları Üzerine Etkileri .....	69
EK:2 İZİN YAZILARI.....	70
<b>ÖZGEÇMİŞ</b> .....	<b>72</b>

## TABLO LİSTESİ

<b>Tablo 4.1.</b> Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	31
<b>Tablo 4.2.</b> Katılımcıların Mesleki ve Çalışma Özellikleri.....	31
<b>Tablo 4.3.</b> Katılımcıların Sosyal Özellikleri.....	33
<b>Tablo 4.4.</b> Katılımcıların Birinci Grup Mobbing (Bezdiri) Davranışlarına Maruz Kalma Durumlarının Yüzdelerik Dağılımı.....	34
<b>Tablo 4.5.</b> Katılımcıların İkinci Grup Mobbing (Bezdiri) Davranışlarına Maruz Kalma Durumlarının Yüzdelerik Dağılımı.....	35
<b>Tablo 4.6.</b> Katılımcıların Üçüncü Grup Mobbing (Bezdiri) Davranışlarına Maruz Kalma Durumlarının Yüzdelerik Dağılımı.....	35
<b>Tablo 4.7.</b> Katılımcıların Dördüncü Grup Mobbing (Bezdiri) Davranışlarına Maruz Kalma Durumlarının Yüzdelerik Dağılımı.....	36
<b>Tablo 4.8.</b> Sağlık Çalışanları Üzerinde Birinci Derece Mobbing (Bezdiri) Etkilerinin Yüzdelerik Dağılımı.....	37
<b>Tablo 4.9.</b> Sağlık Çalışanları Üzerinde İkinci Derece Mobbing (Bezdiri) Etkilerinin Yüzdelerik Dağılımı.....	37
<b>Tablo 4.10.</b> Sağlık Çalışanları Üzerinde Üçüncü Derece Mobbing (Bezdiri) Etkilerinin Yüzdelerik Dağılımı.....	38
<b>Tablo 4.11.</b> Katılımcıların Bulunduğu Meslekte Çalışmaktan Memnun Olma Durumları İle Mobbing (Bezdiri) Davranışına Maruz Kalma Durumlarının Karşılaştırılması.....	39
<b>Tablo 4.12.</b> Katılımcıların Çalıştıkları Bölüm İle Mobbing (Bezdiri) Davranışına Maruz Kalma Durumlarının Karşılaştırılması.....	40
<b>Tablo 4.13.</b> Katılımcıların Cinsiyetleri İle Mobbing (Bezdiri) Davranışına Maruz Kalma Durumlarının Karşılaştırılması.....	41
<b>Tablo 4.14.</b> Katılımcıların Medeni Durumları İle Mobbing (Bezdiri) Davranışına Maruz Kalma Durumlarının Karşılaştırılması.....	42
<b>Tablo 4.15.</b> Katılımcıların Meslekleri İle Mobbing (Bezdiri) Davranışına Maruz Kalma Durumlarının Karşılaştırılması.....	43
<b>Tablo 4.16.</b> Katılımcıların Kişilik Özellikleri İle Mobbing (Bezdiri) Davranışına Maruz Kalma Durumlarının Karşılaştırılması.....	44
<b>Tablo 4.17.</b> Katılımcıların Yaş Grupları İle Mobbing (Bezdiri) Davranışına Maruz Kalma Durumlarının Karşılaştırılması.....	45

<b>Tablo 4.18.</b> Katılımcıların Meslekte Çalışma Süresi İle Mobbing (Bezdiri) Davranışına Maruz Kalma Durumlarının Karşılaştırılması.....	46
<b>Tablo 4.19.</b> Katılımcıların Çalıştıkları Vardiya Türü İle Mobbing (Bezdiri) Davranışına Maruz Kalma Durumlarının Karşılaştırılması.....	47
<b>Tablo 4.20.</b> Katılımcıların Haftalık Çalışma Saatleri İle Mobbing (Bezdiri) Davranışına Maruz Kalma Durumlarının Karşılaştırılması.....	48
<b>Tablo 4.21.</b> Katılımcıların Mobbing İle İlgili Hizmet İçi Eğitim Alma Durumu İle Mobbing (Bezdiri) Davranışına Maruz Kalma Durumlarının Karşılaştırılması.....	49
<b>Tablo 4.22.</b> Katılımcıların Sosyal Aktivitede Bulunma Sıklığı İle Mobbing (Bezdiri) Davranışına Maruz Kalma Durumlarının Karşılaştırılması.....	50

## ŞEKİLLER LİSTESİ

<b>Çizelge 1.</b> Mobbing (Psikolojik Şiddet) Sürecinin Aşamaları.....	14
<b>Çizelge 2.</b> Psikoşiddet Sürecinde Bulunan Kişiler.....	17

## **SEMBOLLER/KISALTMALAR LİSTESİ**

### **Semboller Listesi:**

**N:** Evrendeki birey sayısı

**n:** Örnekleme alınacak birey sayısı

**p:** İncelenen olayın görülme boyutu

**q:** İncelenen olayın görülmemeye boyutu

**S:** Araştırmada belirlenecek hızın olası standart sapması

**t:** Belirli serbestlik derecesinde ve saptanan yanılma düzeyinde t tablosundan bulunan teorik değer

### **Kısaltmalar Listesi:**

**ABD:** Amerika Birleşik Devletleri

**İLO:** Uluslar arası Çalışma Örgütü

**LIPT:** (Leyman Inventory of Psychological Terror) ölçeği

**SPSS:** Statistical package for social science for Windows

**T C K:** Türk Ceza Kanunu

**TSSB:** Travma Sonrası Stres Bozukluğu

# 1.GİRİŞ VE AMAÇ

## 1.1.Mobbing'in (Bezdiri) Önemi

Sağlık sektörü, göz ardı edilmeyecek oranda duygusal taciz olaylarının yaşandığı alan olarak görülmektedir. Hastaneler yoğun ve stresli iş ortamlarıdır ve zor çalışma şartları, nöbetler, olanaksızlıklar, özellikle kamu kurumlarında çalışanlarda yetersiz ücret, akademik kariyer ve yükselme sırasında yapılan duygusal taciz (mobbing) davranışlarını, Leymann mağdurlar üzerindeki etkiye bağlı olarak beş grupta sınıflandırmıştır.

Bunlar: (1)

1. İletişim oluşumunu engellemek,
2. Sosyal ilişkilere saldırılar,
3. İtibara saldırılar,
4. Yaşam kalitesi ve mesleki duruma saldırılar,
5. Kişinin sağlığına saldırılardır (2).

“Mobbing; duygusal bir saldırdır. Kişinin saygısız ve zararlı bir davranışın hedefi olmasıyla başlar. Bir kişinin diğer insanları kendi rızaları ile veya rızaları dışında başka bir kişiye karşı etrafında toplaması ve sürekli kötü niyetli hareketlerde bulunması, ima, alay ve karşısındaki kişinin toplumsal itibarını düşürme gibi yollarla, saldırgan bir ortam yaratarak onu işten çıkarmaya zorlamasıdır. Mobbing kişiye yönelik, kişinin yaşı, ırkı, cinsiyeti, dini, uyruğu, sakatlığı veya hamileliği gibi herhangi bir nedene dayalı belirgin ve ayrımcılık olmaktan çok; taciz, rahatsız etme ve kötü davranış yoluyla herhangi bir kişiye yönelen saldırganlıktır. Kişiyi iş yaşamından dışlamak amacıyla kasıtlı olarak yapılır. Sonuçta kişi, giderek artan sıkıntı, hastalık ve sosyal sorunlar yaşamaya başlar. Verim sıklıkla düşer. Kişi, üzerindeki baskı ve eziyeti dengelemek ve azaltmak için hastalık raporu kullanmaya başlar. Kazalar olabilir ve kişi depresyona girebilir. Bunları da istifa, işine son verme, erken emeklilik ya da anlaşmalı veya anlaşmasız işten çıkarılma izler. Kurban için son; hastalık ya da intihar yoluyla ölüm bile olabilir” (3).

Birçok mağdur konumunu kaybetme korkusundan dolayı kendisine uygulanan mobbing uygulamalarını dışarıya yansıtamamaktadır. Kimi zaman, sürecin hedefi olan bireyler, olumsuz davranışlardan fazlaca etkilenmekte ve sağlıklarını kaybetmektedir. Bozulan sağlık durumu da gerçekleştirilen olumsuz uygulamaları ele vermektedir. Mobbing sonucu birçok insan stres yaşamakta, hatta işinden ayrılmaktadır. En önemlisi de çalışma yaşamının kalitesini düşürmekte, sağlıksız bir örgüt yapısı meydana

getirmektedir. Bireyin; Bilinmezin ve çaresizliğin karşısında duyduğu korku ve endişeyle kendi içinde tek başına mücadele edebilmesi çok güçtür. İnsanlar, bu olguyu tanımayı öğrendikleri takdirde, önceden yaşamış oldukları veya şu anda yaşadıkları deneyimlerini çok daha gerçekçi bir bakışla değerlendirebilirler. Ancak o zaman psikolojik şiddetin etkileri en aza indirgenebilir. Bu durum insan kaynakları açısından önemle ele alınmalı ve diğer disiplinlerle de ortak çalışmalar yapılmalıdır (4).

## **1.2.Araştırmanın Amacı**

Bu Araştırma; Balıkesir ili, Balıkesir’de X Hastanesi’nde Sağlık alanında hizmet sunan kişilerin mobbinge ilgili değerlendirilmelerini sağlamak, bezdiri davranışları neticesinde ortaya çıkabilecek 1, 2 ve 3. derece mobbing (bezdiri) davranışı etkilerini ve bu etkilere maruz kalma düzeylerini tespit etmek, ayrıca sağlık çalışanlarının sahip oldukları çeşitli demografik ve sosyoekonomik özelliklere göre farklı etkilere maruz kalma düzeyleri ile ilgili değerlendirmelerin arasında bir ilişki olup olmadığını ortaya koymak, araştırma sonunda sağlık çalışanlarının yaşı, medeni durumu, eğitim düzeyi, kişilik özellikleriyle bezdirinin sağlık çalışanları üzerine etkilerinin farklılık gösterip göstermediğini incelemek amacıyla yapılmıştır.



## 2. GENEL BİLGİLER

### 2.1. Mobbing'in Tanımı

“Son yıllarda yönetim ve çalışma psikolojisi alanında çalışma yapan bilim adamları, iş yeri bağlantılı bir sorundan kaynaklanan iş yerinden uzaklaşma olgusu saptamışlardır. Başlangıçta iş yerinde var olan rekabetten kaynaklanan psikolojik baskılarla ortaya çıktığı düşünülen, ancak varlığı ve boyutunun önemi daha önce fark edilmeyen ve özellikle istifa ederek iş yerinden ayrılan çalışanlar arasında sık görülen bu olguya, ‘mobbing’ (iş yerinde psikolojik taciz ) adı verilmektedir” (4).

“Literatüre baktığımız zaman duygusal taciz kavramının araştırmacılar ve çalışma örgütleri tarafından birçok tanımı yapılmıştır. Duygusal taciz, ne kolay anlaşılır saldırı, ne de salt bir şiddet olmadığından öyle bir terim olarak algılanmalıdır ki “iş yerinde psikolojik şiddet” ifadesi zaman zaman tanımı olmayan durumlar içerebilmektedir. Gerçekte mobbingi tanımlamak zordur. Çünkü mobbingi oluşturan davranışlar açık ve gizli saldırıdan, kurnaz ve gizli dedikoduya, dışlanmaya kadar çeşitlilik göstermektedir “ (5). Bu nedenle bu çalışmada; Mobbing’i (Türkçe karşılığı Bezdiri olarak yer aldığından) Bezdiri olarak ifade etmenin daha anlamlı olduğu düşünülmüştür.

“Uluslararası Çalışma Örgütü’nün (ILO) tanımlamasında; duygusal taciz, birey duygusu, zalimce ve kötü niyetli ve aşağılayıcı tavırlarla kendini gösteren davranış biçimidir. Çalışanlardan birine karşı bir araya gelmekte ve kişiye karşı duygusal taciz uygulayarak kişi psikolojik tacize uğratılmaktadır. Duygusal taciz bireyi sosyal açıdan izole eden sürekli negatif görüşler ya da eleştiriler, işyeri dedikoduları ya da yanlış bilgilerin yayılımı gibi eylemleri kapsamaktadır” (6).

“Avrupa Birliği Hukuku 5 Temmuz 2006 tarihli Yönergesinde “Tanımlar” kenar başlığını taşıyan 2. maddesinin 1. fıkrasının (c) bendinde tacizi, ”Taciz: kişinin onurunu zedelemeyi; yıldırıcı, düşmanca, aşağılayıcı, küçültücü veya rencide edici bir ortam yaratmayı amaçlayan veya bu sonucu doğuran cinsiyete dayalı arzulanmayan tüm davranışları ifade eder” şeklinde tanımlanmaktadır (7).

“ Güngör (2008) ise yıldırıcı, bireyi uzaklaştırmak amacıyla iş arkadaşları, astları veya üstleri tarafından sürekli bir şekilde doğrudan veya dolaylı olarak bireye saldırması veya kötü muamelede bulunulması şeklinde gerçekleştirilen olumsuz bir davranış biçimi olarak tanımlamaktadır” (8,9).

“ Leymann psikolojik terör ya da mobbing kavramını ‘iş yaşamında bir veya daha fazla kişinin saldırılması veya kötü muamelede bulunulması şeklinde gerçekleştirilen olumsuz bir davranış biçimi olarak tanımlamaktadır” (2,9).

“Kişiye yönelik, sistematik olarak uygulanan, düşmanca ve etik dışı iletişim kurma yoluyla kişilerin çaresiz ve savunmasız konuma geçmesi’ biçiminde tanımlamıştır” (2,10).

Üstün Dökmen’in tanımına göre mobbing; bir işyerinde, bir apartmanda veya bir mahallede birlikte yaşayan bir grup insan, çok küçük bazı farklılıklardan ötürü içlerinden birisini, bilinçli, kasıtlı olmaksızın kurban olarak seçerler ve giderek artan bir tempoda onu beceriksiz, geçimsiz olarak algılamaya başlayıp itici davranışlarıyla bu kişiyi gerçekten de beceriksiz, geçimsiz, mutsuz, sorunlu bir insan haline getirirler. O kişiyi psikolojik ve fiziksel anlamda ciddi olarak zedelerler (11,12).

“Leymann mobbing davranışının özel niteliklerini, ortaya çıkış şeklini, uygulanan şiddetten etkilenenleri ve doğabilecek psikolojik sonuçları da açıklayarak, öncelikle İskandinav ülkeler olmak üzere tüm Avrupa’nın ve Dünya’nın dikkatini konuyla ilgili olarak çalışma yaşamına çekmeyi sağlamıştır (20). Mobbing ile ilgili araştırmalarına başladığında mobbingden etkilenen kişilerin psikolojik ve fiziksel hastalık belirtileri ile sarsıldıklarını keşfetmiştir” (2,13).

“Elif Yücetürk’e göre “iş yerinde psikolojik terör veya mobbingi; bir bireye karşı birden çok kişinin sistematik olarak düşmanca ve etik dışı hareketler ve davranışlarla kişinin yardımsız ve savunmasız bir duruma itilmesi uygulamalarıdır. Bu davranışlar genelde 6 ay ve daha fazla süre ile devam eden ve en az haftada bir kez bireye karşı uygulanan hareketlerdir” (14,15).

“Tutar’a göre duygusal taciz (psikolojik şiddet) uygulayan kişi; saldırgan mütecaviz ya da hakaret edici davranış ile gücü kötüye kullanarak kurbanın kendisini tehdit altında ve aşağılanmış hissetmesine neden olmaktır. Psikolojik şiddette amaç; mağdurun özgüvenini zayıflatarak, onun kronik endişe içine ve yoğun stres altına girmesini sağlamaktır” (16,17).

“Çavuşoğlu, duygusal tacizi; hedefi bir iş yerindeki kişi ve kişiler üzerinde sistematik baskı yaratarak, ahlak dışı yaklaşımlarla hedefin performansını ve dayanma gücünü yok ederek, işten ayrılmaya zorlayan duygusal saldırı olarak tanımlamıştır”(18).

“Arpacıoğlu, duygusal tacizi mobbing (bezdiri); bir iş yerinde başarısı, bilgisi ve olumlu tavırları nedeni ile bazı kişilere tehdit oluşturan bir çalışana, bir ya da birkaç kişinin çeteleşerek uyguladığı, sistematik ve uzun süreli duygusal eziyet olarak

tanımlamıştır. Çalışana saldırıları astları, eşitleri ya da üstünün çeşitli şekillerde yapabileceğini belirtmiştir” (15,19).

“Tınav, mobbingi: Kanun dışı şiddet uygulayan düzensiz kalabalık veya “çete” olarak tanımlamıştır ve psikolojik şiddet, kuşatma, taciz ve rahatsız etme veya sıkıntı verme olarak ifade etmiştir” (20).

Bütün bu tanımların ışığı altında Mobbing’i (bezdiri);

- İşyerinde gerçekleşen,
- Bir ya da bir kaç kişi tarafından,
- Bir ya da birkaç kişiye,
- Sistemli bir şekilde,
- Düşmanca ve ahlakdışı bir yaklaşımla,
- Çok çeşitli sebeplerle,
- Kişiyi sindirme maksadıyla,
- Kişinin özgüvenine yönelik psikolojik saldırgan davranışları ifade eder (15).

## **2.2. Bir İşyeri Şiddeti Olarak Mobbing (Bezdiri)**

Mobbing (bezdiri) işyeri şiddetinin en hızlı büyüyen şeklidir. Bu şekilde uygulanan şiddet türünde, Mobbing (bezdiri) uygulayan kişi veya grup, işini daha verimli yapabilecek olan kişiye karşı çalışma yaşamını zorlaştırıcı birtakım davranışları yapması söz konusudur. Bu türden davranışların bazıları aşağıdadır:

- Kin gütmek,
- Acımasız ve zalimce davranışlar,
- Kasıtlı kötü niyetli davranışlar,
- Aşağılayıcı davranışlar,
- Sarsmak,
- Bağırıp çağırarak iş yaptırmak,
- Kendi bildiğinin doğru olduğunda ısrar etmek,
- Güvensizlik nedeniyle yetki vermeyi reddetmek,
- Sürekli olarak diğerlerini eleştirmek,
- Gereksiz sorularla rahatsız etmek (20).

“Kimberly, “mobbing” (bezdiri) yüksek eğitimli kişiler arasında; varlığı güç fark edilen, zekice, fakat yaygın olan bir gerçektir.” diyerek bu konuda, akademik çevreninde aynı sorunla karşı karşıya olduğunu vurgulamaktadır” (15);

Leymann, daha detaylı olacak şekilde; kırk beş ayrı Mobbing (bezdiri) davranışını beş ana başlık altında toplamıştır. Araştırma anketinde Mobbing (bezdiri)

algısının ortaya konmasındaki ölçeğin geliştirilmesi bu kırk beş davranıştan yola çıkarak gerçekleştirilmiştir (21). Bu davranışlar gruplar halinde şöyledir:

### **2.2.1 Birinci Grup Mobbing Davranışları**

#### **Kendini göstermeyi ve iletişim oluşumunu engellemek**

- Üstünüz kendinizi gösterme olanaklarını kısıtlar.
- Sözüünüz sürekli kesilir.
- Meslektaşlarınız veya birlikte çalıştığınız kişiler kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlar.
- Yüzünüze bağırılır veya yüksek sesle azarlanırsınız.
- Yaptığınız iş sürekli eleştirilir.
- Özel yaşamınız sürekli eleştirilir.
- Telefonla rahatsız ediliyorsunuz.
- Sözlü tehditler alırsınız.
- Yazılı tehditler gönderilir.
- Jestler ve bakışlarla ilişki reddedilir.
- İmalar yoluyla ilişki reddedilir (15,19).

### **2.2.2. İkinci Grup Mobbing Davranışları**

#### **Sosyal İlişkilere Saldırıları**

- Çevrenizdeki insanlar sizinle konuşmaz.
- Kimseyle konuşamazsınız, başkalarına ulaşmanız engellenir.
- Size diğerlerinden ayrılmış bir işyeri verilir.
- Meslektaşlarınızın sizinle konuşması yasaklanır.
- Sanki orada değilmişsiniz gibi davranılır (19,20).

### **2.2.3. Üçüncü Grup Mobbing Davranışları**

#### **İtibarınıza Saldırıları**

- İnsanlar arkanızdan kötü konuşur.
- Asılsız söylentiler ortada dolaşır.
- Gülünç duruma düşürülürsünüz.
- Akıl hastasıymışsınız gibi davranılır.
- Psikolojik değerlendirme / inceleme geçirmeniz için size baskı yapılır.
- Bir özrünüzle alay edilir.

- Sizi gülünç duruma düşürmek için yürüyüşünüz, jestleriniz veya sesiniz taklit edilir.
- Dini veya siyasi görüşünüzle alay edilir.
- Özel yaşamınızla alay edilir.
- Milliyetinizle alay edilir.
- Özgüveninizi olumsuz etkileyen bir iş yapmaya zorlanırsınız.
- Çabalarınız yanlış ve küçültücü şekilde yargılanır.
- Kararlarınız sürekli sorgulanır.
- Alçaltıcı isimlerle anılırsınız.
- Cinsel imalar (15,19,20).

#### **2.2.4. Dördüncü Grup Mobbing Davranışları**

##### **Kişinin Yaşam Kalitesi ve Mesleki Durumuna Saldırıları**

- Sizin için özel bir görev yoktur.
- Size verilen işler geri alınır, kendinize yeni bir iş yaratamazsınız.
- Sürdürmeniz için anlamsız işler verilir.
- Sahip olduğunuzdan daha az yetenek gerektiren işler size verilir.
- İşiniz sürekli değiştirilir.
- Özgüveninizi etkileyecek işler verilir.
- İtibarınızı düşürecek şekilde, niteliklerinizin dışındaki işler size verilir.
- Size mali yük getirecek genel zararlara sebep olunur.
- Eviniz ya da işyerinize zarar verilir (15,19,20).

#### **2.2.5. Beşinci Grup Mobbing Davranışları**

##### **Kişinin Sağlığına Doğrudan Saldırıları**

- Fiziksel olarak ağır işler yapmaya zorlanırsınız.
- Fiziksel şiddet tehditleri yapılır.
- Gözünüzü korkutmak için hafif şiddet uygulanır.
- Fiziksel zarar verilir,
- Cinsel taciz (15,19,20).

## 2.3. İşyerinde Mobbing (Bezdiri) Davranışları

### 2.3.1. İşyeri Şiddeti Olarak Tanımlanan Davranış Şekilleri

Shallcross (2003) Uluslararası Çalışma Örgütünü (ILO)'nün 2000 yılı raporlarında işyeri şiddetinin tanımın sadece fiziksel hareketlerle sınırlamayıp bunun yanında pasif ve psikolojik hareketleri de içerecek biçimde genişletmesine dikkat çekmektedir (20,22).

#### **İşyerinde şiddet olarak tanımlanan bu davranışlar:**

- Cinayet,
- Tecavüz,
- Soygun,
- Silahla yaralama,
- Dayak,
- Fiziksel saldırı,
- Tekmeleme,
- Isırma,
- Yumruklama,
- Tükürme,
- Tırnaklama,
- Sıkma, sıkıştırma,
- Sinsice yaklaşma,
- Din ve ırkla ilgili taciz,
- Zorbalık ve kabadayılık,
- **Mobbing**,
- Eziyet etmek, zulmetmek ve mağdur etmek,
- Yıldırma,
- Tehdit etmek,
- Dışlama,
- Rahatsız edici mesajlar bırakmak,
- Sinir gösterileri,
- Kaba davranışlar,
- İş araç - gereç ve gereklilikleriyle ilgili engellemeler,
- Düşmanca davranışlar,
- Küfür etmek,
- Bağırma,
- İsim takmak,

- Kasıtlı sessizlik,
- Kabul edilmez dolaylı imalardır.

### **2.3.2. İşyerinde En Çok Uygulanan On Mobbing davranışları**

1998 yılında ABD’de internet üzerinden yapılan araştırma sonuçlarına göre işyerlerinde en çok karşılaşılan on Mobbing (bezdiri) davranışı aşağıdadır:

- Yapılan yanlışlardan sorumlu tutulma,
- Kişiyeye mantıksız görevler verilmesi,
- Yeteneğinin eleştirilmesi,
- Birbiriyle çelişkili kurallara itaat ettirilme,
- Görevin kaybettirileceğine ilişkin tehditler,
- Küçük düşürülme ve hakarete uğrama,
- Başarının olduğundan az gösterilmesi,
- İşten çıkarılma (ayağının kaydırılması),
- Bağırılma,
- Şerefın lekelenmesi (18)

Olafsson ve Jóhannsdóttir (2004) araştırmalarında; sıklığı en fazla olan Mobbing (bezdiri) davranışlarının; "kendi görevi olmayan işlerin verilmesi ve belli zamanda üstesinden gelemeyeceği kadar çok iş yükünün kişiyeye yüklenmesi" olarak gözlemlemiştir (23).

### **2.3.3. Mobbing (Bezdiri) Davranışlarının On Etmeni**

“Mobbing (bezdiri) davranışları, çeşitli biçimlerde, sistemli ve belirli bir sıklıkla gerçekleşir. Yukarıda bahsi geçen davranışların “Mobbing (bezdiri) davranışı” olarak gerçekleşmesi aşağıdaki özellikleri taşımasıyla ilgilidir. Bu özellikler ise (15,21):

#### **2.3.3.1. Doğrudan veya Dolaylı, Gizli veya Açıkça Yapılması**

Mobbing (bezdiri) davranışlarının belli bir formu yoktur. Doğrudan veya dolaylı, gizli veya açık; kısaca her biçimde karşımıza çıkabilir. Durum karşısında kişinin yaşadıkları şunlar olabilir:

- Yardım eli uzatılmadı,
- Vaatler verildi tutulmadı,
- İlişkiler en aza indirildi ya da toptan kaldırıldı,
- Küçük öldürücü jestler yapıldı,

- Arkanızdan konuşuldu,
- Telefonsuz bir odaya geçirildiniz,
- Daha önce yüz yüze konuşulan konular artık e-posta veya notlar ile yapılmaya başlandı,
- Daha önce işin bir parçası olan kamu / medya ile temas kesildi,
- İşiniz bunu yapabilecek nitelikte olmayan kişilere kontrol ettirildi,
- İş tanımları sizin haberiniz olmadan değiştirildi,
- Politikalar değiştirildi veya izlenmedi,
- Karışık mesajlar aldınız,
- Tutarsız gösterildiniz,
- Üzuldünüz,
- Destekçileriniz gözden düşürüldü,
- Paranoyak bir ortam yaratıldı,
- Yetki ve sorumluluklar azaltıldı veya kaldırıldı,
- Anlamli işler yerine anlamsız ve küçük düşürücü görevler verildi,
- Üstlenmeye yeteri kadar hazır olmadığınız görevler verildi,
- Özel yaşamınıza saldırılar yapıldı (15,19,20,21,23).

### **2.3.3.2. Olumsuz Küçük Düşürücü, Yıldırıcı, Taciz Edici, Kötü Niyetli ve Kontrol Edici İletişim**

Olumsuz iletişim kişiyi utandırmaya ve küçük düşürmeye yönelik saldırgan iletişimdir. Tipik davranışlar şunlar olabilir:

- Yüzünüze gülünmesi,
- Hakkınızda uygunsuz şakaların yapılması,
- Söylentiler çıkarılması veya önyargılı olunması,
- Kişiliğinize karşı kurmaca bir olay geliştirilmesi,
- Mesleki yeteneklerinize kara çalınması,
- İş için gereken bilgilerin saklanması,
- Fiziksel ve sosyal olarak izole edilmeniz,
- Sizin işinizle ilgili sizden habersiz işler yapılması,
- Kural ve düzenlemelerin sık sık değiştirilmesi,
- Gelen ve giden mektuplarınızın kontrol edilmesi
- Verilen süre içinde başarılması çok zor görevler verilmesi,
- Sorumluluklarınızın geri alınması ve işlerin sizden daha düşük nitelikli kimselere verilmesi,



- Bağıрма, kapıları çarpma ve masa yumruklama gibi saldırgan tavırlar sergilenmesi,
- Geceleri ilgisiz konularda telefonlar almanız (15,19,20,21,23).

### **2.3.3.3. Çalışanların Şerefi, Doğruluğu, Güvenirliliği ve Mesleki Yeterliliğine Saldırıları**

Mobbing (Bezdiri)'de çalışanların mesleki ahlakını ve yeterliliğini alçaltıcı davranışlar vardır. Mesleki yeterlilik sorgulandığı zaman aynı zamanda o kişiye güvenilmediği de ortaya çıkmış olur. Çalışanların algılamalarına göre, eğer kişiye güvenilmiyorsa yaptıkları işte değersizdir ve kendilerini değersiz hissetmelerine neden olur. Sonuç “benlik” duygusunun kaybıdır ki, bu da Mobbing (Bezdiri)' in başladığının habercisidir (19).

### **2.3.3.4. Kişiyi Dışlama Niyetiyle Yapılması**

Mobbing (Bezdiri) davranışı, Mobbing (Bezdiri) mağdurunu bulunduğu sosyal ortamdan dışlama amacı güder. Çalışana, kendini her an kapı dışarı konulacakmış hissini yaşatır (20).

### **2.3.3.5. Sürekli, Birden Fazla ve Sistemli Bir Biçimde Belirli Bir Zaman İçinde Yapılması**

Mobbing (Bezdiri) mağdurlarını en fazla etkileyen Mobbing (Bezdiri)'in sıklığıdır. Mobbing (Bezdiri) yoğunlaştıkça ve süresi uzadıkça etkisi şiddetlenir. Kişilerin dayanma sınırları farklılık gösterir ki; birisi için hala dayanabilir olan bir başkasına çok büyük zararlar verebilir. Leymann'ın bulguları; davranışların haftada bir ve süresinin altı ayı geçecek şekilde gerçekleştiği yönündedir (19,21).

### **2.3.3.6. Şirket Yönetimi Tarafından Anlaşılması, Yanlış Yorumlanması, Görmezden Gelinmesi, Hoş Karşılanması, Teşvik Edilmesi ve Hatta Kışkırtılması**

İşletme yönetiminin; Mobbing'i (Bezdiri) görmezden gelmesi, hatta teşvik etmesi, olgunun büyümesine neden olan en önemli faktördür. Böylece anlaşmazlık kontrolden çıkar. Mobbing (Bezdiri) mağdurunun, problemini anlaşma ile çözebileceği, yapıcı öneriler alabileceği en önemlisi sığınabileceği bir yer yoktur (3,15).

### **2.3.3.7. Mobbing'in (Bezdiri), Mobbing (Bezdiri) Mağdurunun İtibarını Düşürmeye, Kafasını Karıştırmaya ve Yalıtıma Yönelik Olması**

Çalışma arkadaşları ve yönetimin, kişinin mesleki itibarına ve de bizzat kişiliğine yapılan bu saldırılarda yer alır. Bu durumda kişinin işten uzaklaşması ya da uzaklaştırılması için gerekli tetikleme sağlanmış olur (19,20).

### **2.3.3.8. Bir veya Birkaç Mobbing (Bezdiri) Uygulayan Tarafından Yapılması "Akbabalık"**

Mobbing (Bezdiri) uygulayan nadiren yalnızdır. Suçun faili kendi müttefik çemberini, yani "çete"sini yaratır. Genelde süreci bir kişi başlatır ve diğerleri ona katılır. Bu grup davranışı insanlara yaptıklarını haklı görme olanağı tanır (15,19).

### **2.3.3.9. İşyerinden Ayrılmayı Mobbing (Bezdiri) Mağdurunun Tercihmiş Gibi Göstermesi**

Mobbing (Bezdiri) mağdurunun, bulunduğu ortamda izole edilerek, iş yaşamının çekilmez hale gelmesi sonucu; çalışan çareyi işi terk etmekte, ya da kamu alanında ise tayin istemekte bulacaktır (21).

### **2.3.3.10. Hatanın Mobbing (Bezdiri) Mağdurundaymış Gibi Gösterilmesi**

Çalışanların performansı oldukça yüksekken aniden yetersizmiş gibi gösterilebilirler veya daha önce şikâyet konusu olmayan bazı hata ve eksiklikleri sorun yaratmaya başlayabilir. Bu durumdan, Mobbing (Bezdiri) mağdurunun sağlığı olumsuz etkilenerek kişide bir takım semptomlar görülmeye başlanabilir. Bunlara; konsantrasyon bozukluğu sebebiyle ortaya çıkan olumsuzluklar, hastalık izinleri veya istirahatlar örnek olarak verilebilir. Böylece işletme; iş sözleşmesini sona erdirmek, çalışanın işine son vermek için gerekli adımları atmak ya da Mobbing (Bezdiri) mağdurunu istifaya zorlamak için gerekli olan zemini hazırlamış olur."(15).

## **2.4. Mobbing'in (Bezdiri) Etkileri:**

" Mobbing (Bezdiri) süreci ve bu süreç sonucu ortaya çıkan davranışların ciddi psikolojik ve fiziksel zararlara neden olduğu bilinmektedir. Ancak bu gibi etkileri ortaya koyacak tek bir yöntem bulunmamaktadır. Araştırmacılar Mobbing'in (Bezdiri ) bireysel ve örgütsel sonuçlarını incelemeye çalışmış ve mağdur kişinin fiziksel ve zihinsel bakımdan bir takım ciddi rahatsızlıklarla karşı karşıya kaldığını saptamıştır" (5).

Mobbing'in (Bezdiri) etkilerine hem mağdur olan kişi açısından hem de örgüt açısından ayrı ayrı bakılmasında fayda vardır (15).

#### **2.4.1. Mobbing'e Maruz Kalan Kişi Üzerine Etkileri:**

“Mobbing (Bezdiri) sürecinin birey üzerindeki etkilerinin yavaş yavaş ortaya çıkması sonucu sağlık sorunları yaşanmaya başlanır. En sık görülen psikolojik sorunlar stres, sinirlilik, depresyon, kendinden nefret etme, güven kaybı, uyku bozukluğu ve ani öfke patlamalarıdır. Fiziksel sorunlara bakıldığında ise sırt ağrısı, kas gerginliği, sindirim sistemi rahatsızlıkları ve baş dönmesinin en başlarda olduğu görülmektedir. Bu süreç kişinin sağlığına zarar verdiği gibi ekonomisini de etkiler. Kişi işini değiştirme yoluna gidebilir ve bu özel hayatında sorunlar yaşamasına yol açabilir. Ayrıca tıbbi yardım almak için başvuru yerlere ve ilaçlara ödenen maliyetler de bireyin üzerinde bir yük oluşturur (20,24).

Bireylerin yaşadıkları sürekli duygusal saldırılar sağlığı bozduğu gibi düşünce tarzını da bozar. Kişilerde saldırganlaşma ve anlamsız olan konulara anlam yüklemeye çabalama görülür. Kimseye güven duymamaya başlarlar (2).

“Mobbing (Bezdiri) in her birey üzerindeki etkisi aynı düzeyde değildir. Kişinin psikolojisine, geçmiş deneyimlerine, Mobbing'in (Bezdiri) süresine ve sıklığına bağlı olarak da değişebilmektedir. Bu nedenle Mobbing'den (Bezdiri) etkilenme 3 farklı dereceye ayrılabilir (15).

**“Birinci derece Mobbing (Bezdiri) etkileri;** ağlama, irkilme, ani nöbetler, hemen sinirlenme, heyecanlanma, uyku azlığı gibi belirtilerin görüldüğü bu aşamada iş arkadaşlarından gördüğü küçük düşürücü davranışlar bireyi üzer ve sıkıntı verir. Yaşanan bu durum karşısında kızgınlık duymaya başlar, karşı koymaya çalışır ya da olayı anlamaya gayret eder. Eğer başaramazsa iş yerinden soğumaya başlar ve kendine yeni bir iş aramayı düşünebilir. Ailesi ve arkadaşlarıyla olan ilişkileri etkilenmez (25).

**İkinci derece Mobbing (Bezdiri) etkileri;** sağlık problemleri yavaş yavaş kişiyi etkilemeye başlamıştır. Tansiyon, uyku bozuklukları, sindirim sistemi rahatsızlıkları, depresyon, kiloda değişiklikler ve alkol alımına başlama bu evrede sık görülür. Kişinin geçmişte yaşadığı olayları sürekli hatırlaması bu devede sık görülür.

**Üçüncü derece Mobbing (Bezdiri) etkileri;** artık bireyin normal duygusal tepkileri kaybolmuştur. Eski gücüne kavuşamaz. Panik atak, şiddetli depresyon, kalp krizi ve hatta intihar girişimleri bu aşamadaki kişilerde rastlanan durumlardır. Tıbbi ve psikolojik yardım artık zorunlu hale gelmiştir (25).

Mobbing (Bezdiri) davranışları arttıkça etkisi de artar. Kişiler kendilerini yalnız hissetmeye ve güven duygularını yitirmeye başlarlar. Zamanla uğradığı haksızlıkları fark etmeye başlayan birey ilk zamanlar kendini suçlar ve “Neden ben?” gibi cümleleri sık sık sorgular. Aile ve arkadaşlarından destek almaya çalışır ve eğer başarılı olup Mobbing (Bezdiri) sürecini sonlandırabilirse daha az hasarla kurtulur (20,25).

Mobbing (Bezdiri) e maruz kalan kişinin sağlığının ve ekonomisinin yanında sosyal imajı da zarar görür. Psikolojik rahatsızlıklar yaşaması ve duygu dalgalanmaları sonucu etrafındaki kişilerin çoğunu kaybetmeye başlar. Zamanla sosyal hayattaki yerini ve rollerini de kaybederek kendini yalnız hissetmeye ve güven duygusunu yitirmeye doğru sürüklenir (26).

## 2.5. İşyerinde Uygulanan Mobbing (Bezdiri) Sürecinin Aşamaları

Mobbing (Bezdiri) haksız suçlamalar, küçük düşürmeler, genel tacizler, duygusal eziyetler ve / veya psikolojik terör uygulamak yoluyla bir kişiyi işyerinden dışlamayı amaçlayan kötü niyetli bir eylemdir (3).

İşyerinde diğer şiddet türlerinden, en önemli farkı zaman içinde gelişim ve değişim gösterebilen dinamik bir yapıya sahip olmasıdır (27).

### Çizelge 1. Mobbing (Bezdiri) Sürecinin Aşamaları (15)

<b>1. Anlaşmazlık</b>
<b>2. Saldırgan eylemler</b>
<b>3. Yönetimin katılımı</b>
<b>4. Zor veya akıl hastası olarak damgalanma</b>
<b>5. İşine son verilme</b>

Mobbing (Bezdiri) rahatsız edici davranışlarla kendini gösteren, zaman geçtikçe acı vermeye başlayan ve olayların sarmal biçimde hız kazandığı bir süreçtir. Burada atlanmaması gereken konu, mobbing (psikolojik şiddet), devam etmesine izin verildiği kadar sürdürülür. Mobbing (Bezdiri) mağduruna zarar verici bir uygulama şeklinde

başlayan süreç, en ağır sonuca ulaşmadan önce kendi içinde çeşitli aşamalarda sona ulaşabilir (2).

Mobbing (Bezdiri) sürecinde beş aşama belirlenmiştir.

### **2.5. 1. İlk aşama; Anlaşmazlık (Çatışma)**

Bu safhada tetikleyici kritik bir olayın ortaya çıkması, bir çatışmanın yaşanması söz konusudur. Bu nedenle Mobbing (Bezdiri) bazen tırmanmış bir çatışma gibi algılanabilir. Bu aşamada olgu henüz Mobbing (Bezdiri) özelliği kazanmamıştır. Ancak sergilenen davranış, kısa süre içinde Mobbing (Bezdiri) davranışına dönüşebilir. Bu safha da Mobbing (Bezdiri) mağduru, herhangi bir psikolojik veya fiziksel rahatsızlık hissetmeyebilir, diğer bir deyişle Mobbing (Bezdiri) henüz oluşmamıştır (15,22).

### **2.5. 2. İkinci Aşama; Saldırgan Eylem**

Mobbing (Bezdiri) sürecinde ortaya çıkan davranışların tümünün, kişiyi işyerinden uzaklaştırmak amacıyla yapılan saldırı girişimli davranışlar olduğu söylenemez, bununla beraber, Mobbing (Bezdiri) içeren davranışlar, hemen hemen her gün ve uzun bir süre düşmanca bir amaçla devam ederse; normal günlük iletişim içinde ortaya çıkan davranışlar olarak kabul edilebilir. Bu türden, Mobbing (Bezdiri) içeren davranışlar, zaman içerisinde şekil değiştirerek kişiyi grup içinde yalnız bırakıp, cezalandırmaya yönelik saldırgan eylemlere dönüşebilir. Saldırgan eylemlerin ve psikolojik saldırıların başlaması, Mobbing (Bezdiri) dinamiklerinin harekete geçtiğinin habercisidir (20).

Ancak; araştırmalarında şaşırtıcı bir şekilde, Mobbing (Bezdiri)'in başlangıcının kişi tarafından algılanma zorluğuna dikkat çekmiş ve Mobbing (Bezdiri)'in gizli ve sinsice uygulanışını vurgulamıştır (28).

### **2.5. 3. Üçüncü Aşama; İşletme Yönetiminin Devreye Girmesi**

İşletme yönetimi, sürecin ikinci aşamasında doğrudan doğruya yer almamışsa da bir önceki aşamada ortaya çıkan duruma önyargılı yaklaşabilir. Olayları yanlış yorumlayıp suçu, yalnız bırakılan Mobbing (Bezdiri) mağdurunda bulma ve problemi başından atma eğilimini benimseyebilir. Böylece yönetim de; ortaya çıkan bu negatif döngüdeki yerini almış olur. Bireyin çalışma arkadaşları ve işletme yönetimi, kişinin işi ile ilgili temel nitelikleri yerine, kişisel özellikleri ile ilgili hatalar bulma ve kişiyi damgalamaya yönelik açıklamalar üretmeye başlarlar. Bu aşamada işletme yönetimi, özellikle üzerinde taşıdığı “çalışma ortamının psikososyal durumunun kontrolü”

sorumluluğunu reddederek Mobbing (Bezdiri) süreci içindeki yerini alır ve döngüye katılır (25).

#### **2.5. 4. Dördüncü Aşama; Yanlış Yakıştırmalarla veya Tanılarla Damgalama**

Mobbing (Bezdiri) mağduru; Mobbing (Bezdiri) nedeniyle karşılaştığı sorunları çözebilmek için sıhhi yardım almaya çalıştığında, işyerindeki diğer çalışanlarında bu durumdan haberdar olmalarıyla Mobbing (Bezdiri) mağduru hakkında yanlış yorumlar yapılmaya başlanır. Böylece kişi hak etmediği halde “zor insan, paronayak kişilik veya akıl hastası” olarak damgalanır. Bu olanlara; yönetimin yanlış yargısıyla birlikte, Mobbing (Bezdiri) olgusu hakkında yeteri kadar bilgisi olmayan sağlık uzmanlarının yanlış tanıları eklenirse, Mobbing (Bezdiri) negatif döngü hızlanır. Çalışanın aldığı destek ve yardımlarla yeniden işine dönmesi beklenirken, genelde uzun süreli hastalık izinleri ile çalışma yaşamından uzaklaştırılması yolu tercih edilir. Sonuç; işten çıkarılma veya zorunlu istifadır (15,25).

#### **2.5. 5. Beşinci Aşama; İşine Son Verme**

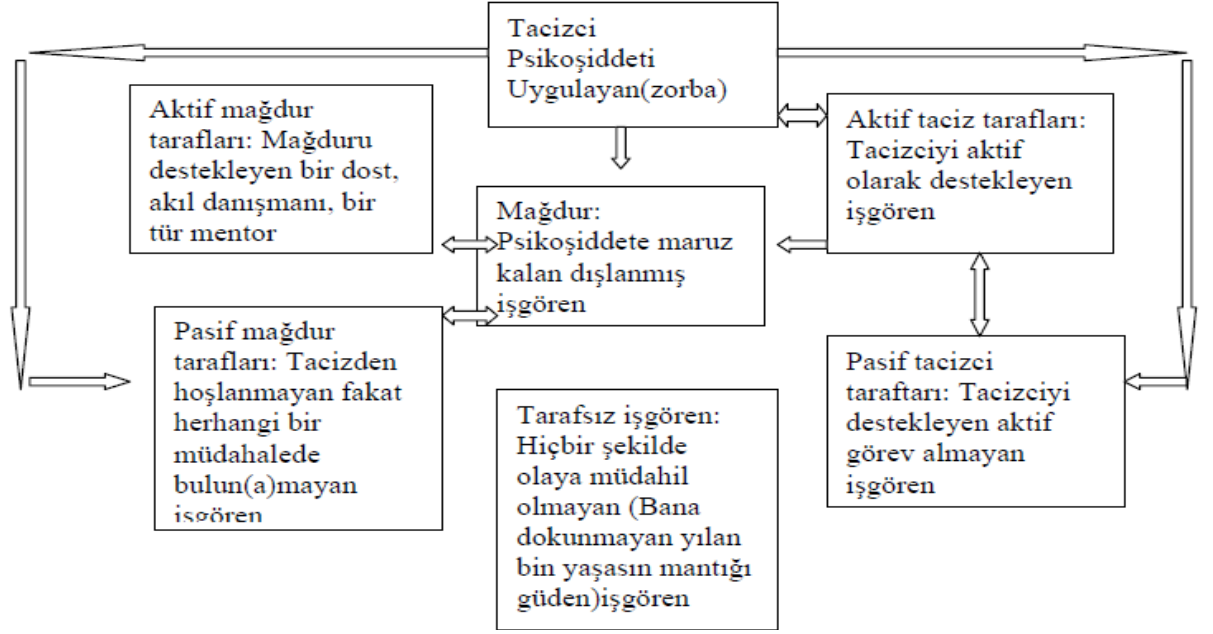
İşyerinden uzaklaştırıldıktan sonra, Mobbing (Bezdiri) mağduruna inanılmaması veya inanılmak istenmemesi, başka bir deyişle, kişinin iş yaşamından uzaklaşmasına neden olan olaylarla ilgili herhangi bir çaba gösterilmemesi sonucunda kişinin yaşadığı duygusal gerilim ve onu izleyen psikosomatik hastalıklar devam eder, hatta yoğunlaşır. Mobbing (Bezdiri) süreci sonunda işyerinden uzaklaştırılan kişi üzerindeki sarsıntı, Travma Sonrası Stres Bozukluğunu (TSSB) tetikler (2).

#### **2.6. Mobbing Süreci İçinde Rol Alanlar**

Çalışma yaşamında herkes, mobbing olgusu içinde rol almaya adaydır. Güçlü ve mücadeleci, işini başarıyla sürdüren bir işgören, gelecekte onun, rakip olmasından korkan amirinin mobbing davranışına maruz kalabilir. Ya da işgören, örgüt kültürü ve yapısından kaynaklanan herhangi bir nedenden veya kendi kişiliğinin sapıklığının yansımaları olarak başkalarına yönelttiği davranışlarla, mobbing uygulayıcısı konumuna gelebilir. İşgören, mobbingi uygulayan ve mobbinge maruz kalan bir çatışma sürecinde kendini, izleyici konumunda ve belki de bir süre sonra mobbing uygulayıcısının ortağı olarak bulabilir (4,29).

- Mobbing mağdurları(kurbanlar).
- Mobbing uygulayanlar (saldırganlar, tacizciler)
- Mobbing izleyicileri.

**Çizelge 2. Psikoşiddet sürecinde bulunan kişiler (4,30).**



## 2.7. Mobbing'in etkileri

### 2.7.1. Mobbingin Topluma ve Ülke Ekonomisine İlişkin Etkileri

Mobbingin topluma ve ekonomiye etkilerini kısaca sıralayacak olursak;

- Sigorta masraflarında artış,
- Mağdurun sağlık problemleri nedeniyle yapılan sağlık harcamalarının artması,
- İşsizlik,
- Nitelikler ve yeteneklerin altında çalıştırılmadan doğan vergi kayıpları,
- Devletin sağladığı yardım programlarına yönelen talebin çoğalması,
- Erken emeklilik oranının artması,
- İşyerlerinde uygulanan psikolojik taciz sonucunda mesleki yeterliliğini yitirmiş, psikolojik yönden tükenmiş, sağlıksız bireylerin boşa gezdiği bir toplum,
- Mağdurun kaba ve şiddet kullanan bir birey haline gelmesi sonucunda boşanmış ve parçalanmış ailelerin bulunduğu toplum,
- Mutsuz bireyler ve ailelerin yer aldığı ve çalışma barışının bulunmadığı bir iş yaşamı mobbingin topluma ve ekonomiye etkileridir (4, 29).

Mağdurun sosyal imajı zedelenmiştir. Kurbanın depressif bir tarzda konuşması ve davranışlarından sıkılan iş arkadaşları özel arkadaşları, yavaş yavaş onu terk etmektedirler. Çevresindeki kişiler, artık onu “başarısız, elindekileri kaçırmış bir birey” olarak değerlendirmektedirler. İşyerinde dışlanmış ve mesleki kimliğini yitirmiş birey, artık sosyal çevre ve aile çevresindeki yerini de kaybetmektedir (4,29).

Deliller göstermektedir ki işyerinde zorbalık diğer çalışanları da bağıl olarak etkilemekte ve çatışmaya yol açmaktadır. Zorbalığı önlemenin en tutarlı yolu ise çalışmalarda görüldüğü üzere işyeri çalışanlarına verilen bilgilendirme çalışmalarından geçmektedir (31).

### **2.7.2. Mobbingin Örgüt Üzerine Etkileri**

İş hayatına ve örgüte olumsuz etkileri olan Mobbing (Bezdiri) işten sık sık izin alınması, işyerinden uzaklaşmaya çalışılması ve hatta işten ayrılma sonucu örgütün başarısını ve verimliliğini olumsuz yönde etkiler. İşgörenlerin Mobbing'e (Bezdiri) maruz kalmaları sonucu çalışma koşullarından memnun olmamaları ve ekip ruhunun bozulması iş başarısının düşmesine neden olur. Ayrıca iş gücü devrinin fazla olması, iş kalitesinin azalması, örgüt imajının zedelenmesi, yüksek sigorta primleri ve düşük performans, işgörenlerin Mobbing'e (Bezdiri) maruz kaldıklarını yasalar önünde ispatlayıp haklarını arama yoluna gitmeleri örgütlere mali yük de getirir (4,5,20,27).

Örgütler Mobbing (Bezdiri) sonucu kendileri için önemli olan insanları da kaybederler. Yeni işgören alımları artar. İşgörenlerin ilgisi yaptıkları işten kayıp daha çok örgütte kalmaya doğru kayar, moralleri bozular. Mobbing'e (Bezdiri) şahit olan kişiler işlerinden olmamak veya Mobbing'e (Bezdiri) maruz kalmamak için sessiz kalmayı tercih ederler. Bu durum işgörenlerin örgütlerine olan güvenlerini kaybetmelerine de neden olur (32).

Örgüt ikliminin bozulması sonucu ortaya çıkan sorunlar işgörenler üzerinde baskıya neden olur. Özellikle üst yönetime duyulan saygı kaybolur ve emir- komuta zincirinde bozulmalar yaşanır (33).

Tutar (2004), Mobbing (Bezdiri) sürecinin başında yanlış insanların cezalandırılmasının motivasyonu yok ettiğini ve verimsizliğe neden olduğunu ifade etmiştir. Mobbing (Bezdiri) sürecine şahit olan kişilerden bir kısmı işten ayrılmakta iken özellikle yaşları büyük olan kişiler yeni bir iş bulamama endişesi ile işlerine devam etmek durumunda kalmaktadırlar. Yaşanan olaylar sonucu oluşan motivasyon zayıflığı ekip çalışmasını da zedelemektedir. Bu durumlar örgütü yeniden yapılanmaya götürmektedir (16).

Tınaz (2006) ise Mobbing (Bezdiri) olaylarına örgüt içinde yöneticilerin tarafsız kalması ya da mağdurun aleyhine kararlar alması sonucunda örgütteki bireysel anlaşmazlık ve çatışmaların arttığını ve bunun örgüt iklimi ve kültürünü olumsuz yönde etkilediğini ifade etmiştir (20).



Mobbing (Bezdiri) in örgüte olan maliyeti üzerine yapılmış bir takım araştırmalar elde ettikleri sonuçlarla durumun boyutlarını ortaya koymaktadır. Örneğin; İsveç'te işgören başına düşen Mobbing (Bezdiri) maliyetinin 30.000 ile 100.000 \$ arasında olduğunu belirtmiş iken Avustralya'da Mobbing (Bezdiri) in örgütlere maliyeti ortalama 6 ile 13 milyar Avustralya \$ olarak tahmin edilmektedir (2,7).

Mobbing (Bezdiri) mağduru işgören strateji olarak kendine uygulanan Mobbing (Bezdiri) e ne kadar fazla direnirse, örgütün ödeyeceği bedel de o kadar yüksek olmaktadır. Eğer işgören için yaptığı iş büyük önem taşıyorsa işyerinde yaşadığı Mobbing (Bezdiri) olaylarına karşı direnmek durumunda kalabilir. Bu sadece Mobbing (Bezdiri) e maruz kalan işgöreni değil aynı zamanda işletmeyi de büyük zarara sokabilmektedir (34).

Tınaz (2006), Mobbing (Bezdiri) in örgüte olan etkilerini özetleme konusunda etkileri ikiye ayırmış ve şu şekilde belirtmiştir:

**Örgüte olan psikolojik maliyetler;** işgörenler arasında artan çatışma ve anlaşmazlıklar, olumsuz örgüt iklimi, örgüt kültürü ve değerlerinde çöküş, saygıda azalma, güvensizlik, işgörenlerin isteksizliği ve yetenek kaybı.

**Örgüte olan ekonomik maliyetler;** artan hastalık izinleri, yetişmiş elemanların işten ayrılması, yeni işgören alımının getirdiği maliyet ve eğitim gereksinimi, performans düşüklüğü, iş kalitesinde azalma, tazminatlar, erken emeklilik ödemeleri ve yasaların getirdiği maliyetler (20).

## **2.8. Sağlık Sektöründe Mobbing**

### **2.8. 1. Sağlık Sektöründe Mobbing Nedenleri**

Kamu hizmetlerinin yaygın olarak sunulduğu sağlık işyerlerinde, yoğun iş yükü, düzensiz ve belirsiz çalışma koşulları sağlık çalışanlarının psikolojik şiddete uğrama riskini arttıran nedenler olarak görülmektedir (4).

Araştırmalar, sağlık çalışanlarının şiddete uğrama riskinin diğer hizmet sektörü çalışanlarına oranla 16 kat daha fazla olduğunu, hemşirelerin ise diğer sağlık çalışanları arasında üç kat daha fazla risk altında olduğunu göstermektedir (4).

Sağlık sektöründe mobbingi tetikleyen etkenlerden bazılarını şu şekilde sıralayabiliriz:

- Hasta sayısının yüksek olması nedeniyle çalışma temposu yükündür.
- Özellikle devlet kurumlarında alınan maaşlar yetersizdir.

- Akademik kariyer ve yükselme sırasında kayırmacılık mevcuttur.
- Yoğun çalışma şartları ve nöbetler nedeniyle aile hayatını devam ettirmek zorlaşmaktadır.
- Hasta yoğunluğu nedeniyle mesleğin gerekleri tam olarak yerine getirilememektedir
- Hemşireler hemen lise eğitimleri sonrası uzak diyarlarda ve küçük yaşlarda çalışma hayatına başladıklarından, her türlü saldırı ve tacize karşı kendilerini koruyamamaktadırlar.
- İdareye yakınlık ve yöneticiye kişisel yaklaşım nedeniyle ayrımcılık yapılmaktadır (4,18).

### **2.8.2. Sağlık Sektöründe (İşyerinde) Bezdiri'nin Sonuçları**

Arısoy'un belirttiğine göre; Kingma, sağlık sektöründeki işyeri şiddetinin yaygın sonuçlarını şu şekilde sıralamıştır:

- 1-Sunulan bakımın kalitesinde bozulma,
- 2- İş çevresinde bozulma,
- 3-Çalışanlar tarafından iş bırakma böylece genel popülasyonun sağlık servislerini kullanmada azalma,
- 4- Sağlık çalışanlarının işe alınmasında zorlaşma,
- 5- Kabul edilemez toplumsal tutumun idaresi,
- 6- Sağlık giderlerinin artması,
- 7- Sağlık personeline sayı olarak azalma (4,35).

Mobbingin yaşandığı örgütlerde genel olarak işi boşlamanın, devamsızlığın ve işten ayrılma eğiliminin arttığı, üretkenliğin, motivasyonun ve etkinliğin düştüğü görülür (16).

Araştırmalar, sağlık çalışanlarının şiddete uğrama riskinin diğer hizmet sektörü çalışanlarına oranla 16 kat daha fazla olduğunu, hemşirelerin ise diğer sağlık çalışanları arasında üç kat daha fazla risk altında olduğunu göstermektedir. (4,35).

### **2.9. Mobbing'le Başa Çıkma Yolları**

İşyerinde Mobbing (Bezdiri) yaşanması örgütsel morali bozar, birey ve grupları kutuplaştırır, işbirliğini engeller, güvensizlik yaratır ve verimliliği düşürür. Mobbing (Bezdiri) in olduğu yerde bireyler ve gruplar kendi çıkarları üzerinde odaklanırlar, ekip çalışmasının yerini karşı koymalar alır ve zaman içinde işgören devirleri artmaya başlar.

Giderek bir kısır döngü halini alan süreç sonunda örgüte ve çalışanlara zarar verir. Bu nedenle de Mobbing (Bezdiri) in önlenmesi önemlidir. (16).

Mobbing (Bezdiri) i oluşmadan önce önlemenin en temel yolu işverenin işgörenleri ve yönetimi bu konuda bilgilendirmesidir. Bunu sağlamada örgüt için rehber olacak etik kuralların belirlenmesinin ve kurallara uygun davranışların sağlanması, hoşgörülü bir çalışma ortamı yaratılması da Mobbing (Bezdiri) in önlenmesinde yardımcı olur. Bir diğer önemli nokta da işbirliğini reddedenlerin ve uygunsuz davrananların cesaretlerini kırmaktır (4,22).

Mobbing (Bezdiri) ile mücadelede en önemli noktalardan birisi de sadece mağdurun değil etrafındaki kişilerin de bir sorun olduğunu anlamaları ve herkesin bu konuda bir şeyler yapmak için çabalamalarıdır (28).

Mobbing (Bezdiri) ile başa çıkma hem bireysel olarak hem de örgüt çapında alınabilecek bazı önlemlerle ya da başvurulabilecek bazı yollarla sağlanabilir. Bu nedenle önce bireysel daha sonra da örgüt açısından başa çıkma yollarına değinilecektir (9).

### **2.9.1. Mobbing'le Bireysel Açından Başa Çıkma Yolları**

İşyerinde Mobbing (Bezdiri) le bireysel başa çıkmak için atılması gereken bazı adımlar vardır. Kişi öncelikle kendini geliştirmeli, direncini artırmanın yollarını aramalıdır.

Mobbing (Bezdiri) le başa çıkmak için ilk yapılması gereken durumu kişinin kendine itiraf etmesi ve kabullenmesidir. Kişi yaşadığı olumsuzlukları kontrolsüz tepkilerle değil bilinçli davranışlarla göğüslemelidir. Bunu başarabilmek adına da kendi zayıf ve güçlü yönlerini mutlaka tanımalıdır (33,36).

Tutar (2004), bireysel olarak başa çıkma konusunda atılabilecek bazı adımları aşağıdaki şekilde belirtmiştir;

**Özsaygının geliştirilmesi;** özgüven kişiye her zaman gerçekçi, yapıcı ve girişimci bir psikoloji kazandırır. Özsaygının geliştirilmesi ile kişi olabildiği kadar kendi olmaya başlar ve Mobbing (Bezdiri) le başa çıkma düzeyi de o oranda artar. Kişi özsaygısını kaybetmemek için kendi kendine içsel konuşmalar yapmalı ve duygularını ifade etmelidir (33).

**Denge bölgeleri oluşturmak;** Mobbing (Bezdiri) in varlığının insan üzerinde yarattığı rahatsızlık insanın düzenini ve huzurunu bozar. Bu huzursuzluğa karşı oluşturulan

denge bölgeleri her tür güvensizliğin ortadan kalktığı, kişinin kendini güven içinde hissettiği bir ortamdır (33).

**Mesleki beceri ve nitelikleri geliştirmek;** kişisel ve mesleki nitelikleri olabildiğince hatalardan arındırmak Mobbing (Bezdiri) in oluşturduğu psikolojik gerilimi azaltmada uygulanabilecek bir yoldur Mobbing (Bezdiri) e uğrayan kişinin bu yöntem sayesinde kendine olan güveni ve saygısı artar (33).

**Ruh sağlığını korumak;** psikolojik sağlığın korunması ve geliştirilmesi kişinin psikolojik açıdan yaralanmasını engeller ve Mobbing (Bezdiri) karşısında daha dayanıklı olmasını sağlar. Mobbing (Bezdiri) başladığında önce kişinin ruhsal açıdan rahatsız olmasına neden olur. Bu durumda kendini daha iyi savunabilmek için psikolojik bir yardım alması gereklidir. Eğer uygunsa rapor almasında da fayda vardır (5,37).

**Algılama stratejilerini güçlendirmek;** her tür Mobbing (Bezdiri) faktörü insanın kişilik süzgecinden geçer ve bu onun Mobbing (Bezdiri) e karşı ne kadar güçlü olacağını belirler. Algıların güçlendirilmesi direnci artırır ve kişinin Mobbing (Bezdiri) i tolere etme katsayısını yükseltir (33).

**Değerleri açıklamak;** kişisel değerlerin bilincine varmak ve yaşamın bu değerlerle uyum içinde olduğundan emin olmak Mobbing (Bezdiri) e karşı direnç göstermede yardımcı bir yoldur. Mobbing (Bezdiri) e maruz kalan kişi sahip olduğu değerler nedeniyle kurban olduğunu da unutmamalı ve sahip olduğu değerlere sıkı sıkıya sarılmalıdır (33).

**Öğrenilmiş acizlik içinde olmamak;** öğrenilmiş acizlik, insanların daha önce yaşadıkları olumsuz duruma ait düşüncelerini diğer ortamlara taşıyarak, başarılı olabilecekleri durumlarda bile pasifleşmeye, özsaygı azalmasına ve depresyona neden olur. Öğrenilmiş acizlikte birey daha önce yaşadığı olumsuz durumlarda gösterdiği olumsuz davranışlardan kurtulamaz ve ileriki dönemde yaşadığı olumsuz durumlar karşısında da doğru davranışı gösteremez (9).

Arpacıoğlu (2003) ise; Mobbing'e (Bezdiri) maruz kalan kişinin buna kayıtsız kalmaması gerektiğini ve mutlaka harekete geçmesini ifade etmiş, şu stratejileri önermiştir.

- Mobbing (Bezdiri) yapan kişiye açıkça itiraz edip yanlış davranışlarını sonlandırmasını istemek,
- Yaşanan olayları ve verilen anlamsız emirleri kaydetmek,
- Mobbing (Bezdiri) yapan kişiyi mutlaka bir yetkiliye bildirmek,
- Eğer gerekliyse tıbbi yardım almak,
- Şikâyet durumunda örgüt içinde yapılanları takip etmek,
- İş arkadaşlarının da rahatsızlığı varsa grup halinde şikâyette bulunmak,
- Eğer Mobbing (Bezdiri) in boyutları katlanılamayacak durumdaysa istifa etmek (19).

Mobbing (Bezdiri) e maruz kalan kişinin kendi başına alabileceği önlemler dışında ailesi ve arkadaşlarının da desteği başa çıkmada önemlidir. Bu kişilerin Mobbing (Bezdiri) mağdurunun içinde bulunduğu durumu ve duygularını anlaması ve desteklemesi duyguların paylaşılmasına ve problemin çözümüne yardımcı olur. Aile ve arkadaşların verebileceği en büyük destek kişiyi dinleyerek olaylar karşısındaki tavrını ve karakterini onaylamaktır. Bu Mobbing (Bezdiri) mağdurunun kimliğine yeniden kavuşmasına ve özgüvenini tazelemesine yardımcı olur.

Beraber yürüyüşe çıkmak ve sinemaya gitmek gibi aktiviteler oldukça iyi katkılardır. Bir arada olunan zamanda kurulan iletişimin verdiği mesajlar da oldukça önemlidir. “Yardımcı olabilirim beni ara.”, “Güçlü olmalısın.” gibi hatalı cümleler yerine “Yarın seni ararım.”, “Birlikte bir plan yapalım.” şeklindeki doğru cümleler iletişimin amacına ulaşmasında yardımcı olur (4,18,19,33).

### 2.9.2. Mobbing'le Örgütsel Mücadele Yöntemleri

Mobbing (Bezdiri) ile mücadelede örgütlerin yapacağı en önemli şey **farkındalığın** artırılmasıdır. Bütün çalışanların birbirine saygılı davrandığı bir işyeri kültürü oluşumunu sağlamak, Mobbing (Bezdiri) davranışının ortaya çıkışını en aza indirmeye yardımcı olur. Organizasyonların kendilerini de Mobbing (Bezdiri) i önleyici bazı çalışmalar yapabilecekleri unutulmamalıdır (15,20).

Farkındalığın artırılmasında yapılabilecek girişimlerden biri de, konuyla ilgili olarak örgüte ait bir el kitapçığının hazırlanmasıdır. İngiltere’de Kraliyet Hemşirelik Okulu’nun yöneticilerine rehber olarak hazırladığı el kitapçığında kurumların, Mobbing (Bezdiri) i önleyici çalışmalarda etkili olabilmeleri için gerekli usul ve politikalara sahip olmalarının yaşamsal önemi vurgulanmaktadır (4,15,19,33).

Bahsi geçen kitapçıkta verilen bilgilerin zeti Őyledir;

- Öncelikle, Mobbing (Bezdiri) ile ilgili, tüm tarafların (yönetenler- yönetilenler) zerinde uzlaŐabilecekleri bir yazılı bir politika oluŐturulmalı ve uygulaması sağlanmalıdır.
- Politikanın uygulamaya konulmasından sorumlu bir st kurul oluŐturulmalıdır.
- Politika bilinci ve teşvik stratejisi geliŐtirilmelidir.
- Örgütün bu politikaları hakkında bilgi vermek mesleki eğitimin bir parçası olmalıdır.
- Mobbing (Bezdiri) karŐıtı çalıŐmaların baŐarıya ulaŐması gerçekçi bir bteyle desteklenmiŐ planlı bir eğitim programının uygulanması ile mümkündür.
- Mobbing (Bezdiri)'in engellenmesinde risk yönetimi çok önemlidir.
- Örgüt alıŐanlarının bizzat yaşadıkları veya Şahit oldukları Mobbing (Bezdiri) olaylarını bildirmeleri için teşvik edilmeli, bu amaçla özel bir bildirim formu geliŐtirilmeli ve telefonla bildirim sistemi kurulmalıdır.
- Örgüt içinde Mobbing (Bezdiri)'e karşı oluŐturulacak stratejide yöneticilerin, önemli rolü vardır. Yönetimin çatışmaların üzümünde proaktif bir yaklaşım (sorunların oluŐmasına meydan vermemek) göstermesi gereklidir (15,20).

## 3. GEREÇ VE YÖNTEM

### 3.1. Araştırmanın Tipi:

Araştırma tanımlayıcı ve kesitsel olarak yapılmıştır.

### 3.2. Araştırmanın Modeli (Hipotezler / Bağımlı- Bağımsız değişkenler)

Bu araştırmada aşağıdaki hipotezler kurulmuştur:

$H_0$  =Balıkesir ili, Balıkesir’de X Hastanesi’nde çalışan sağlık çalışanları üzerine Mobbing’in (Psikolojik şiddet ) herhangi bir etkisi yoktur.

$H_1$ = Balıkesir ili, Balıkesir’de X Hastanesi’nde çalışan sağlık çalışanları üzerine Mobbing’in (Psikolojik şiddet ) 1.,2.,3. Derece etkisi vardır.

Araştırmanın bağımlı ve bağımsız değişkenleri şunlardır:

**Bağımlı Değişken:** Sağlık Çalışanlarının mobbinge maruz kalma durumları,

**Bağımsız Değişken:** Sağlık Çalışanlarının yaş, cinsiyet, meslek, medeni ve eğitim durumları, meslekteki çalışma süreleri ve saatleri, çalıştıkları birimler, hangi vardiyada çalıştıkları, kişilikleriyle örtüşen özellikler, bulunduğu meslekte çalışmaktan memnun olup olmadıkları, Mobbing ile ilgili hizmet içi eğitim alıp almadıkları, ne sıklıkta sosyal aktivitede buldukları.

### 3.3. Araştırmanın Yeri ve Zamanı,

Araştırma Balıkesir ili, Balıkesir’de X Hastanesi’nde sağlık çalışanlarına yapılmıştır. Araştırmanın ön hazırlık çalışmaları Aralık 2012- Ocak 2013 tarihleri arasında tamamlanarak, 28 Ocak 2013 ve 28 Mart 2013 tarihleri arasında veri toplama işlemi yapılmış, Nisan-Mayıs-Haziran 2013 tarihleri arasında ise veri girişi, analizler ve tez yazımı gerçekleştirilmiştir.

### 3. 4. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Hesaplanması

Araştırma evrenini Balıkesir merkezdeki, Balıkesir’de X Hastanesinde kadrolu olarak çalışan toplam 1002 kişiden oluşturmaktadır. Bunların 23 tanesi geçici görevli olarak çalışmaktadır. Geçici görevli olarak çalışanlar hariç kadroda 979 kişi bulunmaktadır. Personel sayısı, Balıkesir’de X Hastanesi’nin personel servisinden alınmıştır. Askerde olan, doğum izninde olan, ücretsiz izin alan ve geçici görevli olan sağlık çalışanları evrenden çıkartılarak aktif olarak çalışan birey sayısı 911 kişi olarak

belirlenmiştir. Örneklem büyüklüğüne karar verilirken ise: evrendeki birey sayısının bilindiği durumlarda kullanılan formülden yararlanılmıştır.

$$n = \frac{Nt^2 \cdot p \cdot q}{S^2 (N-1) + t^2 p \cdot q}$$

**N:** Evrendeki birey sayısı

**n:** Örnekleme alınacak birey sayısı

**p:**incelenen olayın görülme boyutu

**q:**incelenen olayın görülmemeye boyutu

**t:**Belirli serbestlik derecesinde ve saptanan yanılma düzeyinde t tablosundan bulunan teorik değer (%95 için t-tablo değeri=1.96'dır)

**S<sup>2</sup>:**Araştırmada belirlenecek hızın olası standart sapması

Balıkesir'de X Hastanesindeki personel şefinden alınan Ocak 2013 itibariyle personel sayısı 911'dir.

Çobanoğlu yaptığı son araştırmada Mobbing'in görülüş sıklığını % 30 olarak bulmuştur (Çobanoğlu, 2005:18). Bu nedenle örneklem seçiminde görülüş sıklığı % 30 olarak alınmıştır.

$$n = \frac{Nt^2 \cdot p \cdot q}{d^2 (N-1) + t^2 p \cdot q}$$

$$n = \frac{911 \cdot (1,96)^2 \cdot 0,30 \cdot 0,70}{(0,05)^2 \cdot 910 + (1,96)^2 \cdot 0,30 \cdot 0,70}$$

**n= 238** olarak hesaplanmıştır.

Örneklemin homojen dağılması için tabakalama yapılmıştır. Evrendeki birey sayısı Hemşire, Ebe, Doktor, Tıbbi sekreter, Eczacı ve Diğer sağlık çalışanlarından oluşmaktadır.



**Tablo1:** Örneklem Girecek Birey Sayısının Belirlenmesi için ilk Aşama

Meslek Grubu	Kişi Sayısı	Evrendeki Birey Sayısı	Kişi sayısı/evrendeki birey sayısı	Tabaka Ağırlığı	Örneklem Alınacak Kişi Sayısı
Hemşire	250	911	250/911	0,274	$238 \times 0,274=65$ kişi
Ebe	214	911	214/911	0,234	$238 \times 0,234=56$ kişi
Doktor	145	911	145/911	0,159	$238 \times 0,159=38$ kişi
Tıbbi Sekreter	25	911	25/911	0,027	$238 \times 0,027=6$ kişi
Eczacı	7	911	7/911	0,007	$238 \times 0,007=2$ kişi
Diğer	270	911	270/911	0,296	$238 \times 0,296=71$ kişi

Örneklem alınacak kişi sayıları her tabaka için net biçimde belirlendikten sonra her tabakadan önceden belirlenen sayıda birey basit rastgele örneklemeyle seçilmiştir. Bu yöntemle örnek seçimi için önce bireylerin listesine başvurulmuştur. Liste Hemşire, Ebe, Doktor, Tıbbi sekreter, Eczacı ve Diğer sağlık çalışanlarından oluşmaktadır. Bu tabakalar numaralandırılmış ve örneklem sayısı kadar birey listedeki sıra numaralarından rastgele (random) olarak seçilmiştir. Rastgele seçim için kura yöntemine başvurulmuştur. Seçim işlemi, önceden belirlenen örnek büyüklüğüne ulaşıncaya kadar devam etmiştir. Örneklem için gereken 238 kişi tamamlandıktan sonra benzer yöntemle 20 kişilik bir yedek listesi hazırlanmıştır.

### 3. 5. Verilerin elde edilme yöntemi

Araştırmanın yapılabilmesi için öncelikle Balıkesir’de X Hastanesi Yöneticiliğinden dilekçeyle yazılı kurum izni; Analiz sonuçlarının kendilerine de bildirilmesi ve yalnız veri girişinde kullanılması şartıyla alınmış daha sonra Balıkesir Kamu Hastaneler Birliği

Genel Sekreterliğinden de yazılı resmi onay; Analiz sonuçlarının kendilerine bildirilmesi koşuluyla alınmıştır ( Ek-2).

Hazırlanan anket öncelikle örneklemin özelliğini taşıyan ancak örnekleme girmeyen 20 kişi üzerinde yapılmıştır. Yan tutmayı önlemek amacıyla, anketler araştırmacı haricinde anketörler vasıtası ile deneklere gönderilmiştir. Anketörlere bir gün süreyle araştırmacının amacı ve konusu ile ilgili bilgi verilerek eğitilmeleri sağlanmıştır. Anketörler Balıkesir’de X Hastanesi’ne giderek sağlık çalışanlarına ulaşmıştır, nöbet izni, yıllık izin gibi ulaşamadığı durumlarda ise hastaneye tekrar gitmiştir. İkinci kez gittiğinde de ulaşamadığında ise yedek listedeki kişilere anket uygulanmıştır. Anketler doldurulmadan önce, bireylere araştırmacının amacı açıklanarak, sözlü onamları alınmıştır. Araştırmada kesinlikle isimlerinin kullanılmayacağı ve anket formuna isimlerinin yazılmayacağı belirtilmiştir. Araştırma, çalışanların işlerini aksatmamaları için hassasiyet gösterilerek yapılmıştır. Çalışanlara anketler tek tek dağıtılmış ve doldurmaları için 15 dakika süre verilmiştir.

### **3.6. Veri Toplama Araçları**

Araştırmacının verileri, kişisel bilgi formu, “Mobbing’e (Bezdiri) Maruz Kalma Durumu” anketi ve ilgili literatür taraması yapılarak araştırmacı tarafından oluşturulmuş olan “Mobbing’in sağlık çalışanları üzerine etkilerini belirleme” anketiyle elde edilmiştir.

#### **3.6.1 . Kişisel Bilgi Formu**

Bu formda toplam 13 soru bulunmaktadır. Anket formunda katılımcıların yaş, cinsiyet, meslek, medeni ve eğitim durumları, meslekteki çalışma süreleri ve saatleri, çalıştıkları birimler, hangi vardiyada çalıştıkları, kişilikleriyle örtüşen özellikler, bulunduğu meslekte çalışmaktan memnun olup olmadıkları, mobbing ile ilgili hizmet içi eğitim alıp almadıkları, ne sıklıkta sosyal aktivitede buldukları hakkında sorular yer almaktadır (Ek-1, 1.Bölüm).

#### **3.6.2. Mobbing Davranışlarına (Bezdiri) Maruz Kalma Durumu Anketi**

Bu anket formu, yıldırma davranışlarını değerlendirmek için kullanılan ölçek yıldırma davranışlarını ölçülebilir kılan ve Leymann (1993) tarafından tanımlanmış olan 45 yıldırma davranışını içeren LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terror) ölçeğidir (21). Orijinali Almanca olan ölçeğin dilimize çevrimi ÖnerToy (2003)

tarafından “Mobbing: İşyerinde Duygusal Taciz” adlı kitapta yayımlanarak yapılmıştır (38).

Bezdiri ile ilgili araştırmalarda sorulacak sorular konusunda açıklık sağlayan maddeleri barındırması ve sağlık çalışanları için uygulanabilecek geçerli bir yıldırma leği olması nedeniyle bu çalışmada LIPT kullanımına karar verilmiştir (9) .

Ancak; Balıkesir Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliğinden gelen yazılı resmi onayda, anket formunda yer alan bazı soruların TCK’nın 134-140. Maddeleri arasındaki özel hayatın korunması ve kişisel verilerin güvenliği şartlarına aykırılık teşkil etmesi nedeniyle; anket formunda yer alan bazı soruların çıkartılması koşuluyla veri toplama formunun uygulanmasına izin verilmiştir (Ek-2). Belirtilen sorular çıkartıldıktan sonra anket formunda 24 soru yer almıştır (Ek-1, 2.Bölüm).

### **3.6.3. Mobbingin Sağlık alışanları zerine Etkileri Anketi**

Bu anket formu, katılımcıların 1’nci, 2’nci ve 3’nc derece mobbing etkilerine ne derece maruz kaldıklarını belirlemek amacıyla ilgili literatür incelenerek araştırmacı tarafından oluşturulmuştur. Anket formunda yer alan sorulardan ilk 6 soru 1’nci derece mobbing etkilerini, sonraki 6 soru 2’nci derece mobbing etkilerini ve son 8 soru 3’nc derece mobbing etkilerini belirlemektedir. Sağlık alışanlarının mobbing (bezdiri) den etkilenme durumları “ok sık”, “sık sık”, “bazen” “nadiren” ve “hiç” şeklinde derecelendirilmiştir (Ek-1, 3.Bölüm).

### **3.7. Araştırmanın Sınırlılıkları**

Araştırmada elde edilen veriler anket formundaki sorular ile sınırlıdır. Orijinal anket formunda yer alan soruların bazılarının Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliği tarafından izin aşamasında çıkartılması bu çalışma için bir sınırlılık oluşurmaktadır.

Bir diğer sınırlılık da Balıkesir’de X Hastanesi’nde kadrolu olarak çalışan 911 sağlık çalışanından örneklem oluşturularak yapılmış olmasıdır.

Araştırmaya, 65 hemşire, 56 ebe, 38 doktor, 6 tıbbi sekreter, 2 eczacı, 71 diğer sağlık çalışanı olmak üzere toplamda 238 kişi katılmıştır. Tüm personele ulaşılmaya çalışılmıştır. Nöbet izni, yıllık izin gibi ulaşılmadığı durumlarda ise Hastaneye tekrar gidilmiştir. İkinci kez gidildiğinde de ulaşılamadığında ise yedek listedeki kişilere anket uygulanmıştır. Anketler doldurulmadan önce, bireylere araştırmanın amacı açıklanarak, sözlü onamları alınmış, anket Formlarındaki sorular eksiksiz olarak yanıtlatılmış ve değerlendirmeye alınmıştır.

### **3.8. Verilerin değerlendirilmesi**

Elde edilen veriler, bilgisayarda SPSS for Windows (Statistical Package for Social Science for Windows) paket programı kullanılarak değerlendirilmiştir. Verilerin değerlendirilemsinde sayı, yzdelik hesaplamaları ve ki-kare testi kullanılmıştır.

## BULGULAR

**Tablo 4.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri (n:238)**

Demografik Değişkenler		Sayı (n)	Yüzde (%)
Yaş	18-22 yaş	9	3,8
	23-27 yaş	20	8,5
	28-32 yaş	38	16,2
	33-37 yaş	62	26,4
	38 yaş ve üstü	106	45,1
Cinsiyet	Kadın	162	68,9
	Erkek	73	31,1
Medeni Durum	Evli	200	85,1
	Evli değil	35	14,9
Toplam		<b>238</b>	<b>100,0</b>

Araştırmaya katılan katılımcıların demografik özelliklerinin dağılımı Tablo 4.1’de gösterilmiştir. Katılımcıların % 45,1’i 38 ve üstü yaş grubunda, % 68,9’u kadın ve % 85,1’i evlidir.

**Tablo 4.2. Katılımcıların Mesleki ve Çalışma Özellikleri (n:238)**

Değişkenler		Sayı (n)	Yüzde(%)
Eğitim Durumu	Sağlık Meslek Lisesi	29	12,3
	Ön lisans	84	35,7
	Lisans	79	33,6
	Lisans Üstü	10	4,3
	Tıpta uzmanlık	33	14,0
Meslek	Hemşire	65	27,7
	Ebe	54	23,0
	Doktor	37	15,7
	Tıbbi sekreter	6	2,6
	Eczacı	7	3,0
	Diğer	66	28,1

<b>Meslekte Çalışma Süresi</b>	1 yıldan az	4	1,7
	1-5 yıl	26	11,1
	6-10 yıl	42	17,9
	11 yıl ve üzeri	163	69,4
<b>Çalışılan bölüm</b>	Dahili birimler	39	16,6
	Cerrahi birimler	56	23,8
	Ameliyathane/ Yoğun bakım/ Acil servis	72	30,6
	Poliklinik	15	6,4
	Diğer	53	22,6
<b>Çalışılan vardiya tipi</b>	Devamlı gündüz	132	56,2
	Devamlı gece	18	7,7
	Gündüz- gece Rotasyon	85	36,2
<b>Haftalık ortalama çalışma saati</b>	45 saat	81	34,5
	46-56 saat	132	56,2
	57 saat ve üzeri	22	9,4
<b>Bulunduğu meslekte çalışmaktan memnun olma durumu</b>	Memnun	98	41,7
	Kısmen memnun	101	43,0
	Memnun değil	36	15,3
<b>Toplam</b>		<b>238</b>	<b>100</b>

Araştırmaya katılan katılımcıların mesleki ve çalışma özelliklerinin dağılımı Tablo 4.2’de gösterilmiştir. Araştırmaya katılanların % 35,7’sinin ön lisans mezunu olduğu; % 27,7’sinin hemşire olduğu ve % 69,4’ünün 11 yıl ve üzeri süredir meslekte çalıştığı görülmektedir. Katılımcıların % 30,6’sı ameliyathane/ yoğun bakım/ acil serviste çalışmakta, % 56,2’si devamlı gündüz vardiyasında ve haftada 46-56 saat süre ile çalışmakta ve % 43’ü şu an bulunduğu meslekte çalışmaktan kısmen memnundur.

**Tablo 4.3. Katılımcıların sosyal özelliklerini (n:238)**

<b>Sosyal özellikler</b>		<b>Sayı (n)</b>	<b>Yüzde (%)</b>
<b>Kişilik özellikleri</b>	Hırslı ve çalışkan	140	59,6
	Duygusal	89	37,9
	Pasif	6	2,6
<b>Mobbing (psikolojik şiddet) ile ilgili eğitimi alma durumu</b>	Eğitim almadım	144	61,3
	Eğitim aldım	91	38,7
<b>Sosyal aktivitede bulunma sıklığı</b>	Her gün	2	0,9
	Haftada birkaç kez	20	8,5
	Ayda birkaç kez	92	39,1
	Yılda birkaç kez	121	51,5
<b>Toplam</b>		<b>238</b>	<b>100,0</b>

Araştırmaya katılan katılımcıların sosyal özelliklerinin dağılımı Tablo 4.3'te gösterilmiştir. Araştırmaya katılanların % 59,6'sı kendisini „hırslı ve çalışkan“ olarak tanımlamış; % 61,3'ü daha önce mobbing (psikolojik şiddet) ile ilgili eğitim almamış ve % 51,5'i yılda bir kaç kez sosyal aktivitede bulunabildiğini ifade etmiştir.

**Tablo 4.4. Katılımcıların Birinci Grup Mobbing (Bezdiri) Davranışlarına Maruz Kalma Durumlarının Yüzdelerik Dağılımı (n:238)**

		<b>Her gün</b>	<b>Haftada en az birkaç kez</b>	<b>Ayda birkaç kez</b>	<b>Yılda birkaç kez</b>	<b>Hiçbir zaman</b>	<b>Toplam</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>Birinci grup davranışlar</b>							
<b>1</b>	Üstünüz kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlar.	7,2	10,2	10,2	23,8	48,5	100,0
<b>2</b>	Sözünüz sürekli kesilir.	6,8	11,1	10,6	21,7	49,8	100,0
<b>3</b>	Meslektaşlarınız veya birlikte çalıştığımız kişiler kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlar.	3,4	6,4	11,9	23,8	54,5	100,0
<b>4</b>	Yüzünüze bağırılır ve yüksek sesle azarlanırsınız.	1,7	3,8	6,8	24,7	63,0	100,0
<b>5</b>	Yaptığımız iş sürekli eleştirilir.	6,8	8,9	6,8	28,9	48,5	100,0
<b>6</b>	Jestler ve bakışlarla ilişki reddedilir.	4,3	8,5	7,7	29,4	50,2	100,0
<b>7</b>	İmalar yoluyla ilişki reddedilir.	3,8	7,2	8,9	32,3	47,7	100,0

Katılımcıların birinci grup mobbing (bezdiri) davranışlarına maruz kalma durumlarının yüzdelerik dağılımı Tablo 4.4'te gösterilmiştir. Katılımcıların yaklaşık yarısı birinci grupta yer alan davranışlara **hiç bir zaman** maruz kalmadıklarını ifade ederken, üçte biri "her gün" ile "ayda bir kaç kez" arasında bu davranışlara maruz kaldıklarını ifade etmiştir.



**Tablo 4.5. Katılımcıların İkinci Grup Mobbing (Bezdiri) Davranışlarına Maruz Kalma Durumlarının Yüzdelerik Dağılımı (n:238)**

		Her gün %	Haftada en az birkaç kez %	Ayda birkaç kez %	Yılda birkaç kez %	Hiçbir zaman %	Toplam %
<b>İkinci grup davranışlar</b>							
8	Çevrenizdeki insanlar sizinle konuşmazlar.	2,6	4,7	4,3	17,9	70,6	100,0
9	Kimseyle konuşamazsınız, başkalarına ulaşmanız engellenir.	2,1	3,0	3,4	16,6	74,9	100,0
10	Sanki orada değilmişsiniz gibi davranılır.	2,1	2,1	6,0	21,3	68,5	100,0

Katılımcıların ikinci grup mobbing (bezdiri) davranışlarına maruz kalma durumlarının yüzdelerik dağılımı Tablo 4,5'te gösterilmiştir. Katılımcıların yaklaşık dörtte üçü ikinci grupta yer alan davranışlara “*hiç bir zaman*” maruz kalmadıklarını ifade ederken, yaklaşık dörtte biri “her gün“ ile “yılda bir kaç kez” arasında bu davranışlara maruz kaldıklarını ifade etmiştir.

**Tablo 4.6. Katılımcıların Üçüncü Grup Mobbing (Bezdiri) Davranışlarına Maruz Kalma Durumlarının Yüzdelerik Dağılımı (n:238)**

		Her gün %	Haftada en az birkaç kez %	Ayda birkaç kez %	Yılda birkaç kez %	Hiçbir zaman %	Toplam %
<b>Üçüncü grup davranışlar</b>							
11	İnsanlar arkanızdan kötü konuşur.	2,6	3,0	8,1	31,9	54,5	100,0
12	Asılsız söylentiler ortada dolaşır.	4,7	4,3	8,5	29,4	53,2	100,0
13	Gülünç durumlara düşürülürsünüz.	1,7	1,7	2,1	15,3	79,1	100,0
14	Bir özrünüzle alay edilir.	1,3	0,9	2,1	14,0	81,7	100,0
15	Sizi gülünç düşürmek için yürüyüşünüz, jestleriniz veya sesiniz taklit edilir.	0,4	1,7	4,3	14,0	79,6	100,0
16	Özgüveninizi olumsuz etkileyen bir iş yapmaya zorlanırsınız.	2,6	1,3	5,1	14,9	76,2	100,0
17	Çabalarınız yanlış ve küçültücü şekilde yargılanır.	1,7	1,7	5,1	20,9	70,6	100,0
18	Kararlarınız sürekli sorgulanır.	3,0	3,0	6,8	26,4	60,9	100,0

Katılımcıların üçüncü grup mobbing (Bezdiri) davranışlarına maruz kalma durumlarının yüzdeler dağılımı Tablo 4.6’da gösterilmiştir. Katılımcıların yaklaşık dörtte üçü üçüncü grupta yer alan davranışlara “*hiç bir zaman*” maruz kalmadıklarını ifade ederken, yaklaşık dörtte biri “her gün” ile “yılda bir kaç kez” arasında bu davranışlara maruz kaldıklarını ifade etmiştir.

**Tablo 4.7. Katılımcıların Dördüncü Grup Mobbing (Bezdiri) Davranışlarına Maruz Kalma Durumlarının Yüzdeler Dağılımı (n:238)**

		Her gün %	Haftada en az birkaç kez %	Ayda birkaç kez %	Yılda birkaç kez %	Hiçbir zaman %	Toplam %
<b>Dördüncü grup davranışlar</b>							
<b>19</b>	Sizin için hiçbir özel görev yoktur.	3,8	2,6	6,4	13,2	74,0	100,0
<b>20</b>	Size verilen işler geri alınır.	1,3	1,3	2,1	11,9	83,4	100,0
<b>21</b>	Sürdürmeniz için anlamsız işler verilir.	6,4	3,4	6,0	21,7	62,6	100,0
<b>22</b>	Sahip olduğunuzdan daha az yetenek gerektiren işler size verilir.	4,7	4,7	6,0	17,4	67,2	100,0
<b>23</b>	İşiniz sürekli değiştirilir.	2,1	4,3	5,5	15,7	72,3	100,0
<b>24</b>	Özgüveninizi etkileyecek işler verilir.	2,6	2,6	2,6	15,3	77,0	100,0

Katılımcıların dördüncü grup mobbing (Bezdiri) davranışlarına maruz kalma durumlarının yüzdeler dağılımı Tablo 4,7’de gösterilmiştir. Katılımcıların yaklaşık dörtte üçü dördüncü grupta yer alan davranışlara “*hiç bir zaman*” maruz kalmadıklarını ifade ederken, yaklaşık dörtte biri “her gün” ile “yılda bir kaç kez” arasında bu davranışlara maruz kaldıklarını ifade etmiştir.

**Tablo 4.8. Sağlık Çalışanları Üzerinde Birinci Derece Mobbing (Bezdiri) Etkilerinin Yüzdelerik Dağılımı (n:238)**

		Çok sık	Sık sık	Bazen	Nadiren	Hiç	Toplam
<b>Birinci Derece Mobbing (Bezdiri) Etkileri</b>							
1.	Sinirli misiniz?	11,1	24,3	30,2	27,2	7,2	100,0
2.	Ağlama ve irkilme nöbetleri yaşıyor musunuz?	3,4	2,1	9,4	35,3	49,8	100,0
3.	Uyku azlığı çekiyor musunuz?	11,1	16,2	20,4	28,9	23,4	100,0
4.	İşinizi değiştirmeyi düşünüyor musunuz?	9,8	6,8	23,4	28,1	31,9	100,0
5.	İş arkadaşlarınızdan gördüğünüz küçük düşürücü davranışlar sizi üzer ve sıkıntı verir mi?	7,7	11,5	27,7	26,0	27,2	100,0
6.	İş yerinizden soğuduğunuz oluyor mu?	14,5	14,0	29,4	27,2	14,9	100,0

Sağlık çalışanları üzerinde birinci derece mobbing (bezdiri) etkilerinin yüzdelerik dağılımı Tablo 4.8’de gösterilmiştir. Katılımcıların, % 24,3’ü “*sık sık*” sinirli olduğunu; % 31,9’u işini değiştirmeyi *hiç* düşünmediğini belirtmiş, % 14,9’u *hiç* bir zaman işyerinden soğumadığını ifade etmiştir.

**Tablo 4.9. Sağlık Çalışanları Üzerinde İkinci Derece Mobbing (Bezdiri) Etkilerinin Yüzdelerik Dağılımı (n:238)**

		Çok sık	Sık sık	Bazen	Nadiren	Hiç	Toplam
<b>İkinci Derece Mobbing (Bezdiri) Etkileri</b>							
7	Tansiyonunuzda değişiklikler oluyor mu?	3,0	6,0	23,0	25,1	43,0	100,0
8	Uykusuzluk çekiyor musunuz?	8,9	14,0	31,1	20,0	26,0	100,0
9	Sindirim sisteminizde rahatsızlıklar var mı?	10,2	19,6	18,7	18,7	32,8	100,0
10	Nefessiz kalma, nefes alamama gibi solunum sorunlarınız oluyor mu?	4,3	2,6	11,1	19,6	62,6	100,0
11	Son zamanlarda kilo artışı ya da kilo kaybı oldu mu?	7,2	9,4	24,3	16,2	43,0	100,0
12	Alkol kullanıyor musunuz?	0,9	1,3	7,2	11,9	78,7	100,0

Sağlık çalışanları üzerinde ikinci derece mobbing (bezdiri) etkilerinin yüzdelerik dağılımı Tablo 4.9’da gösterilmiştir. Çalışanların yarısı ve üzerinde oranda ikinci derece mobbing davranışına hiç maruz kalmadıkları belirlenmiştir.

**Tablo 4.10. Sağlık Çalışanları Üzerinde Üçüncü Derece Mobbing (Bezdiri) Etkilerinin Yüzdelerik Dağılımı (n:238)**

		Çok sık	Sık sık	Bazen	Nadiren	Hiç	Toplam
<b>Üçüncü Derece Mobbing (Bezdiri) Etkileri</b>							
<b>13</b>	Kalp çarpıntısı oluyor mu?	2,1	3,8	19,6	22,1	52,3	100,0
<b>14</b>	İntihar düşünceleri ya da intihar girişimi oldu mu?	0,9	0,9	3,8	4,3	90,2	100,0
<b>15</b>	Yalnızlık duygusuna kapıldığınız oluyor mu?	3,8	1,7	19,6	23,0	51,9	100,0
<b>16</b>	Öz güven eksikliği yaşıyor musunuz?	1,3	2,6	17,9	22,1	56,2	100,0
<b>17</b>	Yaşadıklarınız karşısında kendinizi suçladığınız oluyor mu?	3,4	3,4	28,1	32,8	32,3	100,0
<b>18</b>	İnsanların güvenilmez olduğunu düşünüyor musunuz?	16,6	18,7	22,1	23,4	19,1	100,0
<b>19</b>	Ani öfke patlaması yaşıyor musunuz?	5,6	7,7	31,2	30,3	25,2	100,0
<b>20</b>	Anlamsız olan konulara anlam yüklemeye çabalıyor musunuz?	2,1	2,1	20,4	25,5	49,8	100,0

Sağlık çalışanları üzerinde üçüncü derece mobbing (bezdiri) etkilerinin yüzdelerik dağılımı Tablo 4.10’da gösterilmiştir. Katılımcıların % 90,2’si hiç intihar düşüncesi olmadığını, % 19,1’i insanların güvenilmez olduğunu düşünmediğini, % 25,2’si ani öfke patlamasını hiç yaşamadığı ve % 49,8’i de anlamsız olan konulara anlam yüklemeye çabalamadığını ifade etmiştir.

**Tablo 4.11. Katılımcıların Bulunduğu Meslekte Çalışmaktan Memnun Olma Durumları İle Mobbing (Bezdiri) Davranışına Maruz Kalma Durumlarının Karşılaştırılması (n:238)**

Davranışlar	Bulunduğu meslekte çalışmaktan memnun olma durumu						p x <sup>2</sup>
	Memnun		Kısmen memnun		Memnun değil		
	Sayı (n)	Yüzde (%)	Sayı (n)	Yüzde (%)	Sayı (n)	Yüzde (%)	
<b>Meslektaşlarınız veya birlikte çalıştığınız kişiler kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlar</b>							<b>p=0.004</b> x <sup>2</sup> =22.712
<b>Her gün</b>	2	25,0	3	<b>37,5</b>	3	<b>37,5</b>	
Haftada en az birkaç kez	1	6,7	12	80,0	2	13,3	
Ayda birkaç kez	10	35,7	16	57,1	12	7,1	
Yılda birkaç kez	19	33,9	28	50,0	9	16,1	
Hiçbir zaman	66	51,6	42	32,8	20	15,6	
<b>Yaptığınız iş sürekli eleştirilir</b>							<b>p=0.000</b> x <sup>2</sup> =37.154
<b>Her gün</b>	1	6,3	7	<b>43,8</b>	8	<b>50,0</b>	
Haftada en az birkaç kez	6	28,6	10	47,6	5	23,8	
Ayda birkaç kez	5	31,3	11	68,8	-	-	
Yılda birkaç kez	23	33,8	37	54,4	8	11,8	
Hiçbir zaman	63	55,3	36	31,6	15	13,2	
<b>Sahip olduğunuzdan daha az yetenek gerektiren işler size verilir</b>							<b>p=0.011</b> x <sup>2</sup> =19.781
<b>Her gün</b>	2	18,2	3	<b>27,3</b>	6	<b>54,5</b>	
Haftada en az birkaç kez	4	36,4	4	36,4	3	27,3	
Ayda birkaç kez	4	36,4	6	42,9	4	28,6	
Yılda birkaç kez	16	39,0	21	51,2	4	9,8	
Hiçbir zaman	72	45,6	67	42,4	19	12,0	

Katılımcıların bulunduğu meslekte çalışmaktan memnun olma durumları ile mobbing (bezdiri) davranışına maruz kalma durumlarının karşılaştırılması Tablo 4.11'de gösterilmiştir. Katılımcıların bulunduğu meslekte çalışmaktan memnun olma durumları ile mobbing (bezdiri) davranışına maruz kalma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki saptanmıştır (p<0.05). Farkı yaratan grubun, bulunduğu meslekte çalışmaktan memnun olmayan ya da bulunduğu meslekte çalışmaktan kısmen memnun olanlar olduğu belirlenmiştir.

**Tablo 4.12. Katılımcıların Çalıştıkları Bölüm İle Mobbing (Bezdiri) Davranışına Maruz Kalma Durumlarının Karşılaştırılması (n:238)**

Davranışlar	Çalışılan bölüm										p x <sup>2</sup>	
	Dahili birimler		Cerrahi birimler		Ameliyathane /Yoğun bakım/Acil servis		Poliklinik		Diğer			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
<b>Yüzünüze bağırlır ve yüksek sesle azarlanırsınız</b>												<b>p=0.016</b> x <sup>2</sup> =30,449
Her gün	3	75,0	-	-	-	-	-	-	1	25,0		
Haftada en az birkaç kez	-	-	4	44,4	2	22,2	1	11,1	2	22,2		
Ayda birkaç kez	2	12,5	3	18,8	7	43,8	-	-	4	25,0		
Yılda birkaç kez	9	15,5	19	32,8	23	39,7	3	5,2	4	6,9		
Hiçbir zaman	25	16,9	30	20,3	40	27,0	11	7,4	42	28,4		
<b>Yaptığınız iş sürekli eleştirilir</b>												<b>p=0.043</b> x <sup>2</sup> =26,845
Her gün	7	43,8	2	12,5	5	31,3	-	-	2	12,5		
Haftada en az birkaç kez	3	14,3	8	38,1	6	28,6	1	4,8	3	14,3		
Ayda birkaç kez	1	6,3	4	25,0	7	43,8	1	6,3	3	18,8		
Yılda birkaç kez	6	8,8	17	25,0	28	41,2	6	8,8	11	16,2		
Hiçbir zaman	22	19,3	25	21,9	26	22,8	7	6,1	34	29,8		

Katılımcıların çalıştıkları bölüm ile mobbing (bezdiri) davranışına maruz kalma durumlarının karşılaştırılması Tablo 4.12’de gösterilmiştir. Katılımcıların çalıştıkları bölüm ile mobbing (bezdiri) davranışına maruz kalma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır (p<0.05). Analizler sonucunda, dâhili birimler ve ameliyathane/ yoğun bakım/acil servislerde çalışan katılımcıların daha fazla mobbing davranışlarına maruz kaldıkları saptanmıştır.

**Tablo 4.13. Katılımcıların Cinsiyetleri İle Mobbing (Bezdiri) Davranışına Maruz Kalma Durumlarının Karşılaştırılması (n:238)**

Davranışlar	Cinsiyet				p x <sup>2</sup>
	Kadın		Erkek		
	Sayı(n)	Yüzde(%)	Sayı(n)	Yüzde(%)	
<b>Sanki orada değilmişsiniz gibi davranılır</b>					<b>p=0.032</b> x <sup>2</sup> =10,574
Her gün	4	<b>80,0</b>	1	20,0	
Haftada en az birkaç kez	3	<b>60,0</b>	2	40,0	
Ayda birkaç kez	5	<b>35,7</b>	9	64,3	
Yılda birkaç kez	40	<b>80,0</b>	10	20,0	
Hiçbir zaman	110	68,3	51	31,7	
<b>Çabalarınız yanlış ve küçültücü şekilde yargılanır</b>					<b>p=0.030</b> x <sup>2</sup> =10,676
Her gün	-	-	4	100,0	
Haftada en az birkaç kez	2	<b>50,0</b>	2	50,0	
Ayda birkaç kez	7	<b>58,3</b>	5	41,7	
Yılda birkaç kez	35	<b>71,4</b>	14	28,6	
Hiçbir zaman	118	71,1	48	28,9	

Katılımcıların cinsiyetleri ile mobbing (bezdiri) davranışına maruz kalma durumlarının karşılaştırılması Tablo 4.13'te gösterilmiştir. Katılımcıların cinsiyetleri ile mobbing (bezdiri) davranışına maruz kalma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır (p<0.05). Analizler sonucunda, kadın katılımcıların daha fazla mobbing davranışlarına maruz kaldıkları saptanmıştır.

**Tablo 4.14. Katılımcıların Medeni Durumları İle Mobbing (Bezdiri) Davranışına Maruz Kalma Durumlarının Karşılaştırılması (n:238)**

Davranışlar	Medeni durum				p x <sup>2</sup>
	Evli		Evli değil		
	Sayı(n)	Yüzde(%)	Sayı(n)	Yüzde(%)	
<b>Meslektaşlarımız veya birlikte çalıştığımız kişiler kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlar.</b>					<b>p=0.037</b> x <sup>2</sup> =10,240
Her gün	4	<b>50,0</b>	4	50,0	
Haftada en az birkaç kez	12	<b>80,0</b>	3	20,0	
Ayda birkaç kez	26	<b>92,9</b>	2	7,1	
Yılda birkaç kez	50	<b>89,3</b>	6	10,7	
Hiçbir zaman	108	84,4	20	15,6	
<b>Yaptığımız iş sürekli eleştirilir</b>					<b>p=0.049</b> x <sup>2</sup> =9,558
Her gün	14	<b>87,5</b>	2	12,5	
Haftada en az birkaç kez	16	<b>76,2</b>	5	23,8	
Ayda birkaç kez	10	<b>62,5</b>	6	37,5	
Yılda birkaç kez	58	<b>85,3</b>	10	14,7	
Hiçbir zaman	102	89,5	12	10,5	
<b>Sahip olduğunuzdan daha az yetenek gerektiren işler size verilir</b>					<b>p=0.006</b> x <sup>2</sup> =14,494
Her gün	7	<b>63,6</b>	4	36,4	
Haftada en az birkaç kez	9	<b>81,8</b>	2	18,2	
Ayda birkaç kez	8	<b>57,1</b>	6	42,9	
Yılda birkaç kez	36	<b>87,8</b>	5	12,2	
Hiçbir zaman	140	88,6	18	11,4	

Katılımcıların medeni durumları ile mobbing (bezdiri) davranışına maruz kalma durumlarının karşılaştırılması Tablo 4.14'te gösterilmiştir. Katılımcıların medeni durumları ile mobbing (bezdiri) davranışına maruz kalma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır (p<0.05). Analizler sonucunda, katılımcılardan evli olanların daha fazla mobbing davranışlarına maruz kaldıkları saptanmıştır.



**Tablo 4.15. Katılımcıların Meslekleri İle Mobbing (Bezdiri) Davranışına Maruz Kalma Durumlarının Karşılaştırılması (n:238)**

Davranışlar	Meslek												p x <sup>2</sup>
	Hemşire		Ebe		Doktor		Tıbbi Sekreter		Eczacı		Diğer sağlık personeli		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
<b>Sözünüz sürekli kesilir</b>													
Her gün	5	31,3	8	50,0	1	6,3	-	-	-	-	2	12,5	<b>p=0.017</b> x <sup>2</sup> =35,569
Haftada en az birkaç kez	9		5		3		1	3,8	-	-	8	30,8	
Ayda birkaç kez	5	36,4	9	19,2	3	11,5	1	4,0	-	-	7	28,0	
Yılda birkaç kez	15	20,0	17	36,0	8	12,0	3	5,9	-	-	8	15,7	
Hiçbir zaman	31	29,4	15	33,3	22	15,7	1	0,9	7	-	41	35,0	
		26,5		12,8		18,8							
<b>Yaptığınız iş sürekli eleştirilir</b>													
Her gün	4	25,0	7	43,8	2	12,5	1	6,3	1	6,3	1	6,3	<b>p=0.015</b> x <sup>2</sup> =36,016
Haftada en az birkaç kez	8		4		3		2	9,5	-	-	4	19,0	
Ayda birkaç kez	4	38,1	5	19,0	1	6,3	1	6,3	-	-	5	31,3	
Yılda birkaç kez	27	25,0	17	31,3	6	8,8	-	-	-	-	18	26,5	
Hiçbir zaman	22	39,7	21	25,0	25	21,9	2	1,8	6	5,3	38	33,3	
		19,3		18,4									

Katılımcıların meslekleri ile mobbing (psikolojik şiddet) davranışına maruz kalma durumlarının karşılaştırılması Tablo 4.15'te gösterilmiştir. Katılımcıların meslekleri ile mobbing (psikolojik şiddet) davranışına maruz kalma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmıştır (p<0.05). İstatistiksel farkın hemşire ve ebelerden kaynaklandığı belirlenmiştir.

**Tablo 4.16. Katılımcıların Kişilik Özellikleri İle Mobbing (Bezdiri) Davranışına Maruz Kalma Durumlarının Karşılaştırılması (n:238)**

Davranışlar	Kişilik Özellikleri						p x <sup>2</sup>
	Hırslı ve çalışkan		Duygusal		Pasif		
	Sayı (n)	Yüzde (%)	Sayı (n)	Yüzde (%)	Sayı (n)	Yüzde (%)	
<b>Meslektaşlarımız veya birlikte çalıştığımız kişiler kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlar</b>							<b>p=0.035</b> x <sup>2</sup> =16,532
Her gün	2	25,0	5	62,5	1	12,5	
Haftada en az birkaç kez	10	66,7	4	26,7	1	6,7	
Ayda birkaç kez	12	42,9	16	57,1	-	-	
Yılda birkaç kez	30	53,6	24	42,9	2	3,6	
Hiçbir zaman	86	67,2	40	31,3	2	1,6	
<b>Asılsız söylentiler ortada dolaşır</b>							<b>p=0.048</b> x <sup>2</sup> =15,617
Her gün	3	27,3	8	72,7	-	-	
Haftada en az birkaç kez	9	90,0	1	10,0	-	-	
Ayda birkaç kez	16	80,0	4	20,0	-	-	
Yılda birkaç kez	43	62,3	23	33,3	3	4,3	
Hiçbir zaman	69	55,2	53	42,4	3	2,4	
<b>Çabalarımız yanlış ve küçültücü şekilde yargılanır</b>							<b>p=0.035</b> x <sup>2</sup> =16,528
Her gün	1	25,0	3	75,0	-	-	
Haftada en az birkaç kez	3	75,0	-	-	1	25,0	
Ayda birkaç kez	8	66,7	3	25,0	1	8,3	
Yılda birkaç kez	31	63,3	16	32,7	2	4,1	
Hiçbir zaman	97	58,4	67	40,4	2	1,2	

Katılımcıların kişilik özellikleri ile mobbing (bezdiri) davranışına maruz kalma durumlarının karşılaştırılması Tablo 4.16’da gösterilmiştir. Katılımcıların kişilik özellikleri ile mobbing (bezdiri) davranışına maruz kalma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmıştır (p<0.05). Mobbing davranışına öncelikle “hırslı ve çalışkan” kişiliğe sahip katılımcılar ile “duygusal” kişilik yapısındaki katılımcıların daha fazla maruz kaldıkları saptanmıştır.

**Tablo 4.17. Katılımcıların Yaş Grupları İle Mobbing (Bezdiri) Davranışına Maruz Kalma Durumlarının Karşılaştırılması (n:238)**

Davranışlar	Yaş Grupları										p x <sup>2</sup>
	18-22 yaş		23-27 yaş		28-32 yaş		33-37 yaş		38 yaş ve üzeri		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
<b>Üstünüz kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlar</b>											
Her gün	-	-	2	11,8	-	-	6	35,3	9	52,9	<b>p=0.074</b> x <sup>2</sup> =24,78
Haftada en az birkaç kez	2	8,3	3	12,5	2	8,3	7	29,2	10	41,7	
Ayda birkaç kez	3	12,5	1	4,2	8	33,3	5	20,8	7	29,2	
Yılda birkaç kez	2	3,6	6	10,7	12	21,4	9	16,1	27	48,2	
Hiçbir zaman	2	1,8	8	7,0	16	14,0	35	30,7	53	46,5	
<b>Sözünüz sürekli kesilir</b>											
Her gün	-	-	1	6,3	2	12,5	6	37,5	7	43,8	<b>p=0.784</b> x <sup>2</sup> =11,396
Haftada en az birkaç kez	2	7,7	4	15,4	6	23,1	6	23,1	8	30,8	
Ayda birkaç kez	1	4,0	2	8,0	3	12,0	4	16,0	15	60,0	
Yılda birkaç kez	3	5,9	2	3,9	9	17,6	13	25,5	24	47,1	
Hiçbir zaman	3	2,6	11	9,4	18	15,4	33	28,2	52	44,4	
<b>Yaptığınız iş sürekli eleştirilir</b>											
Her gün	-	-	2	12,5	3	18,8	4	25,0	7	43,8	<b>p=0.461</b> x <sup>2</sup> =15,888
Haftada en az birkaç kez	2	9,5	4	19,0	4	19,0	4	19,0	7	33,3	
Ayda birkaç kez	1	6,3	2	12,5	4	25,0	4	25,0	5	31,3	
Yılda birkaç kez	1	1,5	8	11,8	11	16,2	20	29,4	28	41,2	
Hiçbir zaman	5	4,4	4	3,5	16	14,0	30	26,3	59	51,8	

Katılımcıların yaş grupları ile mobbing (bezdiri) davranışına maruz kalma durumlarının karşılaştırılması Tablo 4.17’de gösterilmiştir. Katılımcıların yaş grupları ile mobbing (bezdiri) davranışına maruz kalma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır (p>0.05).

**Tablo 4.18. Katılımcıların Meslekte Çalışma Süresi İle Mobbing (Bezdiri) Davranışına Maruz Kalma Durumlarının Karşılaştırılması (n:238)**

Davranışlar	Meslekte Çalışma Süresi								p x <sup>2</sup>
	1 yıldan az		1-5 yıl		6-10 yıl		11 yıl ve üzeri		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
<b>Üstünüz kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlar</b>									
Her gün	-	-	2	11,8	2	11,8	13	76,5	<b>p=0.494</b> x <sup>2</sup> =11,415
Haftada en az birkaç kez	-	-	3	12,5	5	20,8	16	66,7	
Ayda birkaç kez	2	8,3	3	12,5	5	20,8	14	58,3	
Yılda birkaç kez	2	3,6	6	10,7	10	17,9	38	67,9	
Hiçbir zaman	-	-	12	10,5	20	17,5	82	71,9	
<b>Sözünüz sürekli kesilir</b>									
Her gün	-	-	1	6,3	2	12,5	13	81,3	<b>p=0.203</b> x <sup>2</sup> =15,754
Haftada en az birkaç kez	1	3,8	5	19,2	5	19,2	15	57,7	
Ayda birkaç kez	2	8,0	1	4,0	2	8,0	20	80,0	
Yılda birkaç kez	-	-	4	7,8	9	17,6	38	74,5	
Hiçbir zaman	1	0,9	15	12,8	24	20,5	77	65,8	
<b>Meslektaşlarınız veya birlikte çalıştığımız kişiler kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlar</b>									
Her gün	-	-	2	25,0	1	12,6	5	62,5	<b>p=0.152</b> x <sup>2</sup> =16,933
Haftada en az birkaç kez	-	-	4	26,7	1	6,7	10	66,7	
Ayda birkaç kez	2	7,1	1	3,6	3	10,7	22	78,6	
Yılda birkaç kez	1	1,8	4	7,1	14	25,0	37	66,1	
Hiçbir zaman	1	0,8	15	11,7	23	18,0	89	69,5	

Katılımcıların meslekte çalışma süreleri ile mobbing (bezdiri) davranışına maruz kalma durumlarının karşılaştırılması Tablo 4.18'de gösterilmiştir. Katılımcıların meslekte çalışma süresi ile mobbing (bezdiri) davranışına maruz kalma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır (p>0.05).

**Tablo 4.19. Katılımcıların Çalıştıkları Vardiya Türü İle Mobbing (Bezdiri) Davranışına Maruz Kalma Durumlarının Karşılaştırılması (n:238)**

Davranışlar	Vardiya Türü						p x <sup>2</sup>
	Gündüz		Gece		24 Saat		
	Sayı (n)	Yüzde (%)	Sayı (n)	Yüzde (%)	Sayı (n)	Yüzde (%)	
<b>Üstünüz kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlar</b>							<b>p=0,446</b> x <sup>2</sup> =7,873
Her gün	6	35,3	2	11,8	9	52,9	
Haftada en az birkaç kez	10	41,7	3	12,5	11	45,8	
Ayda birkaç kez	12	50,0	2	8,3	10	41,7	
Yılda birkaç kez	33	58,9	3	5,4	20	35,7	
Hiçbir zaman	71	62,3	8	7,0	35	30,7	
<b>Yaptığınız iş sürekli eleştirilir</b>							<b>p=0.139</b> x <sup>2</sup> =12,294
Her gün	10	62,5	1	6,3	5	31,3	
Haftada en az birkaç kez	10	47,6	1	4,8	10	47,6	
Ayda birkaç kez	5	31,3	3	18,8	8	50,0	
Yılda birkaç kez	33	48,5	5	7,4	30	44,1	
Hiçbir zaman	74	64,9	8	7,0	32	28,1	
<b>İmalar yoluyla ilişki reddedilir</b>							<b>p=0.984</b> x <sup>2</sup> =1,907
Her gün	5	55,6	1	11,1	3	33,3	
Haftada en az birkaç kez	9	52,9	1	5,9	7	41,2	
Ayda birkaç kez	12	57,1	2	9,5	7	33,3	
Yılda birkaç kez	39	51,3	6	7,9	31	40,8	
Hiçbir zaman	67	59,8	8	7,1	37	33,0	

Katılımcıların çalıştıkları vardiya türü ile mobbing (bezdiri) davranışına maruz kalma durumlarının karşılaştırılması Tablo 4.19da gösterilmiştir. Katılımcıların çalıştıkları vardiya türü ile mobbing (bezdiri) davranışına maruz kalma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır (p>0.05).

**Tablo 4.20. Katılımcıların Haftalık Çalışma Saatleri İle Mobbing (Bezdiri) Davranışına Maruz Kalma Durumlarının Karşılaştırılması (n:238)**

Davranışlar	Haftalık Çalışma Saati						p x <sup>2</sup>
	45 saat		46-56 saat		57 saat ve üzeri		
	Sayı (n)	Yüzde (%)	Sayı (n)	Yüzde (%)	Sayı (n)	Yüzde (%)	
<b>Üstünüz kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlar</b>							<b>p=0,868</b> x <sup>2</sup> =3,877
Her gün	8	47,1	7	41,2	2	11,8	
Haftada en az birkaç kez	7	29,2	16	66,7	1	4,2	
Ayda birkaç kez	7	29,2	15	62,5	2	8,3	
Yılda birkaç kez	18	32,1	33	58,9	5	8,9	
Hiçbir zaman	41	36,0	61	53,5	12	10,5	
<b>Sözünüz sürekli kesilir</b>							<b>p=0.181</b> x <sup>2</sup> =11,388
Her gün	5	31,3	10	62,5	1	6,3	
Haftada en az birkaç kez	12	46,2	11	42,3	3	11,5	
Ayda birkaç kez	7	28,0	18	72,0	-	-	
Yılda birkaç kez	16	31,4	33	64,7	2	3,9	
Hiçbir zaman	41	35,0	60	51,3	16	13,7	
<b>Asılsız söylentiler ortada dolaşır</b>							<b>p=0.818</b> x <sup>2</sup> =4,411
Her gün	3	27,3	7	63,6	1	9,1	
Haftada en az birkaç kez	3	30,0	7	70,0	-	-	
Ayda birkaç kez	4	20,0	14	70,0	2	10,0	
Yılda birkaç kez	27	39,1	36	52,2	6	8,7	
Hiçbir zaman	44	35,2	68	54,4	13	10,4	
<b>İşiniz sürekli değiştirilir</b>							<b>p=0.865</b> x <sup>2</sup> =3,907
Her gün	2	40,0	2	40,0	1	20,0	
Haftada en az birkaç kez	2	20,0	8	80,0	-	-	
Ayda birkaç kez	4	30,8	8	61,5	1	7,7	
Yılda birkaç kez	14	37,8	20	54,1	3	8,1	
Hiçbir zaman	59	34,7	94	55,3	17	10,0	

Katılımcıların haftalık çalışma saati ile mobbing (bezdiri) davranışına maruz kalma durumlarının karşılaştırılması Tablo 4.20’de gösterilmiştir. Katılımcıların haftalık çalışma saati ile mobbing (bezdiri) davranışına maruz kalma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır (p>0.05).

**Tablo 4.21. Katılımcıların Mobbing İle İlgili Hizmet İçi Eğitim Alma Durumu İle Mobbing (Bezdiri) Davranışına Maruz Kalma Durumlarının Karşılaştırılması (n:238)**

Davranışlar	Mobbing İle İlgili Hizmet İçi Eğitim Alma Durumu				p x <sup>2</sup>
	Eğitim Almayan		Eğitim Alan		
	Sayı(n)	Yüzde(%)	Sayı(n)	Yüzde(%)	
<b>Üstünüz kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlar</b>					<b>p=0.814</b> x <sup>2</sup> =4,449
Her gün	11	64,7	6	35,3	
Haftada en az birkaç kez	12	50,0	12	50,0	
Ayda birkaç kez	18	75,0	6	25,0	
Yılda birkaç kez	35	62,5	21	37,5	
Hiçbir zaman	68	59,6	46	40,4	
<b>Sözünüz sürekli kesilir</b>					<b>p=0.150</b> x <sup>2</sup> =19,009
Her gün	6	37,5	10	62,5	
Haftada en az birkaç kez	22	84,6	4	15,4	
Ayda birkaç kez	18	72,0	7	28,0	
Yılda birkaç kez	35	68,6	16	31,4	
Hiçbir zaman	63	53,8	54	46,2	
<b>Yüzünüze bağırlır ve yüksek sesle azarlanırsınız</b>					<b>p=0.624</b> x <sup>2</sup> =6,210
Her gün	2	50,0	2	50,0	
Haftada en az birkaç kez	6	66,7	3	33,3	
Ayda birkaç kez	9	56,3	7	43,8	
Yılda birkaç kez	43	74,1	15	25,9	
Hiçbir zaman	84	56,8	64	43,2	
<b>Kararlarınız sürekli sorgulanır</b>					<b>p=0.924</b> x <sup>2</sup> =3,161
Her gün	3	42,9	4	57,1	
Haftada en az birkaç kez	3	42,9	4	57,1	
Ayda birkaç kez	9	56,3	7	43,8	
Yılda birkaç kez	39	62,9	23	37,1	
Hiçbir zaman	90	62,9	53	37,1	

Katılımcıların mobbing ile ilgili hizmet içi eğitim alma durumu ile mobbing (bezdiri) davranışına maruz kalma durumlarının karşılaştırılması Tablo 4.21’de gösterilmiştir. Katılımcıların mobbing ile ilgili hizmet içi eğitim alma durumu ile mobbing (bezdiri) davranışına maruz kalma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır (p>0.05).

**Tablo 4.22. Katılımcıların Sosyal Aktivitede Bulunma Sıklığı İle Mobbing (Bezdiri) Davranışına Maruz Kalma Durumlarının Karşılaştırılması (n:238)**

Davranışlar	Sosyal Aktivitede Bulunma Sıklığı								p x <sup>2</sup>
	Hergün		Haftada birkaç kez		Ayda birkaç kez		Yılda birkaç kez		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
<b>Üstünüz kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlar</b>									
Her gün	-	-	1	5,9	3	17,6	13	76,5	<b>p=0.284</b> x <sup>2</sup> =14,270
Haftada en az birkaç kez	-	-	-	-	12	50,0	12	50,0	
Ayda birkaç kez	1	4,2	3	12,5	10	41,7	10	41,7	
Yılda birkaç kez	1	1,8	4	7,1	20	35,7	31	55,4	
Hiçbir zaman	-	-	12	10,5	47	41,2	55	48,2	
<b>Yüzünüze bağırılır ve yüksek sesle azarlanırsınız</b>									
Her gün	-	-	1	25,0	1	25,0	2	50,0	<b>p=0.379</b> x <sup>2</sup> =12,857
Haftada en az birkaç kez	-	-	1	11,1	2	22,2	6	66,7	
Ayda birkaç kez	-	-	-	-	10	62,5	6	37,5	
Yılda birkaç kez	1	1,7	1	1,7	25	43,1	31	53,4	
Hiçbir zaman	1	0,7	17	11,5	54	36,5	76	51,4	
<b>İmalar yoluyla ilişki reddedilir</b>									
Her gün	-	-	1	11,1	4	44,4	4	44,4	<b>p=0.996</b> x <sup>2</sup> =2,886
Haftada en az birkaç kez	-	-	2	11,8	7	41,2	8	47,1	
Ayda birkaç kez	-	-	1	4,8	9	42,9	11	52,4	
Yılda birkaç kez	1	1,3	5	6,6	27	35,5	43	56,6	
Hiçbir zaman	1	0,9	11	9,8	45	40,2	55	49,1	

Katılımcıların sosyal aktivitede bulunma sıklığı ile mobbing (bezdiri) davranışına maruz kalma durumlarının karşılaştırılması Tablo 4.22’de gösterilmiştir. Katılımcıların sosyal aktivitede bulunma sıklığı ile mobbing (bezdiri) davranışına maruz kalma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır (p>0.05).



## 5. TARTIŞMA

Balıkesir ili, Balıkesir’de X Hastanesi’nde mobbing’in (bezdiri) sağlık çalışanları üzerine etkilerini incelemek amacıyla yapılmış olan bu çalışmada; katılımcıların % 35,7’sinin ön lisans mezunu olduğu; % 27,7’sinin hemşire olduğu ve % 69,4’ünün 11 yıl ve üzeri süredir meslekte çalıştığı görülmektedir. Katılımcıların % 30,6’sı ameliyathane/ yoğun bakım/ acil serviste çalışmakta, % 56,2’si devamlı gündüz vardiyasında ve haftada 46-56 saat süre ile çalışmakta ve % 43’ü şu an bulunduğu meslekte çalışmaktan kısmen memnundur (Tablo 4.2).

Literatürde, çalışma bulgusu ile benzerlik gösteren çalışmalar yer almaktadır. Zonp (2012), çalışmasında hemşirelerin % 55’inin meslekte 11 yıl ve üzeri süredir çalıştığı ve % 36’sının şu an bulunduğu meslekte çalışmaktan kısmen memnun olduğunu ifade ettiği belirlenmiştir (13).

Kişilerin yapmış olduğu işten memnuniyetleri, çalışma motivasyonlarını, iş kalitelerini ve tükenmişliklerini etkilemektedir. Bu nedenle, kişilerin yaptıkları işten memnun olmaması ya da kısmen memnun olmaları önemli bir bulgudur ve ele alınmalıdır.

Araştırmaya katılanların % 59,6’sı kendisini “hırslı ve çalışkan“ olarak tanımlamış; % 61,3’ü daha önce mobing (psikolojik şiddet) ile ilgili eğitim almamış ve % 51,5’i yılda bir kaç kez sosyal aktivitede bulunabildiğini ifade etmiştir (Tablo 4,3). Literatürde bu bulgularla benzerlik gösteren çalışmalar yer almaktadır.

Dündar’ın (2010) çalışmasında, araştırma kapsamında bulunanların kişilik özelliklerine bakıldığında % 44,4’ünün “hırslı ve çalışkan” olarak kendilerini tanımladıkları görülmektedir (9).

Zonp’un (2012) çalışmasında, hemşirelerin %59’u mobbing ile ilgili eğitim almadığını ifade etmiştir (13).

Kişilik özelliği olarak “hırslı ve çalışkan“ olmak, sorgulayıcı olmayı ve her zaman daha iyi işler başarmayı gerektirir.

Bu kişilikteki kişiler, baskılara ya da zorlamalara direnç gösterirler. Katılımcıların, yarısından fazla mobbing ile ilgili eğitim almamış olması, bu konuda farkındalıkları olmadığını düşündürmüştür.

Katılımcıların **yaklaşık yarısı birinci grupta** yer alan davranışlara „**hiç bir zaman**“ maruz kalmadıklarını ifade ederken, **yaklaşık yarısı** ise “**her gün**“ ile “**yılda bir kaç kez**“ arasında bu davranışlara maruz kaldıklarını ifade etmiştir (Tablo 4.4). Literatürde yapılan çalışmalarda da benzer sonuçlar elde edilmiştir.

Dilman (2007) özel hastanelerde çalışan hemşirelerin Bezdire'ye maruz kalma durumları ile ilgili yaptığı çalışmada en sık karşılaşılan davranışı "Konuşurken sürekli sözün kesilmesi" olarak bulmuştur (7).

Aynı şekilde Gökçe (2006) tarafından öğretmenler ile yapılan çalışmada da en sık karşılaşılan davranış söz kesilmesi olarak belirtilmiştir (5).

Solakoğlu (2007) sağlık çalışanları ile yaptığı çalışmada "Siz konuşurken sözünüz kesilir veya araya laf karıştırılır." ifadesini orta sıklıkta karşılaşılan yıldırma davranışı olarak ifade etmiştir (39).

Dündar'ın çalışmada (2010), Yavuz'un çalışmada (2007) ve Arısoy'un çalışmada (2011) da benzer sonuçlar elde edilmiştir (4,9,15).

Birbirinden farklı meslek grubunun bir arada çalışarak hastalara hizmet sunduğu sağlık sektöründe, gerek ast-üst ilişkilerinin yanlış algılanması gerekse meslekler arası çatışmaların varlığı özellikle iletişimin yoğun olarak yaşandığı bu alanda çalışanların birbirlerinin sözlerini keserek iletişimi yanlış yönlendirilmesine sebep olabilmektedir.

Katılımcıların **yaklaşık dörtte üçü ikinci grupta** yer alan davranışlara "**hiç bir zaman**" maruz kalmadıklarını ifade ederken, **yaklaşık dörtte biri "her gün"** ile "**yılda bir kaç kez**" arasında bu davranışlara maruz kaldıklarını ifade etmiştir (Tablo 4.5). Literatürde çalışma bulgusu ile benzerlik gösteren çalışmalar yer almaktadır. Fışkın'ın çalışması (2011), Arısoy'un çalışması (2011) ve Dündar'ın çalışması (2010) çalışma bulgusu ile benzerlik göstermektedir (4,9,40).

Katılımcıların **yaklaşık dörtte üçü üçüncü grupta** yer alan davranışlara "**hiç bir zaman**" maruz kalmadıklarını ifade ederken, **yaklaşık dörtte biri "her gün"** ile "**yılda bir kaç kez**" arasında bu davranışlara maruz kaldıklarını ifade etmiştir (Tablo 4,6). Çalışma bulgusu, Arısoy'un çalışması (2011) ve Fışkın'ın (2011) çalışması ile benzerlik göstermektedir (4,40).

Katılımcıların **yaklaşık dörtte üçü dördüncü grupta** yer alan davranışlara "**hiç bir zaman**" maruz kalmadıklarını ifade ederken, **yaklaşık dörtte biri "her gün"** ile "**yılda bir kaç kez**" arasında bu davranışlara maruz kaldıklarını ifade etmiştir (Tablo 4,7).

Literatürde çalışma bulgusu ile benzerlik gösteren çalışmalar yer almaktadır. Fışkın'ın çalışması (2011), Arısoy'un çalışması (2011) ve Dündar'ın çalışması (2010) çalışma bulgusu ile benzerlik göstermektedir (4,9,40).

Katılımcıların, % 24,3'ü "**sık sık**" sinirli olduğunu; % 31,9'u işini değiştirmeyi **hiç** düşünmediğini belirtmiş, %14,9'u işyerinden **hiç** soğumadığını ifade etmiştir (Tablo 4,8).

Arısoy'un çalışmasında (2011), % 35,1'i sinir bozukluğu yaşadığını ifade etmiştir (4).

Fışkın'ın çalışmasında (2011), sağlık çalışanlarının % 55,6'sının işten ayrılmayı düşündüğü bulunmuştur (40).

Üye'nin çalışmasında (2009), hemşirelerin % 61,4'ü işten ayrılmayı düşündüğünü belirtmiştir (41). Bu bulgular çalışma bulgusunu desteklemektedir.

Katılımcıların % 90,2'si hiç intihar düşüncesi olmadığını, %19,1'i insanların güvenilmez olduğunu düşünmediğini, % 25,2'si ani öfke patlamasını hiç yaşamadığı ve %49,8'i de anlamsız olan konulara anlam yüklemeye çabalamadığını ifade etmiştir (Tablo 4.10).

Fışkın'ın çalışmasında (2011), araştırmaya katılan hiçbir personel intihar etmeyi düşünmediğini belirtirken, Atasoy'un (2010) çalışmasında zaman zaman intihar etmeyi düşünenler, özel sektörde çalışanların % 2,6'sı, kamu personelinin % 2,5'idir (40,42).

Yine Yıldırım'ın (2007) çalışmasında % 10, Üye'nin (2009) çalışmasında ise bu oran % 7 olarak bulunmuştur (41,43).

Katılımcıların bulunduğu **meslekte çalışmaktan memnun olma durumları** ile mobbing (bezdiri) davranışına maruz kalma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki saptanmıştır ( $p<0.05$ ).

Farkı yaratan grubun, bulunduğu meslekte çalışmaktan memnun olmayan ya da bulunduğu meslekte çalışmaktan kısmen memnun olanlar olduğu belirlenmiştir (Tablo 4.11).

Akbolat ve Işık'ın çalışmasında (2010), bulunduğu meslekte çalışmaktan memnun olmayan hemşirelerin mobbing değerleri daha yüksek bulunmuştur (44).

Zonp'un çalışmasında (2012), hemşirelerin çalışma şeklinden memnuniyetlerine bakıldığında; kısmen memnun olanlar ve memnun olmayanlar, işe yönelik davranışlar, itibarı zedeleyen davranışlar ve dışlayan davranışlar ile daha fazla karşılaşmaktadırlar. Araştırma sonuçları göstermektedir ki, çalışılan kurum ve çalışma şeklinden memnuniyet düzeyi ile mobbing davranışlarıyla karşılaşma arasında anlamlı fark vardır. Çalışanlar memnuniyet düzeyleri azaldıkça, mobbing davranışları ile daha sık karşılaştıklarını belirtmektedirler (13).

Katılımcıların **çalıştıkları bölüm** ile mobbing (psikolojik şiddet) davranışına maruz kalma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0.05$ ). Analizler sonucunda, dâhili birimler ve ameliyathane/ yoğun bakım/acil servislerde çalışan katılımcıların daha fazla mobbing davranışlarına maruz kaldıkları saptanmıştır (Tablo 4.12).

Gürkan'ın çalışmasında (2010), hastanenin yoğun bakım ve servis biriminde çalışan sağlık personelinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar, hastanenin diğer birimlerinde çalışan sağlık personelinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılardan fazla bulunmuştur (Gürkan 2010).

Dünder'in çalışmasında (2010), sağlık çalışanlarının çalıştıkları bölümler ile mobbing davranışı arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu ve acil servislerde çalışan sağlık çalışanlarının cerrahi bölümlerdekilere göre bu davranışa daha fazla maruz kaldıkları saptanmıştır(9).

Dilman (2007) yaptığı çalışmasında özelleşmiş birimlerde (acil servis, yoğun bakım, ameliyathane gibi) diğer birimlere göre daha fazla yıldırma yaşandığını belirtmiştir (7).

Özdevecioğlu ve Aksoy (2005)'un çalışmasında da en çok acil servis ve psikiyatri bölümünde yıldırma maruz kalındığını ifade etmiştir (46).

Kaya'nın çalışmasında (2012), yoğun bakımda çalışan hemşirelerin mobbinge daha çok maruz kaldıkları gözlemlenmiştir (47). Ferrinho ve ark. (2003) çalışmasında; sağlık sektörü içinde özellikle acil servislerde, geriatri ve psikiyatri birimlerinde çalışanlarda mobbing davranışına daha fazla maruz kalındığı saptanmıştır (48).

Acil servis hastaneye başvuruların en hızlı kabulünün yapıldığı, çabuk çözümlenmesi gereken sağlık sorunlarının olduğu ve hem hasta hem de hasta yakınlarının daha gergin durumda başvurdukları bir birim olması nedeniyle stresli ortamdır. Bu gibi özelleşmiş birimlerde hızlı davranılması hasta sağlığı açısından önem taşımakta olduğu için zaman zaman çalışanların birbirlerine farkında olmadan bile yıldırma uygulamalarına neden olmaktadır.

Katılımcıların **cinsiyetleri** ile mobbing (psikolojik şiddet) davranışına maruz kalma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0.05$ ). Analizler sonucunda, kadın katılımcıların daha fazla mobbing davranışlarına maruz kaldıkları saptanmıştır (Tablo 4.13). Çalışmamız bulgusu ile benzerlik gösteren Kök'ün (2006) bankacılık sektöründe yaptığı çalışmasında, yıldırma ile cinsiyet arasında bir farklılık olduğu ve kadınların erkeklerden daha çok yıldırma maruz kaldığını ifade etmiştir(49).

Yavuz'un çalışmasında (2007), cinsiyetin mobbing algısında etkili olduğu ifade edilmiştir (15). Kaya'nın çalışmasında (2012), farklı cinsiyetlere sahip denekler arasında iş yerinde mobbing davranış stilleri puanları açısından anlamlı bir farklılık bulunmuştur (47). Kadınların erkeklere göre daha çok mobbing saldırısına uğramalarının nedeni olumsuzlukları daha fazla algılamaya eğilimli olmalarındandır.

Portekiz’de 2006 yılında yapılan bir araştırmaya göre, sağlık sektörü içinde kadın çalışanların mobbinge ve şiddete karşı en savunmasız grup oldukları rapor edilmiştir (48).

Çalışmamız bulgusunun aksine, Dündar’ın (2010) sağlık çalışanları ile yapmış olduğu çalışmada kadın ve erkek sağlık çalışanlarının yıldırımaya maruz kalma düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır (9). Aksoy’un (2008) Isparta’da sağlık çalışanları ile yaptığı çalışmada da cinsiyetle bezdiri mağduru olma arasında anlamlı bir ilişki olmadığı ortaya konmuştur (50). Benzer şekilde, Bahçe (2007) yaptığı çalışmada, yıldırma uygulamaları ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki olmadığını saptamıştır (51). Zonp’un çalışmasında (2012) cinsiyetin işyerinde psikolojik tacize uğrama durumunu etkilemediği belirlenmiştir (13).

Katılımcıların **medeni durumları** ile mobbing (bezdiri) davranışına maruz kalma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0.05$ ). Analizler sonucunda, katılımcılardan evli olanların daha fazla mobbing davranışlarına maruz kaldıkları saptanmıştır (Tablo 4.14). Dündar’ın çalışmasında (2010), sağlık çalışanlarının medeni durumlarının yıldırma davranışları ile ilişkili olduğu ve bu davranışların evli olanlarda evli olmayanlara göre daha fazla karşılaştığı görülmüştür (9).

Aksoy (2007) sağlık çalışanları ile yaptığı çalışmada medeni durumun bazı yıldırma davranışlarına maruz kalmada etkili olduğunu ifade etmiştir (50). Kowalczyk ve arkadaşları (2007) hekimler ile yaptıkları çalışmalarında bezdiriye maruz kalanların çoğunluğunu evli olanların oluşturduğunu göstermiştir (52).

Katılımcıların **meslekleri** ile mobbing (bezdiri) davranışına maruz kalma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmıştır ( $p<0.05$ ). İstatistiksel farkın hemşire ve ebelerden kaynaklandığı belirlenmiştir (Tablo 4.15).

Dündar’ın çalışmasında (2010) ve Yavuz’un çalışmasında (2007), sağlık çalışanlarının mesleklerindeki farklılığın mobbing davranışına maruz kalmada etkili olduğu belirtilmiştir (9,15).

Solakoğlu (2007) tarafından sağlık çalışanlarının meslekleri ile yıldırma arasındaki ilişkinin incelenmesi sonucu bu çalışmada olduğu gibi hemşirelerin diğer sağlık mesleklerine göre daha fazla yıldırımaya maruz kaldığı ortaya çıkmıştır (39).

Ferrinho ve ark. (2003) çalışmasında; sağlık sektörü içinde hemşire yöneticilerin mobbinge daha fazla uğradıkları saptanmıştır (48).

Hemşirelik meslekleşme yolunda diğer sağlık mesleklerine göre arada kalmış bir durumdadır. Diğer sağlık meslekleri ile ast-üst sıkıntıları yaşamaları özellikle de

hekimlerin kendilerini hemşirelerin amiri konumunda görmeleri bu meslekte yaşanan bezdiri olaylarını artırmaktadır. Ayrıca hemşirelerin sicil notlarının verilmesinde hala sicil amiri konumunda başhekimin olması hekimlerin hemşirelerin üstü olarak anlaşılmasına da zemin hazırlamaktadır. Hastaya sunulan sağlık hizmetinin merkezinde olan hemşire hastanın tedavi ve bakımı ile ilgili hekimden diyetisyene kadar birçok farklı sağlık meslek üyesi ile iletişime girmekte ve bu durum yaşanabilecek yıldırma olaylarını artırmaktadır. Fışkın'ın çalışmasında (2011), sağlık çalışanları arasında en fazla ebe ve hemşirelerin mobbing davranışı ile karşı karşıya kaldıkları ifade edilmiştir (40).

Bir işyerinde iş bölümünün net olarak yapılması orada meydana gelebilecek karmaşanın azalmasını sağlayacaktır. Görev tanımının net olarak yapılması çalışanın “neyi yapmakla yükümlü, neyi yapma zorunluluğu yok” buna açıklık getirir. Hemşirelerin görev tanımlarının net olarak yapılmamış olması sağlık işyerlerinde yaşanan sorunların başında gelmektedir (% 69.8). Eğer hemşireler görev yaptıkları birimdeki sorumluluklarını net olarak bilirse, doktorun yapması gereken işler, hizmetlinin sorumluluğunda olan işler hemşirenin göreviymiş gibi gösterilemez. Böylece hemşireye angarya işlerin yüklenmesinin önüne geçilmiş olacaktır (4).

Katılımcıların **kişilik özellikleri** ile Mobbing (Bezdiri) davranışına maruz kalma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmıştır ( $p<0.05$ ). Mobbing davranışına öncelikle “hırslı ve çalışkan” kişiliğe sahip katılımcılar ile “duygusal” kişilik yapısındaki katılımcıların daha fazla maruz kaldıkları saptanmıştır (Tablo 4.16). Dündar'ın (2010) çalışmasında hırslı, duygusal ve pasif gibi kişilik özellikleri ile “mesleki durumunu hedef almaya yönelik olası bezdiri davranışları” açısından istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur (9). Arslan (2007) yaptığı çalışmada hırslı kişilik özelliğine sahip olanların bezdiriye daha fazla maruz kaldıklarını göstermiştir (53). Zapf (1999) hakkını aramayan, çekingen ve özgüven eksikliği olan kişilerin bezdiriyle daha fazla karşılaştıklarını öne sürmüştür (54). Sağlık sektöründeki hizmet birbirinden farklı meslekler tarafından sunulduğu gibi insan sağlığı ile uğraşılması açısından da oldukça stres yüklü bir alandır. Bu durumda duygusal ve pasif kişilikli çalışanlar hem haklarını aramadıkları hem de kendilerinde oluşan özsaygı yetersizliği nedeni ile bezdiriye açık hale gelmektedir.

Katılımcıların yaş grupları ile mobbing (bezdiri) davranışına maruz kalma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır ( $p>0.05$ ) (Tablo 4.17). Fışkın'ın çalışmasında (2011), yaş grupları ile mobbing davranışına maruz kalma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı saptanmıştır (40).

Atasoy'un çalışmasında da (2010), ebe ve hemşirelerin mobbinge maruz kalmalarında yaş grupları arasında anlamlı fark olmadığı belirtilmiştir (42). Bazı araştırma sonuçları, yaşlı çalışanların genç çalışanlardan daha fazla yıldırımaya maruz kaldığını ortaya koyarken, bazı araştırma sonuçları ise tam tersi şekilde 25 yaş altının daha fazla mobbinge maruz kaldığına işaret etmektedir (49). Araştırmalar mobbing mağdurlarının daha çok otuzlu yaşlarda olduğunu göstermektedir (18).

Katılımcıların meslekte çalışma süreleri ile mobbing (bezdiri) davranışına maruz kalma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır ( $p>0.05$ ) (Tablo 4.18). Fışkın'ın çalışmasında (2011), meslekte çalışma süresinin mobbing davranışına maruz kalma durumunu etkilemediği belirlenmiştir(40). Çalışmamız bulgusunun akdine, Üye'nin çalışmasında (2009), hemşirelerin mobbing ile karşılaşma durumlarının deneyim yıllarına göre karşılaştırılmasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu ve 15 yıl üzeri süredir çalışanların daha yüksek oranda bu davranışla karşılaştıkları saptanmıştır (41). Benzer şekilde, Atasoy'un çalışmasında da (2010), ebe ve hemşirelerin çalışma yıllarına göre mobbinge maruz kalmalarında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuş ve 6–17 yıllık ebe ve hemşirelerin daha fazla mobbinge maruz kaldığı görülmüştür (42). Hemşirelere yönelik hem yurt dışı hem de yurt içi mobbing araştırmaları incelendiğinde, mesleki deneyim olarak on yılın altında özellikle mesleklerinde (ilk 5 yıl) olan genç hemşirelerin daha fazla mobbinge maruz kaldıkları belirlenmiştir (42).

Katılımcıların çalıştıkları vardiya türü ile mobbing (bezdiri) davranışına maruz kalma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır ( $p>0.05$ ) (Tablo 4.19). İstatistiksel olarak anlamlı olmamakla birlikte, gece vardiyasında çalışanların mobbing davranışına daha az maruz kaldıkları görülmüştür.

Katılımcıların haftalık çalışma saati ile mobbing (bezdiri) davranışına maruz kalma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır ( $p>0.05$ ) (Tablo 4.20). Yapılan değerlendirmede 57 saat ve üzeri süre çalışanların mobbing davranışına daha az maruz kaldıklarının görülmesi şaşırtıcı bir bulgudur. Bu sonuç, yoğun çalışma temposunda çalışan sağlık çalışanlarının mobbing davranışlarını kanıksadıkları ya da bu davranışlara anlam yüklemeye çalışmadıkları şekilde yorumlanmıştır.

Katılımcıların mobbing ile ilgili hizmet içi eğitim alma durumu ile mobbing (bezdiri) davranışına maruz kalma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır ( $p>0.05$ ) (Tablo 4.21). Katılımcılardan hizmet içi eğitim almayanların mobbing davranışına daha fazla maruz kaldıkları görülmektedir. Bu bulgu,

mobbing eğitimi almış olan sağlık çalışanlarının mobbinge karşı bilinçli olması nedeniyle savunmaya geçebildikleri, ancak eğitim almamış olanların bunu çaresizce kabullendikleri şeklinde yorumlanmıştır.

Katılımcıların sosyal aktivitede bulunma sıklığı ile mobbing (bezdiri) davranışına maruz kalma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır ( $p>0.05$ ) (Tablo 4.22). Katılımcıların sosyal aktivitede bulunmama süresi arttıkça, mobbinge daha fazla maruz kaldıkları görülmektedir. Bu sonuç, sosyal aktivitede bulunan katılımcıların, yaşadıkları olumsuzlukları farklı aktivitelerle büyütmeden çözümleyebildikleri, diğerlerin ise yoğun iş temposu nedeniyle sorunları daha ciddi boyutlarda yaşadıkları şeklinde yorumlanmıştır.



## 6.SONUÇ VE ÖNERİLER

Balıkesir ili, Balıkesir’de X Hastanesi’nde mobbing’in (bezdiri) sağlık çalışanları üzerine etkilerini incelemek amacıyla yapılmış olan bu çalışmada katılımcıların;

- % 43’ü şu an bulunduğu meslekte çalışmaktan kısmen memnundur.
- % 61,3’ü daha önce mobing (bezdiri) ile ilgili eğitim almamıştır.
- Yaklaşık yarısı **birinci grupta** yer alan davranışlara “*hiç bir zaman*” maruz kalmadıklarını ifade ederken, *yaklaşık yarısı* ise “*her gün*“ ile “*yılda bir kaç kez*” arasında bu davranışlara maruz kaldıklarını ifade etmiştir.
- Katılımcıların *yaklaşık dörtte üçü ikinci grupta* yer alan davranışlara “*hiç bir zaman*“ maruz kalmadıklarını ifade ederken, *yaklaşık dörtte biri* “*her gün*“ ile “*yılda bir kaç kez*” arasında bu davranışlara maruz kaldıklarını ifade etmiştir.
- Katılımcıların *yaklaşık dörtte üçü üçüncü grupta* yer alan davranışlara “*hiç bir zaman*“ maruz kalmadıklarını ifade ederken, *yaklaşık dörtte biri* “*her gün*“ ile “*yılda bir kaç kez*” arasında bu davranışlara maruz kaldıklarını ifade etmiştir
- Katılımcıların *yaklaşık dörtte üçü dördüncü grupta* yer alan davranışlara “*hiç bir zaman*“ maruz kalmadıklarını ifade ederken, *yaklaşık dörtte biri* “*her gün*” ile “*yılda bir kaç kez*” arasında bu davranışlara maruz kaldıklarını ifade etmiştir
- Katılımcıların, % 24,3’ü “*sık sık*” sinirli olduğunu; %31,9’u işini değiştirmeyi *hiç* düşünmediğini belirtmiş, % 14,9’u işyerinden *hiç* soğumadığını ifade etmiştir
- Katılımcıların % 90,2’si hiç intihar düşüncesi olmadığını, % 19,1’i insanların güvenilmez olduğunu düşünmediğini, % 25,2’si ani öfke patlamasını hiç yaşamadığı ve % 49,8’i de anlamsız olan konulara anlam yüklemeye çabalamadığını ifade etmiştir.
- Katılımcıların bulunduğu **meslekte çalışmaktan memnun olma durumları** ile mobbing (bezdiri) davranışına maruz kalma durumları incelendiğinde; bulunduğu meslekte çalışmaktan memnun olmayan ya da bulunduğu meslekte çalışmaktan kısmen memnun olanların mobbing (bezdiri) davranışına daha fazla maruz kaldıkları saptanmıştır.
- Katılımcıların **çalıştıkları bölüm** ile mobbing (bezdiri) davranışına maruz kalma durumları incelendiğinde; dâhili birimler ve ameliyathane/ yoğun bakım/acil servislerde çalışan katılımcıların daha fazla mobbing davranışlarına maruz kaldıkları saptanmıştır.

- Katılımcıların **cinsiyetleri** ile mobbing (bezdiri) davranışına maruz kalma durumları incelendiğinde; kadın katılımcıların daha fazla mobbing davranışlarına maruz kaldıkları saptanmıştır
- Katılımcıların **medeni durumları** ile mobbing (bezdiri) davranışına maruz kalma durumları incelendiğinde; evli olanların daha fazla mobbing davranışlarına maruz kaldıkları belirlenmiştir.
- Katılımcıların **meslekleri** ile mobbing (bezdiri) davranışına maruz kalma durumları incelendiğinde; hemşire ve ebelerin diğer meslek gruplarına göre daha fazla mobbing davranışlarına maruz kaldıkları belirlenmiştir.
- Katılımcıların **kişilik özellikleri** ile mobbing (bezdiri) davranışına maruz kalma durumları incelendiğinde; öncelikle “hırslı ve çalışkan” kişiliğe sahip katılımcılar ile “duygusal” kişilik yapısındaki katılımcıların daha fazla mobbing davranışına maruz kaldıkları saptanmıştır.
- Katılımcıların **yaş grupları, meslekte çalışma süreleri, çalıştıkları vardiya türü, haftalık çalışma saati, mobbing ile ilgili hizmet içi eğitim alma durumu ve sosyal aktivitede bulunma sıklığı** ile mobbing (bezdiri) davranışına maruz kalma durumlarında etkili olmadığı bulunmuştur.

**Bu sonuçlar doğrultusunda aşağıdaki öneriler yapılabilir:**

- Şu an bulunmakta olduğu meslekte olmaktan memnun olmayanların memnuniyetsizlik nedenlerinin araştırılarak, sorunlara yönelik çözüm önerilerinin geliştirilmesi,
- Kurumlarda, mobbing davranışını tanımaya ve önlem almaya yönelik hizmet içi eğitimlerin yapılması ve kişilerin mobbing davranışı konusunda bilinçli ve güçlü hale getirilmesi,
- Daha yoğun iş stresinin yaşandığı ve mobbing davranışının daha fazla olduğu belirtilen kliniklerde çalışılan personelin güçlü hale getirilmesine yönelik eğitimlerin verilmesi, eğer ki bir değişiklik oluşmuyorsa bu birimlerde çalışan kişilerin rotasyona tabi tutularak kliniklerinin değiştirilmesinin sağlanması,
- Hemşirelik ve ebelik mesleklerinde daha çok kadın personelin olması ve kadınların daha fazla mobbing davranışına maruz kalmaları göz önüne alınarak bu mesleklerdeki personelin yasa ve yönetmeliklerde yer alan hakları konusunda daha fazla bilgi sahibi olmasının sağlanması ve bu mesleklerin kadın mesleği olmaktan çıkması konusunda erkek hemşire istihdamının arttırılması,

- Adil bir yönetim anlayışının benimsenmesi ve çalışanların görev dağılımlarının sosyal konumlarına (evli, bekâr, genç, yaşlı vb.) yönelik olmaktan çok uzmanlık konularına göre dağılımının sağlanması,
- Mobbinge maruz kaldığını düşünen kişilerin cesaretlendirilmesi ve bu kişilere her konuda destek sağlanmasına yönelik girişimlerde bulunulması önerilebilir.

## KAYNAKLAR

1. Çobanoğlu Ş. Mobbing, İşyerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri. Timaş Yayınları, İstanbul, 2005.
2. Leyman H. The Content and Development of Mobbing at work. European Journal of work and organizational Psychology, 1996, (1):165.
3. Davenport N, Schwartz RD, Eliot GP. Mobbing, İşyerinde Duygusal Taciz, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2003.
4. Arısoy A. Mobbingi Ortaya Çıkaran Faktörler: Isparta-Antalya- Burdur'da Sağlık Sektöründe Hemşireler Üzerine Çalışma. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi. (Danışman: Doç. Dr. Adem Korkmaz), Isparta, 2011.
5. Gökçe TA. İşyerinde Yıldırma: Özel ve Resmi İlköğretim Okulu Öğretmen ve Yöneticileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara, 2006.
6. ILO Newsletter. News From İlo Geneva, 2002, (3): 1-16
7. Dilman T. Özel Hastanelerde Çalışan Hemşirelerin Duygusal Tacize Maruz Kalma Durumlarının Belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. (Danışman Yard. Doç. Dr. Yasemin Akbal Ergün), İstanbul, 2007.
8. Güngör M. Çalışma Hayatında Psikolojik Taciz, Derin Yayınları, İstanbul,2008.
9. Dündar T. Sağlık Çalışanlarının Mobbing (psikolojik şiddet) e Maruz Kalmalarında Hastane Etik İklimi İle Sosyodemografik Özelliklerinin Rolü: Bolu İli Hastanelerinde Bir Araştırma Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, (Tez Danışmanı Doç. Dr. Bayram Şahin) Ankara, 2010.
10. Tetik S. "Mobbing Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi, KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 2010, 12(18):81-89.
11. Dökmen Ü. İletişim Çatışmaları ve Empati, Sistem Yayıncılık, 2. Baskı, İstanbul, 1995.
12. Dikmen A. Workplace Bullying/Mobbing And Its Effects On Intention To Leave The Organization. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, ( Danışman: Prof. Dr. Handan Kepir Sinangil ), İstanbul, 2005.
13. Zonp Z. Psikiyatri Kliniklerinde Çalışan Hemşirelerin Mobbing Algıları ve İlişkili Faktörler. İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi (Danışman: Prof. Dr. Sevim Buzlu) İstanbul, 2012.

14. Yüçetürk E. “Örgütlerde Durdurulamayan Mobbing (Psikolojik Şiddet) Uygulamaları: Düş mü? Gerçek mi?’’Bilgi yönetimi, 17. Baskı, Kocaeli, 2003.
15. Yavuz H. Çalışanlarda Mobbing (Psikolojik şiddet) Algısını Etkileyen Faktörler: Süleyman Demirel Üniversitesi. Tıp Fakültesi Üzerine Bir Araştırma: Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Isparta, 2007.
16. Tutar H. İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing), Barış Yayınları, İstanbul, 2004.
17. Gürkan KP. Şanlıurfa ‘da Çalışan Hemşire, Ebe ve Sağlık Memurlarının Psikolojik Şiddete (Mobbing) Maruz Kalma Durumları ve İlişkili Faktörler Yüksek Lisans Tezi. Harran Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. (Tez Danışmanı Doç. Dr. Fügen Göz), Şanlıurfa, 2010.
18. Çobanoğlu Ş. Mobbing, İş Yerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri. Timaş Yayınları, İstanbul, 2005.
19. Arpacıoğlu G. İşyerindeki Stresin Gizli Kaynağı; Zorbalık ve Duygusal Taciz. Human Resource Dergisi,Lima, 2003, Kasım- Aralık 1-7
20. Tınaz P. İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing). Beta Basım Yayın A.Ş, İstanbul, 2006.
21. Leymann H. Mobbing and psychological terror at workplaces, 1993, Violence Vict, 5 (1): 33-34.
22. Shallcross L. “The Workplace Mobbing Syndrome, Response and Prevention in The Public Sector”, Workplace Mobbing Conference, Brisbane, 2003.
23. Olafson R, Johansdottir H. Coping with bullying in the workplace, British Journal of Guidance and Counselling, 2004, S 32:3, 319-33.
24. Groeblichhoff D, Becker M. A Case Study of Mobbing and Clinical Treatment of Mobbing Victims. European Journal of Work and Organizational Psychology 1996, 5 (2). 277-294
25. Ergenekon S. İşyerinde Duygusal Taciz (Mobbing). Kazancı Hakemli Hukuk Dergisi, 2008, 19: 1-8.
26. Perry RW, Mankin LD. Understanding Employee Trust in Management: Conceptual Clarification and Correlates. Public Personnel Management, 2004, 33(3):277-291.
27. Soares A. Bullying: When Work Becomes Indecent. Unpublished Manuscript. University of Quebec. Montreal, 2002.
28. Einarsen S, Matthiesen B. Psychiatric Of PTSD Among Victims Of Bullying At Work, 2004, 32(3):325-36.
29. Tınaz P, Bayram F, Ergin H. Çalışma Psikolojisi ve Hukuki Boyutları ile İş Yerinde Psikolojik Taciz, Beta Yayınları, İstanbul, 2008.

30. Yaman E. Yönetim psikolojisi açısından işyerinde psikoşiddet -mobbing Nobel Yayınları, Ankara, 2009.
31. Lewis D. "Bullying at work: The impact of shame among university and college lecturers", *British Journal Of Guidance & Counselling*, 2005, 32(3):281-299.
32. Couling V. *Dealing With Bullying & Harassment at Workplace*. Royal College of Nursing Working Well Intative Seminars, Londra, 2005.
33. Adams A. Bullying at Work. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 1997, 17: 177-180.
34. Can Y. A Tipi ve B Tipi Kişilikler Bakımından Mobbing Kişilik İlişkisinin İncelenmesi: Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli, 2007.
35. Kingma M. "Workplace Violence in the Health Sector: A Problem of Epidemic Proportion", *International Nursing Review*, 2011, 48(3): 129-130.
36. Resch M, Schubinski M. Mobbing- Prevention and Management in Organization. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 1996, 5 (2): 425-433.
37. Hirigoyen MF. *Manevi Taciz (Günümüzde Sapkın Şiddet)*. Güncel Yayıncılık, İstanbul, 2002, 295-307.
38. Önertoy OC. *Mobbing, İşyerinde Duygusal Taciz*, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2003.
39. Solakoğlu İ. *İşletmelerde Mobbingin Örgütsel Kültüre Etkisi ve Bir Sağlık Kuruluşunda Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, (Tez Danışmanı Doç. Dr. Bayram Şahin), Kütahya, 2007.
40. Fışkın G. *Mobbing Davranışı ve Ana Çocuk Sağlığı Merkezlerindeki Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma* Yüksek Lisans Tezi İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2011.
41. Üye C. *Hemşirelerin Yöneticileri Tarafından Mobbing Davranışları İle Karşılaşma Durumlarının Belirlenmesi*. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik ABD Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2009.
42. Atasoy I. *Sağlık Sektöründe Mobbing: Sakarya İlinde Kamu ve Özel Hastanelerde Çalışan Ebe ve Hemşireler Üzerine Bir Araştırma*. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkiler Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Sakarya, 2010.
43. Yıldırım A, Yıldırım D. Mobbing in the workplace by peers and managers: mobbing experienced by nurses working in healthcare facilities in Turkey and its effect on nurses. *Journal of Clinical Nursing*, 2007. 16: 1444 -1453

44. Akbolat M, Işık O. İylerinde mobbing: Hemşireler Üzerine Bir Çalışma. I.uluslararası Kadın ve Sağlık Kongresi Bildiri Özet Kitabı. 3-5 Haziran, Sakarya, 2010. s: 101.
45. Gürkan KP. Şanlıurfa 'da Çalışan Hemşire, Ebe ve Sağlık Memurlarının Psikolojik Şiddete (Mobbing) Maruz Kalma Durumları ve İlişkili Faktörler Yüksek Lisans Tezi. Harran Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, (Tez Danışmanı Doç.Dr. Fügen Göz), Şanlıurfa, 2010.
46. Özdevecioğlu M, Aksoy MS. Organizasyonlarda Sabotaj: Türleri, Amaçları, Hedefleri ve Yönetimi. Cumhuriyet Üniversitesi İİBF Dergisi, 2005, 6(1): 95-109
47. Kaya Ç. Cerrahi Hemşirelerinin Mobbinge Maruz Kalma Durumlarının Belirlenmesi ve Mobbingin Hemşirelerin Motivasyonları Üzerine Olan Etkisinin İncelenmesi. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Cerrahi Hastalıkları Hemşireliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi (Danışman: Doç.Dr. Özal Özcan), Afyonkarahisar, 2012.
48. Ferrinho P, Biscaia A, Fronteira I, Craveiro I, Antunes AR, Conceição C, Flores I, Santos O. Patterns of perceptions of workplace violence in the Portuguese health care sector, 2003, *Human Resources for Health* 1, 1-11.
49. Kök BS İş Yaşamında Psiko-Şiddet Sarmalı Olarak Yıldırma Olgusu ve Nedenleri. Atatürk Üniversitesi İİBF 14. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongre Kitabı, 2006, 435-448
50. Aksoy F. Psikolojik Şiddet'in Mobbing 'in Sağlık Çalışanları Üzerine Etkisi Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, (Danışman Prof. Dr.Haydar Sur), İstanbul, 2008.
51. Bahçe Ç. Mobbing Oluşumunda Örgüt Kültürünün Rolü: Bir Örnek Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara, 2007.
52. Kowalczyk JB, Krajewska-Kulak, E, Sierakowska M, Lewko J, Klimaszewska K. Exposure The Doctors to Aggression in The Workplace. *Advances in Medical Sciences*, 2007, 32(1): 89-92.
53. Arslan F. İşletmelerde Duygusal Zorbalık ve Ankara'da Bankacılık Sektöründe Duygusal Zorbalığın Varlığına İlişkin Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi, Niğde, 2007.
54. Zapf D. Organizational Work Group Related and Personel Cause of Mobbing/Bullying at Work. *International Journal of Manpower*, (1999). 20 (1/2) 70-84.

## EKLER

### EK 1: ANKET FORMLARI MOBBİNG'İN (BEZDİRİ) SAĞLIK ÇALIŞANLARI ÜZERİNE ETKİLERİ

#### Sayın Katılımcı,

Bu anket formu, Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Yönetimi Bölümünde hazırlanmakta olan yüksek lisans tezine veri sağlamak amacıyla hazırlanmıştır. Bu araştırmayla, “Mobbing (Bezdiri) in Sağlık Çalışanları Üzerine Etkileri” konusunda sağlık çalışanlarının deneyimlerinin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Bilimsel nitelikteki bu araştırmanın idari ya da siyasi yönü olmayıp, cevaplar gizli tutulacaktır. Anket formuna kimliğinizi ya da isminizi belirten bir şey yazmayınız. Desteğiniz için şimdiden teşekkür ederiz.

**Neriman Görgülü**  
**Okan Üniversitesi**  
**Yüksek Lisans Öğrencisi**  
**Telefon: 05456496997**

#### 1. BÖLÜM: KİŞİSEL BİLGİLERİNİZ

1. Yaş grubunuz? ( ) 18-22 ( ) 23-27 ( ) 28-32 ( ) 33-37 ( ) 38 ve üstü

2. Cinsiyetiniz nedir?

( ) Kadın ( ) Erkek

3. Mesleğiniz nedir?

( ) Hemşire ( ) Ebe ( ) Doktor ( ) Tıbbi sekreter ( ) Eczacı ( ) Diğer.....

4. Medeni durumunuz nedir?

( ) Evli ( ) Evli değil

5. Eğitim durumunuz

( ) Sağlık Meslek Lisesi ( ) Yüksek Lisans

( ) Ön Lisans ( ) Doktora

( ) Lisans ( ) Tıpta uzmanlık

6. Mesleğinizdeki çalışma süreniz nedir?

( ) 1 yıldan az ( ) 1-5 yıl ( ) 6-10 yıl ( ) 11 yıl ve üzeri

7. Çalıştığınız bölüm nedir?

( ) Dahili birimler

( ) Cerrahi birimler

( ) Ameliyathane / Yoğun bakım / Acil Servis

( ) Poliklinik

( ) Diğer.....



**8. Daha çok hangi vardiyada çalışıyorsunuz?**

Gündüz     Gece     24 saat

**9. Ortalama haftalık çalışma saatiniz nedir?**

45 saat     45-56 saat     57 saat ve üzeri

**10. Kişiliğinizle örtüşen özellikler**

Hırslı ve çalışkan     Duygusal     Pasif

**11. Bulduğunuz meslekte çalışmaktan memnun musunuz?**

Memnunum     Kısmen memnunum     Memnun değilim

**12. Mobbing (Psikolojik şiddet ) ile ilgili hizmet içi eğitim aldınız mı?**

Hayır     Evet

**13. Ne sıklıkta sosyal aktivitede (sinema, tiyatro, kermes vb.) bulunursunuz?**

her gün     haftada birkaç kez  
 ayda birkaç kez     yılda birkaç kez

## 2.BÖLÜM: MOBBİNG'E (BEZDİRİ) MARUZ KALMA DURUMU

**Açıklama:** Aşağıda Mobbing'e (bir işyerinde iş arkadaşları, astlar ya da üstler tarafından işten soğutmak, performansı düşürmek, yıldırım, istifa etmeyi sağlamak amacıyla, küçük düşürücü, doğrudan ya da dolaylı saldırılardan oluşan olumsuz davranışlardır) maruz kalma durumları ile ilgili olası durumlar verilmiştir. Yöneticiniz ya da iş arkadaşlarınız tarafından en az son bir yıldır aşağıda belirtilen durumlara ne sıklıkta maruz kaldığınızı ifade eden seçeneği "X" şeklinde işaretleyiniz.

<b>MOBBİNG (Bezdiri)</b>		<b>Her gün</b>	<b>Haftada en az birkaç kez</b>	<b>Ayda birkaç kez</b>	<b>Yılda birkaç kez</b>	<b>Hiçbir zaman</b>
<b>Birinci grup davranışlar</b>						
1	Üstünüz kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlar.					
2	Sözünüz sürekli kesilir.					
3	Meslektaşlarınız veya birlikte çalıştığınız kişiler kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlar.					
4	Yüzünüze bağırlı ve yüksek sesle azarlanırsınız.					
5	Yaptığınız iş sürekli eleştirilir.					
6	Jestler ve bakışlarla ilişki reddedilir.					
7	İmlar yoluyla ilişki reddedilir.					
<b>İkinci grup davranışlar</b>						
8	Çevrenizdeki insanlar sizinle konuşmazlar.					
9	Kimseyle konuşamazsınız, başkalarına ulaşmanız engellenir.					
10	Sanki orada değilmişsiniz gibi davranılır.					
<b>Üçüncü grup davranışlar</b>						
11	İnsanlar arkanızdan kötü konuşur.					
12	Asılsız söylentiler ortada dolaşır.					
13	Gülünç durumlara düşürülürsünüz.					
14	Bir özrünüzle alay edilir.					
15	Sizi gülünç düşürmek için yürüyüşünüz, jestleriniz veya sesiniz taklit edilir.					
16	Özgüveninizi olumsuz etkileyen bir iş yapmaya zorlanırsınız.					
17	Çabalarınız yanlış ve küçültücü şekilde yargılanır.					
18	Kararlarınız sürekli sorgulanır.					
<b>Dördüncü grup davranışlar</b>						
8	Sizin için hiçbir özel görev yoktur.					
20	Size verilen işler geri alınır.					
21	Sürdürmeniz için anlamsız işler verilir					
22	Sahip olduğunuzdan daha az yetenek gerektiren işler size verilir					
23	İşiniz sürekli değiştirilir.					
24	Özgüveninizi etkileyecek işler verilir.					

### 3.BÖLÜM: MOBBİNG'İN (BEZDİRİ) SAĞLIK ÇALIŞANLARI ÜZERİNE ETKİLERİ

**Açıklama:** Aşağıda, 'Mobbing'in sağlık çalışanları üzerine etkileri' ne yönelik ifadelere yer verilmiştir. Lütfen aşağıdaki ifadeleri çalıştığınız kurumu dikkate alarak cevaplandırınız. Size uygun olan seçeneği "X" şeklinde işaretleyiniz.

		Çok sık	Sık sık	Bazen	Nadiren	Hiç
<b>Birinci Derece Mobbing Etkileri</b>						
1.	Stres altında ve sınırlı mısınız?					
2.	Ağlama ve irkilme nöbetleri yaşıyor musunuz?					
3.	Uyku azlığı çekiyor musunuz?					
4.	İşinizi değiştirmeyi düşünüyor musunuz?					
5.	İş arkadaşlarınızdan gördüğünüz küçük düşürücü davranışlar sizi üzer ve sıkıntı verir mi?					
6.	İş yerinizden soğuduğunuz oluyor mu?					
<b>İkinci Derece Mobbing Etkileri</b>						
7.	Tansiyonunuzda değişiklikler oluyor mu?					
8.	Uykusuzluk çekiyor musunuz?					
9.	Sindirim sisteminizde rahatsızlıklar var mı?					
10.	Nefessiz kalma, nefes alamama gibi solunum sorunlarınız oluyor mu?					
11.	Son zamanlarda kilo artışı yada kilo kaybı oldu mu?					
12.	Alkol kullanıyor musunuz?					
<b>Üçüncü Derece Mobbing Etkileri</b>						
13.	Kalp çarpıntısı oluyor mu?					
14.	İntihar düşünceleri ya da intihar girişimi oldu mu?					
15.	Yalnızlık duygusuna kapıldığınız oluyor mu?					
16.	Öz güven eksikliği yaşıyor musunuz?					
17.	Yaşadıklarınız karşısında kendinizi suçladığınız oluyor mu?					
18.	İnsanların güvenilmez olduğunu düşünüyor musunuz?					
19.	Ani öfke patlaması yaşıyor musunuz?					
20.	Anlamsız olan konulara anlam yüklemeye çabılıyor musunuz?					

## EK-2: İZİN YAZILARI



T.C.  
SAĞLIK BAKANLIĞI  
TÜRKİYE KAMU HASTANELERİ KURUMU  
Balıkesir İli Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği

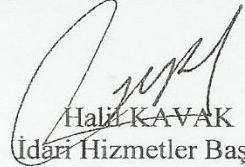
Sayı : B.10.1.TKH.4.10.0.02/774/ 1344  
Konu : Anket Çalışması

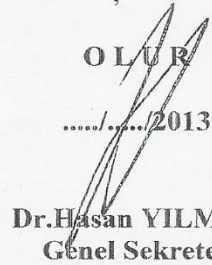
28.10/2013

### GENEL SEKRETERLİK MAKAMINA

İlgi: Atatürk Devlet Hastanesinin 17.01.2013 tarihli ve 654 sayılı yazısı

Okan Üniversitesi Yüksek Lisans öğrencisi Neriman GÖRGÜLÜ tarafından Balıkesir Atatürk Devlet Hastanesinde “Mobbing (Psikolojik Şiddet )’ın Sağlık Çalışanları Üzerine Etkileri” konulu anket uygulamasının yapılması için gerekli iznin verilmesi ilgi sayılı yazı ile talep edilmektedir. Söz konusu çalışmanın Balıkesir Atatürk Devlet Hastanesi’nde hizmeti aksatmayacak şekilde yürütülmesi, katılımın gönüllülük esasına dayanması, veri toplama sırasında TCK’nın 134-140. maddeleri arasındaki özel hayatın korunması ve kişisel verilerin güvenliği şartlarına aykırı hareket edilmemesi, yapılacak çalışmanın sonucunun bir suretinin genel sekreterliğimize gönderilmesi ve kurumun bilgisi dışında ilan edilmemesi kaydıyla uygun görülmesini olurlarınıza arz ederim.

  
Halil KAVAK  
İdari Hizmetler Başkanı

  
OLUR  
...../...../2013  
Dr.Hasan YILMAZ  
Genel Sekreter

Balıkesir İli Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği  
Kasaplar Mah. Vasiçınar Cad. Atatürk Devlet Hastanesi Ek Hizmet Binası 10100 BALIKESİR  
Tel: 0 266 245 95 95 - 1126  
E -posta: egitim@balikesirkhb.gov.tr

Faks: 0 266 241 22 26




T.C.  
SAĞLIK BAKANLIĞI  
TÜRKİYE KAMU HASTANELERİ KURUMU  
Balıkesir İli Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği

Sayı :85163007/774 — 1379 — 44  
Konu : Anket Çalışması

29/01/2013

ATATÜRK DEVLET HASTANESİ YÖNETİCİLİĞİNE

Okan Üniversitesi Yüksek Lisans öğrencisi Neriman GÖRGÜLÜ tarafından Balıkesir Atatürk Devlet Hastanesinde “Mobbing (Psikolojik Şiddet )’ın Sağlık Çalışanları Üzerine Etkileri” konulu anket uygulamasının yapılması için alınan 28.01.2013 tarih ve 1344 sayılı genel sekreterlik makamınca alınan onay örneği ekte gönderilmektedir. Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

  
Halil KAVAK  
İdari Hizmetler Başkan

Eki:  
1 Adet Makam Onayı  
1 Adet Anket Örneği

## ÖZGEÇMİŞ

### Kişisel Bilgiler

<b>Adı</b>	Neriman	<b>Soyadı</b>	Görgülü
<b>Doğ. Yeri</b>	İzmir	<b>Doğ. Tar.</b>	01.11.1967
<b>Uyruğu</b>	T.C.	<b>T.C. Kim No</b>	17185597812
<b>Email</b>	nerimangorgulu@hotmail.com	<b>Tel</b>	05456496997

### Eğitim Düzeyi

	<b>Mezun Olduğu Kurumun Adı</b>	<b>Mez. Yılı</b>
<b>Lisans</b>	Atatürk Üniversitesi HELİTAM	2011
<b>Ön lisans</b>	Uludağ Üniversitesi S.H.M.Y.O	1988
<b>Lise</b>	Balıkesir Lisesi	1985

### İş Deneyimi

<b>Görevi</b>	<b>Kurum</b>	<b>Süre (Yıl-Yıl)</b>
<b>Hemşire</b>	<b>Tunceli İl Sağlık Müdürlüğü</b>	<b>2007-2009</b>
<b>Hemşire</b>	<b>Balıkesir 15 nolu S.O</b>	<b>2009-2011</b>
<b>Hemşire</b>	<b>Balıkesir Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi</b>	<b>2011-</b>

<b>Yabancı Dili</b>	<b>Okuduğunu Anlama</b>	<b>Konuşma</b>	<b>Yazma</b>
İngilizce	Orta	Orta	Orta

	<b>Sözel</b>	<b>Sayısal</b>	<b>Eşit Ağırlık</b>
<b>ALES Puanı</b>	64,445	46,391	46,717

### Bilgisayar Bilgisi

<b>Sıra No</b>	<b>Program Dalı</b>	<b>Kullanma Becerisi</b>
1	Windows	İyi
2	M.Word	İyi
3	M.Excel	Orta
4	M.Powerpoint	İyi
5	İnternet kullanımı	İyi

### Yayınları / Tebliğleri Sertifikaları / Ödülleri

06/2006: Bilgisayar Meslek Dalı Eğitim Programları Kurs Sertifikası

02/2007: Üreme Sağlığına Giriş ve Aile Planlaması Danışmanlığı Eğitim Belgesi

05/2007: Aile Sağlığı Elemanı Uyum Eğitimi Katılım Belgesi

**Özel İlgi Alanları (Hobileri) :** Çiçek yetiştirme, sinema, tiyatro, müzik, balık avlama.

