



T.C.

**TOROS ÜNİVERSİTESİ**

**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**ULUSLARARASI TİCARET VE LOJİSTİK ANA BİLİM DALI**

**TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

**PSİKOLOJİK TACİZ (MOBBİNG)'İN ÇALIŞANLARIN İŞ TATMİNİ  
ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ: MERSİN İLİ LOJİSTİK SEKTÖRÜNDE  
BEYAZ YAKALI ÇALIŞANLAR ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

**Zekeriya YILDIRIM**

**DANIŞMAN**


**Doç. Dr. Abdullah ÇALIŞKAN**

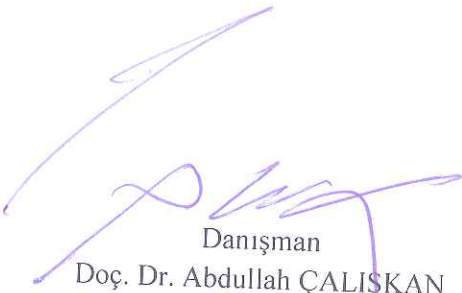
**YÜKSEK LİSANS TEZİ**


**ARALIK 2018**

YÜKSEK LİSANS TEZİ ONAY FORMU

Zekeriya YILDIRIM tarafından hazırlanan “Psikolojik Taciz (Mobbing)’ in Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Mersin İli Lojistik Sektöründe Beyaz Yakalı Çalışanlar Üzerinde Bir Araştırma” başlıklı bu çalışma 20/12/2018 tarihinde yapılan savunma sınavı sonunda oybirliği ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından Uluslararası Ticaret ve Lojistik Ana Bilim Dalı’nda yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.


  
Jüri Başkanı  
Doç. Dr. Emel BAHAR  
(Tarsus Üniversitesi)

  
Danışman  
Doç. Dr. Abdullah ÇALIŞKAN

  
Jüri Üyesi  
Dr. Öğr. Üyesi Özlem KÖROĞLU

Savunma Sınav Jürisi Tarafından Tezin İmzalı Nüshasının Teslim Tarihi : 24.12/2018

Jüri tarafından kabul edilen bu tezin Yüksek Lisans Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.

  
Prof. Dr. Haluk KORKMAZYÜREK  
Enstitü Müdürü

## ETİK BEYAN

Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu çalışmada;

- Sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Sunduğum çalışmanın özgün olduğunu,

Bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

01/11/2018

Zekeriya YILDIRIM

# PSİKOLOJİK TACİZ (MOBBİNG)'İN ÇALIŞANLARIN İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ: MERSİN İLİ LOJİSTİK SEKTÖRÜNDE BEYAZ YAKALI ÇALIŞANLAR ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

(Yüksek Lisans Tezi)

Zekeriya YILDIRIM

TOROS ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
2018

## ÖZET

Ülkemizde son zamanlarda, bilhassa özel sektörde acımasız yüzünü gösteren psikolojik tacize karşı gerekli aksiyonlar alınmamaktadır. Bunun en büyük sebeplerinden biri, hukuki yaptırımın varlığından haberdar olunmaması, diğeri ise mağdurun işinden kovulma korkusudur.

Bu tez çalışmasının temel amacı iş yerinde çalışanların psikolojik tacize maruz kalma durumları var ise, yaşamış oldukları psikolojik tacizin iş tatmini üzerindeki etkilerinin araştırılmasıdır. Bu doğrultuda Mersin ili lojistik sektöründe beyaz yakalı çalışanlar üzerinde, araştırma yapmak üzere kolayda örnekleme tekniğiyle sektördeki rastgele 48 firmaya ulaşılmıştır. Bu firmalardan 595 adet çalışana, altı ifadeden oluşan iş tatmini ölçeği ve beş boyutlu 45 ifadeden oluşan psikolojik taciz ölçeği kullandığımız anketler dağıtılmıştır. 477 çalışandan geri dönüş alınmıştır. Toplanan verileri değerlendirmek üzere istatistik paket programı olan SPSS 25 kullanılmıştır. Veriler üzerinde gerekli analizler yapılarak bulgular yorumlanmıştır. Yapılan analizler sonucunda çalışanların psikolojik tacize maruz kalma durumları ile iş tatmini algıları arasında negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilerek  $H_0$  hipotezi kabul edilmiştir.

Çalışma dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde psikolojik tacizle ilgili tanımlar, psikolojik tacizin tarihsel süreci, tipolojisi, aşamaları, türleri, nedenleri, sonuçları, psikolojik tacizle başa çıkma yöntemleri, psikolojik tacizin hukuksal boyutuna değinilmiştir. İkinci bölümde iş tatmini kavramı ele alınarak iş tatmininin tanımı, tarihçesi, önemi, iş tatmini ile ilgili diğer kavramlar, iş tatminini etkileyen faktörler, iş tatmininin

sonuçları, psikolojik taciz ve iş tatmini arasındaki ilişkiye değinilmiştir. Üçüncü bölümde araştırmanın yöntemi ve bulguları, dördüncü bölümde ise sonuç ve değerlendirme olarak incelenecektir.

**Anahtar Kelimeler:** Psikolojik taciz, mobbing, iş tatmini.

**Sayfa Adedi:** 107

**Tez Danışmanı:** Doç. Dr. Abdullah ALIŐKAN

**THE EFFECTS OF PSYCHOLOGICAL HARASSMENT (MOBBING)  
ON THE JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES: A SURVEY ON  
WHITE COLLAR EMPLOYEES OF MERSIN LOGISTICS SECTOR**

**(M. Sc. Thesis)**

**Zekeriya YILDIRIM**

**TOROS UNIVERSITY  
SOCIAL SCIENCE INSTITUTE  
2018**

**ABSTRACT**

Recently in Turkey, necessary actions against psychological harassment which shows its cruel face mostly in the private sector are not being taken. One of the biggest reasons for this is that victims of psychological harassment are not aware of their legal options, and the second major reason is the victims' fear of losing their job.

The main reason of this study is surveying the effects of psychological harassment on job satisfaction when/if the employees are exposed to psychological harassment. In this direction; 48 random firms which are in the logistics sector were contacted to study white collar employees in Mersin logistic sector with simple sampling method. Questionnaires which included the job satisfaction scale which consists of six statements and a psychological harassment scale which consists of 45 five dimensional statements were given to 595 employees from the abovementioned firms. Feedbacks were received from 477 employees. SPSS 25 which is a statistic pocket programme was used to evaluate the data. Findings were noted by making necessary analysis' on the data. As a result of the analysis, the H<sub>0</sub> hypothesis was approved by finding a negative and significant correlation between psychological harassment to the employees and their sense of job satisfaction.

The study consists of four parts. In the first part; the definition of psychological harassment, historical process of psychological harassment, its typology, stages, types, reasons, results, and methods of coping with psychological harassment were mentioned. In the second part; the definition of job satisfaction, its history, importance, other notions about job satisfaction, the factors which affect job satisfaction, the reasons of job

satisfaction, the connection between psychological harassment and job satisfaction were mentioned by observing the notion of job satisfaction. In the third part; the method and data of the survey and in the fourth part; the evaluation of the results will be analyzed.

**Keywords:** Psychological harassment, mobbing, job satisfaction.

**Page Number:** 107

**Supervisor:** Asst. Prof. Abdullah ÇALIŞKAN

## TEŞEKKÜR

Tez sürecimin tüm aşamalarında desteğini esirgemeyen, bu süreç içerisinde ayırmıő olduğu zaman ve önerileri için değerli tez danıőmanım Doç. Dr. Abdullah ÇALIŞKAN'a,

Tezimi hazırlarken gostermiő olduğu manevi destekten dolayı eőim Ayőe YILDIRIM'a,

Anket veri giriőlerinde günün geç saatlerine kadar verileri bana okuyarak yardımcı olan baldızım Aslıhan EGE'ye,

Süreç içerisinde vermiş oldukları desteklerden dolayı sınıf arkadaşlarım Yasin YELOK ve őeyda İNCİ'ye,

Mersin ilindeki, anketlerimi geri çevirmeyen 48 adet lojistik firmasına,

Son olarak bu yaőıma kadar maddi ve manevi desteklerini esirgemeyen, her zaman yanımda olan sevgili annem Zeynep YILDIRIM ve gölgesinin bile yettiği babam Mehmet YILDIRIM'a sonsuz teőekkürlerimi sunarım.



## İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET .....	iv
ABSTRACT .....	vi
TEŞEKKÜR .....	viii
İÇİNDEKİLER.....	ix
ŞEKİLLERİN LİSTESİ.....	xiii
TABLULARIN LİSTESİ.....	xiv
KISALTMALAR .....	xvi
GİRİŞ .....	1

## BİRİNCİ BÖLÜM

### PSİKOLOJİK TACİZ (MOBBİNG)

1. PSİKOLOJİK TACİZ.....	3
1.1. Psikolojik Tacizle İlgili Tanımlar .....	3
1.2. Psikolojik Tacizin Tarihsel Süreci.....	7
1.3. Psikolojik Tacizin Tipolojisi.....	8
1.4. Psikolojik Tacizin Aşamaları.....	10
1.4.1. Leymann modeli psikolojik taciz aşamaları .....	10
1.4.2. Ege modeli psikolojik taciz aşamaları .....	12
1.5. Psikolojik Tacizin Türleri .....	14
1.5.1. Yatay (fonksiyonel) psikolojik taciz.....	14
1.5.2. Dikey (hiyerarşik) psikolojik taciz .....	15
1.5.2.1. Yukarıdan aşağıya doğru psikolojik taciz .....	15
1.5.2.2. Aşağıdan yukarıya doğru psikolojik taciz.....	16
1.6. Psikolojik Tacizin Nedenleri .....	17
1.6.1. Bireysel nedenler .....	18
1.6.2. Örgütsel nedenler.....	19
1.6.2.1. Örgüt yapısından kaynaklanan nedenler .....	19
1.6.2.2. Örgüt yönetimi yapısından kaynaklanan nedenler .....	20
1.6.2.3. Örgüt kültürü ikliminden kaynaklanan nedenler.....	21
1.7. Psikolojik Tacizin Sonuçları.....	21
1.7.1. Psikolojik tacizin bireylere ilişkin sonuçları .....	22

1.7.2. Psikolojik tacizin örgütlere ilişkin sonuçları .....	23
1.7.3. Psikolojik tacizin aile ve çevreye ilişkin sonuçları.....	25
1.8. Psikolojik Tacizle Başa Çıkma Yöntemleri.....	26
1.8.1. Psikolojik tacizle bireysel başa çıkma yöntemleri.....	27
1.8.2. Psikolojik tacizle örgütsel başa çıkma yöntemleri .....	28
1.9. Psikolojik Tacizin Hukusal Boyutu .....	29
1.9.1. Psikolojik tacizin Türkiye'deki hukusal boyutu.....	30
1.9.1.1. İş Kanunu bakımından psikolojik taciz.....	30
1.9.1.2. Türk Borçlar Kanunu bakımından psikolojik taciz.....	32
1.9.1.3. Türk Ceza Kanunu bakımından psikolojik taciz.....	33
1.9.1.4. Türk Medeni Kanunu bakımından psikolojik taciz.....	35
1.9.1.5. T.C Anayasası bakımından psikolojik taciz.....	36
1.9.1.6. Başbakanlık Genelgesi .....	37
1.9.2. Psikolojik tacizin Avrupa'daki hukusal boyutu.....	39
1.9.2.1. Avrupa Konseyi Hukuku'nda psikolojik taciz.....	39
1.9.2.2. Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO).....	40
1.9.3. Psikolojik tacizle mücadelede bazı ülkelerin yaptığı çalışmalar .....	41

## İKİNCİ BÖLÜM

### İŞ TATMİNİ

2. İŞ TATMİNİ .....	43
2.1. İş Tatmini Kavramı .....	43
2.1.1. İş tatminin tanımı.....	44
2.1.2. İş tatminin tarihçesi .....	46
2.1.3. İş tatminin önemi .....	47
2.1.3.1. İş tatmininin çalışan açısından önemi .....	48
2.1.3.2. İş tatmininin yönetici açısından önemi .....	48
2.1.3.3. İş tatmininin örgüt açısından önemi .....	49
2.2. İş Tatmini ile İlgili Diğer Kavramlar.....	49
2.2.1. İş tatmini ve değerler .....	49
2.2.2. İş tatmini ve tutumlar.....	50
2.2.3. İş tatmini ve motivasyon .....	50

2.2.4. İş tatmini ve moral .....	51
2.2.5. İş tatmini ve verimlilik .....	52
2.2.6. İş tatmini ve başarı.....	52
2.2.7. İş tatmini ve çatışma .....	53
2.2.8. İş tatmini ve tutumlar.....	53
2.3. İş Tatminini Etkileyen Faktörler.....	54
2.3.1. İş tatminini etkileyen bireysel faktörler.....	55
2.3.2. İş tatminini etkileyen örgütsel faktörler.....	56
2.4. İş Tatmininin Sonuçları .....	57
2.4.1. İş tatmininin bireyler açısından sonuçları.....	57
2.4.2. İş tatmininin örgütler açısından sonuçları .....	58
2.5. Psikolojik Taciz ve İş Tatmini Arasındaki İlişki .....	59
2.5.1. Yerli literatürdeki çalışmalar .....	59
2.5.2. Yabancı literatürdeki çalışmalar .....	60

### ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

#### LOJİSTİK SEKTÖRÜNDE PSİKOLOJİK TACİZE UĞRAYAN ÇALIŞANLARIN İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ: MERSİN İLİNDE BİR ARAŞTIRMA

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE BULGULARI.....	62
3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri .....	62
3.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi .....	64
3.2.1. Araştırmanın etik boyutu .....	65
3.2.2. Araştırmanın kapsamı .....	66
3.2.3. Araştırmanın kısıtları .....	66
3.2.4. Araştırmanın varsayımları .....	66
3.2.5. Araştırmanın evren ve örnekleme.....	66
3.2.6. Araştırmanın ölçekleri ve veri toplama teknikleri .....	67
3.3. Verilerin Analizi .....	68
3.4. Bulgular ve Yorumlar .....	68
3.4.1. Psikolojik taciz ve iş tatmini ölçeklerinin güvenilirlik analizi.....	69

3.4.2. Psikolojik taciz ve iş tatmini ölçeklerinin faktör analizi .....	69
3.4.3. Araştırmaya katılanların demografik özellikleri .....	75
3.4.4. Katılımcıların cinsiyet ve medeni durum değişkenlerine göre t testi .	79
3.4.5. Katılımcıların eğitim durumları ve ünvanlarına göre ANOVA (One-Way ANOVA) testi .....	81
3.4.6. Psikolojik taciz ile iş tatmini ölçekleri arasındaki korelasyon analizi	83
3.4.7. Psikolojik tacizin iş tatmini üzerindeki etkisine ilişkin regresyon analizi .....	86
3.4.8. Hipotezlerin kabul/ret durumu .....	88

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **SONUÇ VE DEĞERLENDİRME**

<b>SONUÇ VE DEĞERLENDİRME .....</b>	<b>89</b>
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>94</b>
<b>EKLER .....</b>	<b>105</b>
<b>Ek-1 Tezde Kullanılan Anket .....</b>	<b>105</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ .....</b>	<b>107</b>

## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil	Sayfa
Şekil 2.1. İş tatmini ile ilgili neden-sonuç ilişkisi .....	55
Şekil 2.2. İş tatmini yaratan faktörler ve iş tatmin seviyesinin çalışanlar üzerindeki etkileri .....	56
Şekil 2.3. Araştırmanın teorik çerçevesi .....	61
Şekil 3.1. Araştırmanın modeli .....	63
Şekil 3.2. Katılımcıların eğitim durumunun grafiği .....	76
Şekil 3.3. Katılımcıların cinsiyet durumunun grafiği .....	77
Şekil 3.4. Katılımcıların medeni durumunun grafiği .....	78
Şekil 3.5. Katılımcıların iş yerindeki ünvan durumunun grafiği .....	79

## TABLULARIN LİSTESİ

Tablo	Sayfa
Tablo 1.1. İşyerinde psikolojik tacize ilişkin literatürde geçen bazı terim ve tanımlar .....	4
Tablo 1.2. Psikolojik tacizin, psikolojik etkileri ile sosyal maliyetinin topluma getirdiği gerçek mali yük .....	26
Tablo 2.1. İş tatmini tanımları .....	45
Tablo 3.1. Araştırma yöntemlerinde evren büyüklüklerine ilişkin örneklem sayıları .....	67
Tablo 3.2. Psikolojik taciz ölçeği ve iş tatmin ölçeği güvenilirlik analizi.....	69
Tablo 3.3. Psikolojik taciz ölçeğine ait KMO and Bartlett's test tablosu.....	70
Tablo 3.4. Psikolojik taciz ölçeğine ait ortak varyanslar tablosu .....	70
Tablo 3.5. Psikolojik taciz ölçeğine ait toplam açıklanan varyans tablosu .....	71
Tablo 3.6. Psikolojik taciz ölçeğine ait döndürülmüş bileşenler matrisi tablosu.....	73
Tablo 3.7. İş tatmini ölçeğine ait KMO and Bartlett's Test tablosu.....	74
Tablo 3.8. İş tatmini ölçeğine ait ortak varyanslar tablosu.....	74
Tablo 3.9. İş tatmini ölçeğine ait toplam açıklanan varyans tablosu.....	75
Tablo 3.10. Katılımcıların eğitim durumlarının dağılımları .....	75
Tablo 3.11. Katılımcıların cinsiyet dağılımları.....	76
Tablo 3.12. Katılımcıların medeni durumlarının dağılımları .....	77
Tablo 3.13. Katılımcıların iş yerindeki ünvan durumlarının dağılımları.....	78
Tablo 3.14. Katılımcıların psikolojik taciz algılarının cinsiyete göre değişimi.....	79
Tablo 3.15. Katılımcıların psikolojik taciz algılarının medeni duruma göre değişimi .....	80
Tablo 3.16. Katılımcıların iş tatmini algılarının cinsiyete duruma göre değişimi .....	80
Tablo 3.17. Katılımcıların iş tatmini algılarının medeni duruma göre değişimi .....	81
Tablo 3.18. Katılımcıların psikolojik taciz algılarının eğitim durumuna göre değişimi .....	81
Tablo 3.19. Katılımcıların psikolojik taciz algılarının ünvana göre değişimi .....	82
Tablo 3.20. Katılımcıların psikolojik taciz algılarının eğitim durumuna göre değişimi .....	82
Tablo 3.21. Katılımcıların iş tatmini algılarının ünvana göre değişimi .....	82
Tablo 3.22. Korelasyon katsayısının değerlendirilmesi.....	83
Tablo 3.23. Psikolojik taciz ile iş tatmini arasındaki algıya ilişkin korelasyon analizi .....	83
Tablo 3.24. Katılımcıların iletişimine yönelik taciz ile iş tatmini arasındaki algıya ilişkin korelasyon analizi .....	84
Tablo 3.25. Katılımcıların sosyal ilişkilerine yönelik taciz ile iş tatmini arasındaki algıya ilişkin korelasyon analizi .....	84

<b>Tablo 3.26.</b> Katılımcıların itibarına yönelik taciz ile iş tatmini arasındaki algıya ilişkin korelasyon analizi .....	85
<b>Tablo 3.27.</b> Katılımcıların yaşam kalitesi ve mesleki durumuna yönelik taciz ile iş tatmini arasındaki algıya ilişkin korelasyon analizi.....	85
<b>Tablo 3.28.</b> Katılımcıların sağlığına yönelik taciz ile iş tatmini arasındaki algıya ilişkin korelasyon analizi .....	86
<b>Tablo 3.29.</b> Psikolojik tacizin iş tatmini üzerindeki etkisine ilişkin regresyon analizi .....	87
<b>Tablo 3.30.</b> Hipotezlerin sonuçları .....	88

## KISALTMALAR

Bu çalışmada kullanılmış kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

Kısaltmalar	Açıklama
ABD	Amerika Birleşik Devletleri
Çev.	Çeviren
ILO	Uluslararası Çalışma Örgütü
İYT	İletişime yönelik taciz
KİYT	Kişinin itibarına yönelik taciz
KSYT	Kişinin sağlığına yönelik taciz
KYKMDYT	Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna yönelik taciz
LIPT	The Leymann Ivertory of Psychological Terrorization
s.	Sayfa
SİYT	Sosyal ilişkilerine yönelik taciz
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
TCK	Türk Ceza Kanunu
TSSB	Travma Sonrası Stres Bozukluğu
TBMM	Türkiye Büyük Millet Meclisi



## GİRİŞ

İlkel insanların ilk toplumsal gruplaşmalarında elbetteki zorbalık yapılmıştır. Süreç içerisinde antisosyal davranışlar ve saldırgan psikoterörizm hep olmuştur. Psikolojik taciz son zamanlarda komuoyu tarafından kınanan ve dikkat çekici unutulmaz bir etiket olmuştur (Kratz, 2012).

Ülkemizde son zamanlarda çok sık görülen bu huzursuz ve sancılı sürecin yaşanmasına rağmen psikolojik tacizin ne anlama geldiğini bilmeyen ve ciddi anlamda hukuki yaptırımlarının farkında olmayan birçok kişi bulunmaktadır.

Küreselleşmenin sebep olduğu rekabet ortamı açısından değerlendirilen ve çalışanların birbirine yapmış oldukları psikolojik taciz, zaman içerisinde artış göstererek hem çalışan hem de iş yeri için maddi ve manevi anlamda ciddi derecede kayıplarla, iş yeri terörü olarak çalışma hayatındaki yerini almıştır (İlhan, 2010).

Avusturya'lı bilim adamı Kondrad Lorenz, 1960'lı yıllarda yapmış olduğu sürü halinde olan hayvanlar üzerindeki incelemelerde; karşılaştığı hayvanlar içindeki dışlanma olgusundan yola çıkarak, psikolojik taciz kavramını ilk kez kullanan kişi olmuştur (Altuntaş, 2010; Davenport vd., 2014). Daha sonra 1980'lerde Prof. Heinz Leymann'ın İsveç'te yapmış olduğu araştırmalar ile çalışma psikolojisi terminolojisine girmiştir (Altuntaş, 2010).

Psikolojik tacize maruz kalan kişiler çaresiz ve savunmasız konuma itilir. İş yerinde, çalışana yapılan psikolojik taciz kişiyi demotive ederek işten uzaklaşmasına yol açmaktadır (Özen, 2007). Çalışanın uğradığı aşağılanmalar, onu kötülemek için, kariyeri ve başarısını engellemek için marjinalize edilmesidir. İş verenin veya yöneticinin psikolojik baskı yapması halinde çalışanın iş performansı ve çalışma şevkinin düşmesi söz konusudur (<https://www.uplifers.com>). İş yerinde çalışana yapılan psikolojik taciz, çalışanın sadece işveren veya amirleri tarafından değil diğer çalışanlar tarafından da gerçekleştirilebilmektedir (<http://diclelaw.com>).

Özellikle gelişmiş ülkeler olmak üzere bütün dünyada psikolojik tacizi önlemek adına bir takım iyileştirme çalışmaları yapılmasının yanı sıra; hukuki önlemler de alınmaya başlanmıştır (İlhan, 2010). Ülkemizde ise psikolojik tacizle ilgili ilk defa 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu'nda açıkça bahsedilmiştir (Lokmanoğlu, 2017). Bu tasarının 417. maddesinde, işçilerin psikolojik tacize uğramamaları için, işverene, gerekli tedbirleri alma

ödevinin yüklendiği görülmektedir. Böylece tasarının yasalaşması durumunda, ülkemizin de, çalışan işçilerin psikolojik tacize karşı korunduğu ülkeler arasına girebileceğini söylemek mümkün olacaktır (İlhan, 2010).

Ülkemizde psikolojik tacizle ilgili psikolojik şiddet, psikolojik yıldırma, bezdiri gibi farklı boyutlarda ve farklı sektörlerde bir çok araştırma yapılmıştır. İş hayatında yaşanan psikolojik taciz, kişinin kendisine, ailesine, iş hayatına, sosyal hayatına verdiği ciddi zararlardan dolayı daha da fazla araştırılması gereken bir konudur.

İş tatmini, gerek birey açısından gerekse kurum açısından önemli bir yere sahiptir. Zamanın büyük bir bölümünü iş yerinde geçiren birey, bu durumdan dolayı psikolojik, fizyolojik ve sosyal gereksinimlerinin karşılanmasını ister. İşgörenlerin psikolojik ve fiziksel sağlık durumu, örgütün başarısını, vizyon ve misyonunu temin etmesi açısından önemlidir. Başka bir deyişle işgörenin tatmin olması demek kurumun da tatmin olması demektir (Gökdemir, 2016).

İnsanlar yaşamlarının büyük bir bölümünü iş yerinde geçirmektedir. Bundan dolayı çalışanın işinden duymuş olduğu tatmin oranı, yaşamını büyük ölçüde etkiler, işinden almış olduğu zevk ve bu durumun bireyin yaşamı üzerindeki olumlu etkisi kademeli olarak, kişinin psikolojik sağlığıyla beraber fizyolojik sağlığı üzerinde de olumlu etkiler oluşturur. Aynı zamanda bireyin, aile ortamında mutlu olmasını ve örgütte de verimli olmasını sağlamaktadır (Örücü vd., 2006).

Bu çalışmada, psikolojik taciz ve iş tatmini arasındaki ilişki incelenerek lojistik sektöründe çalışanların, psikolojik tacize uğrama düzeyinin beş ayrı boyutu ile iş tatmini düzeyi arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığı incelenecektir. Yine bu çalışmada, psikolojik taciz ve iş tatmini algılarının, demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediği incelenecektir.

Bu tez dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde psikolojik tacizden, ikinci bölümde iş tatmininden, üçüncü bölümde araştırmanın yönteminden son olarak da dördüncü bölümde sonuç ve değerlendirmeden bahsedilecektir.

# BİRİNCİ BÖLÜM

## PSİKOLOJİK TACİZ (MOBBİNG)

### 1. PSİKOLOJİK TACİZ

Bu bölümde, psikolojik tacizle ilgili tanımlar, psikolojik tacizin tarihsel süreci, tipolojisi, aşamaları, türleri, nedenleri, sonuçları, psikolojik tacizle başa çıkma yöntemleri, psikolojik tacizin hukusal boyutu yer alacaktır.

#### 1.1. Psikolojik Tacizle İlgili Tanımlar

Psikolojik tacizin Türkçe karşılığıyla ilgili şüana kadar netlik kazanmamakla beraber, psikolojik taciz, psikolojik şiddet, psikolojik terör, manevi yıldırma, duygusal saldırı, bezdiri gibi kavramlarla da çok anılmaktadır (Çobanoğlu, 2005). Psikolojik tacizin birden fazla tanımı mevcuttur. Bu bölümde literatürde yer alan tanımlara değineceğiz.

İlk zamanlarda bir hayvana karşı diğer hayvanların toplu bir şekilde yaptıkları saldırılarını tanımlamak amacıyla kullanılan “psikolojik taciz” kavramı, ilk defa Heinz Leymann tarafından organizasyonlarda görev alan kişilere uygulanan tacizi özetlemek için kullanılan bir terimdir (Ciceralli ve Ciceralli, 2014; Toker Gökçe, 2008).

Psikolojik taciz hissi bir saldırı olup kişinin zararlı ve saygısız davranışın hedefi olmasıyla başlar (<http://diclelaw.com>; Davenport vd., 2014). Birinin diğer şahısları, kendi rızaları olarak ya da rızaları olmadan başka birine karşı etrafında toplaması ve devamlı kötü niyetli davranışlarda bulunma, karşısındaki kişinin toplumsal itibarını zedeleme, alay ve imâ gibi durumlarla saldırgan bir ortam oluşturarak kişiyi işten çıkmasına zorlamasıdır (Davenport vd., 2014).

İlk zamanlar iş yerindeki rekabetten kaynaklı, psikolojik baskılarla meydana geldiği düşünülen, fakat mevcudiyet ve kapsamının öneminin önceden farkına varılmayan ve bilhassa çalışanın çalıştığı yerden istifa ederek ayrılmasıyla sonuçlanan çalışanlar arasında sık rastlanan bu olaya “psikolojik taciz” adı verilmektedir (Tınaz, 2011).

Uygulanan psikolojik taciz durumları için farklı ülkelerdeki farklı araştırmacıların kullanmış olduğu kavramlar ve türkçe karşılıkları şöyledir (Karcıoğlu ve Çelik, 2012).

• psychological violence	→	psikolojik şiddet
• psychological harassment	→	psikolojik taciz
• psychological terror	→	psikolojik terör
• psychological abuse	→	psikolojik suistimal
• emotional abuse	→	duygusal suistimal
• psychoterror at workplace	→	iş yerinde psikolojik terör
• bullying at work workplace	→	iş yerinde zorbalık
• work or employee abuse	→	iş ya da işgören tacizi
• victimisation	→	kurban etme
• intimidation	→	gözdağı verme
• horizontal violence	→	yatay şiddet

Son zamanlarda iş hayatı literatüründe bulunmuş ve ülkemizde de iş yerinde psikolojik taciz olgusunun yerine daha sık kullanılan mobbing teriminin köküne baktığımızda; Latince “kararsız kalabalık” manasına gelen “mobile vulgus” kelimelerinden türeyen “mob” kelimesi, İngilizce kanun dışı şiddet uygulayan düzensiz kalabalık ya da “çete” anlamına gelmektedir (Çobanoğlu, 2005; Tınaz, 2013). “Mob” kökünün İngilizce fiil hali olan “mobbing” ise; taciz, kuşatma, psikolojik şiddet, rahatsız etme ya da sıkıntı verme manasına gelmektedir (Tınaz, 2013).

Yerli ve yabancı yazarlar psikolojik tacize ait farklı tanımlarda bulunmuşlardır. Tınaz, iş yerinde psikolojik tacize ait literatürde kullanılmış olan bazı terim ve tanımları ilgili yazarlarına göre aşağıda tablo 1’de belirtmiştir.

**Tablo 1.1** İşyerinde psikolojik tacize ilişkin literatürde geçen bazı terim ve tanımlar.

YAZAR	KULLANDIĞI TERİM	TANIM
Leymann, 1996	Mobbing: İşyerinde psikolojik taciz/ Psychological Terror: Psikolojik Terör	Bir ya da birden fazla kişinin genellikle bir kişi ile sistematik olarak (en az haftada bir), uzun dönemde (en az altı ay) düşmanca ya da etik olmayan iletişim kurması ve devam eden bu iletişim sonucunda, düşmanca davranışlara maruz kalan kişinin kendini yardıma muhtaç ve savunmasız hissetmesidir.
Einarsen, Hoel, Zapf ve Cooper, 2003	Bullying at Work: İşyerinde zorbalık	Birini taciz etmek, rahatsız etmek, sosyal ilişkiler açısından dışlamak veya birinin görevini, işini yapmasını olumsuz etkilemek gibi durum ve davranışları içermektedir. Bu tip bir davranışın ya da iletişimin iş yerinde psikolojik taciz olarak isimlendirilebilmesi için söz konusu davranışın ya da iletişimin sürekli ve düzenli olarak (örneğin haftada bir) yöneltilmesi ve belirli bir süredir (yaklaşık altı ay) devam etmesi gerekmektedir. Tek seferlik yaşanan bir tartışma ya da anlaşmazlık, psikolojik taciz olarak kabul edilmemektedir. Tanımda ayrıca, psikolojik tacizin şiddeti giderek yükselen bir süreç olduğu ve bireyin bu sürecin sonucunda kendini çaresiz bir pozisyonda bulduğu ve sistematik olarak olumsuz davranışların hedefi haline geldiği belirtilmiştir. Buna göre taraflarının eşit güçte olduğu bir tartışmanın da iş yerinde psikolojik taciz olarak isimlendirilemeyeceği öne sürülmüştür.
Salin, 2005	Workplace Bullying: İşyeri zorbalığı	Bir veya birden fazla kişiye yöneltilen ve tekrar eden olumsuz davranışlar ile açıklanmaktadır. Tanıma göre iş yerinde düşmanca bir ortama neden olan bu davranışları uygulayan ve maruz kalan taraf arasında açık bir güç eşitsizliği bulunur.
Brodsky, 1976	Harassment: Taciz	Bir bireyin diğer bir bireye eziyet vermek, onu yıpratmak veya onun tepkisini çekmek amacıyla tekrar eden ve ısrarcı girişimlerde bulunmasıdır.
Wilson, 1991	Workplace Trauma: İşyeri Travması	Bir çalışanın, işverenin veya yöneticisinin, görünen ya da gizli, tekrar eden, kasıtlı ve kötü niyetli davranışlarının sonucunda kişiliğinin parçalanmasıdır.

YAZAR	KULLANDIĞI TERİM	TANIM
Björkvist, Österman ve Hjet-Back, 1994	Work Harassment: İşyeri tacizi/Aggression: Saldırganlık	Herhangi bir nedenden ötürü kendini savunamayan bir ya da birden fazla bireye zihinsel (kimi zaman fiziksel) açıdan zarar vermek amacıyla yöneltilen tekrar eden davranışlardır.
Hooel ve Cooper, 2000	Workplace Bullying: İşyeri zorbalığı	Bir ya da birden fazla bireyin, belirli bir süre içinde devamlı olarak bir ya da birden fazla kişi tarafından olumsuz davranışlara maruz bırakılmasıdır. Tanıma göre, mağdur bu davranışlara karşı mücadele etmekte zorlanacağı bir pozisyonudadır ve tek seferlik olaylar psikolojik taciz olarak kabul edilmemektedir.
Vartia, 2003	Workplace Bullying İşyeri zorbalığı	Bir veya birkaç kişinin, üstü veya üstleri, astı veya astları, eş değer pozisyonda çalışan bir ya da birden fazla kişi tarafından devamlı ve tekrar eden olumsuz davranışlara maruz bırakıldığı ve hedef kişinin/kişilerin bu davranışlar karşısında kendisini savunmasız hissettiği bir süreçtir.
Namie ve Namie, 2000	Workplace Bullying İşyeri zorbalığı	Bir çalışanın (hedef kişinin) bir ya da birden fazla çalışan tarafından sürekli olarak kötü niyetli ve hedef kişinin sağlığını tehlikeye atacak olumsuz davranışlara maruz bırakılmasıdır.
Keashly ve Jagatic, 2003	Workplace Bullying İşyeri zorbalığı / Emotional Abuse: Duygusal Taciz	Bir iş yerinde çalışan bir ya da birkaç kişiye yöneltilen tekrar eden, düşmanca, sözlü ve sözlü olmayan, çoğu zaman fiziksel olmayan davranışlardır.
Davenport, Schwartz ve Elliott, 2003	Mobbing : İşyerinde psikolojik taciz / Emotional Abuse: Duygusal Taciz	Bir kişinin, diğer insanları kendi rızaları ile veya rızaları dışında başka bir kişiye karşı etrafında toplaması ve sürekli kötü niyetli hareketlerde bulunma, ima, alay ve karşısındakinin toplumsal itibarını düşürme gibi yollarla saldırgan bir ortam yaratarak onu işten çıkmaya zorlamasıdır.
Tınaz, 2006/2008	İşyerinde Psikolojik Taciz / Yıldır kaçır	İşyerinde diğer çalışanlar veya işveren tarafından tekrarlanan saldırılar şeklinde uygulanan bir çeşit psikolojik terördür ve çalışanlara üstleri, astları veya eşit düzeydeki çalışanlar tarafından sistematik biçimde uygulanan her tür kötü muamele, tehdit, şiddet, aşağılama gibi davranışları ifade eden anlamlar içermektedir.

Tınaz, P. (2011). *İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)*, Beta Basım Yayım, 3. Baskı, İstanbul, s.21-22

## 1.2. Psikolojik Tacizin Tarihsel Süreci

Psikolojik taciz, insanlığın doğuşuyla (hayatta kalmak adına ve çıkarları doğrultusunda karşısındaki kurbanı baskı kurulmasıyla) beraber varolmuş olup, kavram olarak bilimsel araştırmalarla 19. yüzyılda ortaya çıkarılmıştır.

İlk defa 1960'larda Avusturyalı ünlü bilimadamı Konrad Zacharias Lorenz tarafından psikolojik taciz kavramı kullanılmıştır (Atman, 2012; Davenport vd., 2014). Bu kelimeyle Lorenz, büyük bir hayvana karşı küçük hayvan gruplarının toplu bir şekilde saldırıya geçme durumunu betimlemeye çalışmıştır (Atman, 2012).

Sonrasında İsveçli Dr. Peter Paul Heinemann, çocuklarda, başka çocuklara karşı sergilenen, genel olarak kabadayılık, zorbalık olarak bilinen davranışları araştırmıştır. Konrad Lorenz terim olarak psikolojik tacizi; mağduru yalıtın ve çaresizlik sebebiyle intihara yöneltebilen bu davranışın önemli olduğunu belirtmek için kullanmıştır. Bu kitap 1972'de İsveç'te, psikolojik taciz: Çocuklar Arasında Grup Şiddeti ismiyle yayınlanmıştır. (Başlık, orjinal ismi "Mobbing - Gruppvåld bland barn och vuxna" olan İsveççe'den İngilizce'ye Mobbing: Group Violence Among Childeren olarak çevrilmiştir) (Davenport vd., 2014).

Psikolojik taciz kavramı, iş hayatında ilk olarak 1976'da Amerikalı psikiyatrist Dr. Carrol M. Brodsky tarafından ağır iş şartlarını eleştirdiği kitabında kullanmıştır. Brodsky, psikolojik taciz ismini verdiği bu bölümde, çalışma ortamında bezdirmenin ne kadar önemli olduğunu bahsetmeye çalışmıştır (Toker Gökçe, 2008).

1980'lerde Dr. Heinz Leymann psikolojik taciz kavramını, Dr. Heinemann'ın araştırmış olduğu çocuklar arasındaki grup şiddetini, işyerlerinde yetişkinler arasında da grup şiddeti olan benzeri durumu keşfetmesiyle kullandı (Tınaz, 2011; Davenport vd., 2014). Dr. Leymann, yetişkinler arasındaki grup şiddeti davranışını ilk önce İsveç'te araştırdı, daha sonra Almanya'da kamuya sundu. Kendisine iş yerinde "zor kişiler" diye bildirilen çalışanları inceledi ve bu bireylerin ilk başta "zor kişiler" olmadığını belirledi. Davranışların genetik yapıda bir kişilik bozukluğu olmadığını tespit etmiştir. İşyeri yapısı ve iş yerindeki kültürün, bu bireylere "zor" sıfatıyla damgalanacak bir ortamın oluşturulduğunu belirlemiştir. Bu bireyler bir kere "zor" olarak ifade edildiklerinde,

çalıştıkları firma bu çalışanları kovmak için başka sebepler oluşturuyordu, bu durum Dr. Leymann'ın "psikolojik taciz" olarak tanımladığı kavramdı (Davenport vd., 2014).

1992'de Almanya'da Leymann'ın yardımıyla ilk defa psikolojik taciz kliniğinin açılması ile iş yerinde yıldırımaya dikkat çekmede en büyük adım atılmıştır. 1993'te ise ABD'de, iş istatistikleri bürosu, iş yerinde örgütler arasında yaşanan 1063 suç belirlemiştir. İş istatistikleri bürosu, belirlenen suçlar arasında, bezdirmeye, cinsel tacize ve fiziksel şiddete değinmiştir. Yine aynı yılda, ABD Adalet Bakanlığı, iş yerinde uygulanan şiddeti, en ağır suç olarak ilan etmiştir. 2004 yılında Westhues tarafından orjinal adı "workplace mobbing in academe" olan üniversitelerde tacizi konu alan bir kitap yazmıştır. Yazdığı bu kitapta üniversitelerde öğretim üyeleri arasında yaşanan yıldırma örneklerini ortaya koymuştur (Toker Gökçe, 2008).

Türkiye'de de son zamanlarda psikolojik tacizle ilgili gelişmeler olup psikolojik tacizin önemi üzerinde durulmaya başlanmıştır. Ülkemizde birçok yazarımız psikolojik tacizle ilgili kitap yazmış ve literatüre katkıda bulunmuştur. Psikolojik tacizle ilgili; Hasan Tutar (2003), Şaban Çobanoğlu (2005), Pınar Tınaz (2006), Asiye Toker Gökçe (2008), İlker Meral (2010), Abbas Bilgili (2010-2012), Derya Deniz (2012), Nermin Gürhan (2013), Güldane Karşlıoğlu Yeni (2013), Lütfiye Kaya Ciceralli ve E. Ensari Ciceralli (2014), Salim Yunus Lokmanoğlu (2017) kitap yazan yazarlarımızdan bazılarıdır.

### 1.3. Psikolojik Tacizin Tipolojisi

Dr. Heinz Leymann, 1993 yılında psikolojik taciz üstünde yapmış olduğu çalışmalar sonucunda belirli davranış kalıpları ortaya koyarak saldırgan veya saldırganların mağdur veya mağdurlara yönelttiği 45 ayrı psikolojik taciz davranışı tanımlamıştır. Psikolojik taciz tipolojisi adı verilen bu davranışları Leymann, davranış özelliğine göre de 5 grupta toplamıştır. Bunları aşağıda maddeler halinde görebilirsiniz (Tınaz vd., 2008; Karşlıoğlu Yeni, 2013; Davenport vd., 2014; Teker, 2014; Lokmanoğlu, 2017). Gruba ait her kategori, kurbanaya yöneltilen iletişim, sosyal ilişkiler, kişinin itibarı, yaşam kalitesi ve mesleki durumu, sağlığıyla ilişkili olmak üzere farklı bir saldırı tarzını ifade eder (Tınaz, 2011). Her taciz durumunda bu maddelerinin hepsinin olması gerekmemektedir. Bu davranışlar tek tek incelendiğinde uygarlık dışı, alçakça ve kabul edilemez bulunabilir. Aynı zamanda bu davranışlardan bazılarının bir kaç defa gerçekleşmesi durumunda, davranışı gerçekleştirenin de gününün iyi geçmediği varsayılarak anlayış gösterilip hoşgörülle de



karşılabilir. Fakat bunlar sistematik bir şekilde uygulandığında bilinçli olarak psikolojik tacize dönüşür ve terör oluşturur (Davenport vd., 2014; Teker, 2014).

Birinci grup: İletişime yönelik taciz.

- Üstünüz kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlamaktadır.
- İşyerinde sözünüz sürekli kesilir.
- İş arkadaşlarınız kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlar.
- İşyerinde yüzünüze bağırlır ve yüksek sesle azarlanırsınız.
- Yaptığınız işler sürekli eleştirilir.
- Özel yaşamınız sürekli eleştirilir.
- Telefonla rahatsız edilirsiniz.
- İşyerinde sözlü tehditler alırsınız.
- İşyerinde size yazılı tehditler gönderilir.
- Jestler ve bakışlarla iletişim kurma isteğiniz reddedilir.
- Doğrudan birşey söylemeksizin ima yoluyla iletişim kurma isteğiniz reddedilir.

İkinci grup: Sosyal ilişkilere yönelik taciz.

- Çevrenizdeki insanlar sizinle konuşmazlar.
- Kimseyle konuşamazsınız, başkalarına ulaşmanız engellenir.
- İş arkadaşlarınızdan soyutlanmış/dışlanmış bir ortamda çalışmak zorunda bırakılırsınız.
- İş arkadaşlarınızın sizinle konuşması yasaklanır.
- İşyerinde, sanki orada değilmişsiniz gibi davranılır.

Üçüncü grup: Kişinin itibarına yönelik taciz.

- İnsanlar arkanızdan kötü konuşur.
- Asılsız söylentiler ortada dolaşır.
- Gülmüş durumlara düşürülürsünüz.
- Akıl hastasıymışsınız gibi davranılır.
- Psikolojik değerlendirme/inceleme geçirmeniz için size baskı yapılır.
- Bir özrünüze alay edilir.
- Sizi gülmüş düşürmek için yürüyüşünüz, hareketleriniz ve 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.
- İşyerinizde aldığınız kararlar sürekli sorgulanır.
- İşyerinizde alçaltıcı isimlerle anılırsınız.
- İşyerinizde cinsel imalarda bulunulur.

Dördüncü grup: Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna yönelik taciz.

- İşyerinde hiçbir özel görev verilmez.
- Size verilen işler geri alınır, kendinize yeni bir iş bile yaratamazsınız.
- Yapmanız için size 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 iş yerinize zarar verilir.

Beşinci grup: Kişinin sağlığına yönelik taciz.

- İşyerinizde fiziksel olarak ağır işler yapmaya zorlanırsınız.
- İşyerinizde size karşı fiziksel şiddet tehditleri yapılır.
- Gözünüzü korkutmak için hafif şiddet uygulanır.
- İş yerinde fiziksel zarar verilir.
- Doğrudan cinsel tacize maruz kalırsınız.

#### 1.4. Psikolojik Tacizin Aşamaları

Rahatsız edici davranışlarla meydana çıkan psikolojik taciz, olayların adeta bir zincirin halkaları gibi iç içe geçmesiyle oluşan bir süreçten ibarettir. Fakat şu durumu da göz ardı etmemek gerekir ki psikolojik taciz, devam edildiği kadar sürdürülür. Mağdurun zarar görmesiyle başlayan bu süreç, en kötü sonuca varmadan önce, kendi içerisinde türlü aşamalarda da sonlanabilir (Tınaz, 2011).

Psikolojik tacizin aşamaları, Leymann ve Ege modeli olarak iki ayrı bölümde incelenecektir.

##### 1.4.1. Leymann modeli psikolojik taciz aşamaları

Heinz Leymann psikolojik tacizi aşağıdaki gibi beş aşamalı olarak ele almıştır (Tınaz, 2011).

- **Çatışma aşaması:** Bu aşama çatışmanın tetikleyici kritik bir olaya dönüşmesi ile ortaya çıkar. Bu sebeple psikolojik taciz, bazen kademe kademe yükselmiş bir çatışmaymış gibi algılanabilir. Bu süreçte psikolojik taciz niteliği oluşmamıştır. Ancak yapılan bu davranış, kısa bir zaman içerisinde psikolojik tacize dönüşebilir. Bu aşamada kurban tarafından herhangi bir fiziksel ya da psikolojik rahatsızlık hissedilmeyebilir.

- **Saldırgan eylemler aşaması:** Psikolojik taciz süreci içerisinde sergilenen bütün davranışlar, mağduru iş yerinden uzaklaştırmak amacıyla yapılmamaktadır. Rahatsız edici davranışlar neredeyse her gün, uzun süre düşmanca tavırlarla devam ederek günlük iletişimde meydana gelen tacizler olarak kabul edilebilir. Bu durumda zamanla grup içerisinde yalnız bırakma amacıyla cezalandırma şeklindeki saldırgan eylemler gözlenebilir. Saldırgan davranışlar ve psikolojik baskıların oluşması, psikolojik taciz dinamiklerinin hızlandığını gösterir.
- **İşletme yönetiminin devreye girmesi aşaması:** Yönetim, sürecin ikinci aşamasında doğrudan yer almadı ise de, önceki aşamaya önyargı ile yaklaşabilir. Meydana gelen olayları, yanlış yargılayarak suçlu, yalnız başına bırakılan taciz gören kurbanda bulma ve sorunu başından savma durumunu benimseyebilir. Bu durumda negatif döngüye yönetim de katılmış olur.
- **Yanlış yakıştırmalarla veya tanılarla damgalanma aşaması:** Bu aşamada, psikolojik tacize uğrayan kişi, taciz sebebiyle karşılaştığı zorlukları yenebilmek ve içerisinde bulunduğu durumdan kurtulabilmek için uzmanlardan psikolojik destek almaya çalışırsa, özellikle yeteri kadar eğitim almamış kişilerin çalışmış olduğu yerlerde kişinin bulunduğu durumla ilgili geliştirilmiş yanlış yorumlar daha da artar. Bu aşama diğer aşamalara göre ayrı bir önem taşır. Bunun nedeni ise yapılan yanlış yorumlar neticesinde psikolojik taciz mağdurları “paranoyak kişilik”, “zor insan” ya da “akıl hastası” olarak damgalanırlar. Psikolojik tacizle ilgili yeteri kadar bilgisi olmayan sağlık yetkililerinin koymuş oldukları yanlış tanıları, yönetimin de yanlış yargısıyla beraber, bu oluşan negatif döngüyü hızlandırır. Mağdur iyileşmek adına çeşitli merkezlere başvurabilir. Mağdurun almış olduğu destek ve yardımdan yararlanması için uygun bir ortam oluşturulması yerine, mağdura uzun süreli hastalık izinleri kullandırılarak çalışma ortamından uzaklaştırılması tercih edilir. Neredeyse her zaman bu sürecin sonunda istifaya zorlanma durumuyla veya işten çıkarılmayla karşılaşmaktadır.
- **İşine son verilme aşaması:** Çalışma ortamından uzaklaştırıldıktan sonra, mağdura inanılmaması yada inanılmak istenmemesi, diğer bir ifadeyle mağdurun çalışma ortamından uzaklaşmasına sebep olan vakalarla ilgili bir gayret gösterilmemesinden dolayı, mağdurun yaşamış olduğu duygusal gerilim ve bu durumu takip eden psikosomatik rahatsızlıklarının devam ederek yoğunlaşmasına sebep olabilir. Psikolojik taciz sonrasında çalışma ortamından uzaklaştırılan kurbanın yaşamış olduğu olumsuz

tepkiler kişinin Travma Sonrası Stres Bozukluğu (TSSB) ile karşı karşıya kalmasını tetikler.

İş yerinde psikolojik taciz uygulamalarının tamamı yukarıda bahsedilen beş aşamayı izlemeyebilir. Sonuçlar kimi zaman işinden ayrılma, kimi zaman da özkıyımla neticelense de nadir olarak kurban, yönetimin desteğine gerek duysa da tacizcilerle yalnız başına da mücadele edebilir, kurum harici sosyal desteklerinin de yardımıyla psikolojik taciz sürecini durdurmada başarılı olabilirler. Ancak yapılan araştırmaların genelinde, psikolojik taciz sürecinin bahsetmiş olduğumuz beş aşamayı izlediği gözlemlenmektedir (Gürhan, 2013).

#### 1.4.2 Ege modeli modeli psikolojik taciz aşamaları

Harald Ege, Leymann'a ait olan modeli geliştirerek İtalyan toplumuna uygun altı evreden oluşan Ege modelini önermiştir. Bu altı evreye ilave olarak ön evrede yer alan "Sıfır Durumu" ve son evre olan "Çift taraflı psikolojik taciz" olgusu aşağıda ele alınmıştır (Tınaz vd., 2008; Çobanoğlu, 2015).

##### A- "Sıfır durumu"

Kuzey Avrupa ülkelerine hiç yakın olmayan, buna kaşılık İtalyan hakikatına uyan bir durum olarak tanımlanmıştır. Bu süreçte daha psikolojik taciz niteliği kazanmasa da çalışma ortamında psikolojik tacizin başlamasına uygun zemin oluşturan ve İtalyan işletmelerinde sürekli yaşanan ve kabul edilmiş fiziksel çatışma anlatılmaktadır. Herhangi bir kurban seçilmemiştir. Fakat gittikçe yaygınlaşan bir rekabetin yaşanmış olduğu ve ayakta durabilmek adına yoğun mücadelelerin verildiği, adeta herkesin birbirine karşı olduğu çatışma ortamından bahsedilmektedir. Türk toplumunun yapı ve düşünce bakımından, İtalyan toplumuyla olan benzerliklerini ele aldığımızda, "sıfır durumu" nun var olması gerçeğinin, toplumumuz için de ne kadar geçerli olduğu ortadır.

- **Hedefli çatışma aşaması:** Bu aşamada bir hedef ya da diğer bir deyimle kurban seçilerek bütün çatışma kurbanına yönelilir. Fiziksel çatışma durum değiştirir. Burdaki gaye, çatışmada üstün gelmek yerine karşı tarafı bitirmektir. Psikolojik taciz, iş yeriyle kısıtlı değildir. Tacizi uygulayan kişi, mağdurun özel yaşamına da müdahale etmeye başlar.
- **İşyerinde psikolojik tacizin başlaması aşaması:** Saldırgan kişinin tacizci hareketleri, mağdur kişide şimdilik psikosomatik belirtilerin meydana gelmesine sebebiyet vermemekle beraber, ileri düzeyde rahatsız edici ve sıkıntı verici bir durumdadır. Kurban, iş yerinde bazı şeylerin değiştiğini, gergin bir ortamın ve bilinçli suskunlukların oluşturulduğunu algılar.

- **İlk psikosomatik belirtiler aşaması:** Bu aşamada taciz gören kurbanda sağlık sorunları oluşmaya başlar. Hafıza ve dikkat dağınıklığı, sindirim siteminde meydana gelen sorunlar, uykusuzluk, yarım baş ağrısı, genel sıkıntı, güven kaybı ve gerginlik gibi psikosomatik rahatsızlıklar farkedilir.
- **İnsan kaynakları veya personel yönetim bölümünün hataları aşaması:** Psikolojik tacize uğrayan kişi, insan kaynakları departmanının değerlendirmelerinin yanlış yapmasından ve olumsuz davranışlarından etkilenmeye başlamaktadır. Mağdur kişinin rahatsızlık sebebiyle sürekli bir şekilde işe gelememesi durumu, insan kaynakları ve yönetim tarafından yanlış değerlendirilir ve şüphelenmelerine yol açar.
- **Kurbanın psikofizik sağlığının iyiden iyiye bozulması aşaması:** Bu aşamada kurban kişi, umutsuzluklar içindedir. Başka bir ifadeyle depresyona girmiştir. Kendini ilaçların iyi edeceğini düşünmektedir. Fakat gördüğü tedavilerin ve kullandığı ilaçların umduğu gibi çıkmadığı, çok bir işe yaramadığı gibi çalışma ortamındaki sorunun da gün geçtikçe daha arttığı görülmektedir. İnsan kaynakları departmanının yaptığı yanlışlıklar, iş yerinde psikolojik tacize dair bilgilerinin olmadığından kaynaklanmaktadır. Bu aşamada, yönetim tarafından mağdura yapılan uyarılar kişinin bulunduğu durumu daha da kötüleştirir. Kurban bu yaşananların kendinden kaynaklandığını düşünmeye başlar ve ağır bir depresyon durumuna girer. Mağdurun bu durumu, tacizi gerçekleştirenlerin işini daha çok kolaylaştırır.
- **Çalışma yaşamından uzaklaşma aşaması:** Bu aşama çalışma ortamında psikolojik tacizin son evresidir. Tacize uğrayan kişi kendi iradesiyle, işten çıkarılmayla, erken emeklilikle ya da bazı aşırı durumlarda intihar, manik obsesif belirtiler veya cinayet sebebiyle iş hayatından uzaklaşır

#### B- "Çift taraflı psikolojik taciz"

Aile ve birey arasındaki sıkı bağ, Türk toplumunda olduğu gibi İtalyan toplumunda da mevcuttur. Aile, bireyin kişisel, sosyal gelişimi ve almış olduğu kararlarda büyük bir etkindir. Aile bu tutumunu, birey yetişkin yaşlara geldiğinde de devam ettirir. Bu nedenle aile, her zaman koruyucu hareketleri ve öğütleriyle bireyin yanında ve yardımına hazır bir şekildedir. Akdeniz ülkelerine özgü aile yapısındaki bu bağın etkisi bireylerin üzerinde ciddi bir şekilde hissedilirken Kuzey Avrupa ülkelerinin kültürlerinde bu bağdan bahsedilemez.

Korumacı tür ailede, aile bireylerinden birinin çalışmış olduğu yerde psikolojik tacize uğraması durumunda ailenin içinde de belirli dinamikler ön plana çıkar. İşyerinde tacize uğrayan birey, yaşamış olduğu bütün sıkıntılara çözüm ve teselli bulabilmek için ilk olarak ailesine içini döker. Çünkü aile daha kalabalık bir yapı olduğundan tek bir kişiye göre mücadele etmesi daha rahat ve daha güçlüdür. Aile, iş yerinde psikolojik baskıya maruz

kalan bireye elindeki olanaklarla yardım edebilir. Fakat aile de zamanla tavırlarını birdenbire dağıştırebilmektedir. Aile kendini psikolojik tacizin etkisinden koruyucu davranışlar sergileyerek mağdur olan bireye karşı tavırları değişir ve mağdur kişi ailenin bütünlüğünü ve sağlığını sıkıntıya sokan bir etken olarak algılanmaya başlar. Bu davranışlar kasıtlı yapılmamış olup sadece ailenin içinde bulunduğu bir değerlendirme hatasıdır. Ailedeki bireyler, mağduru beceriksiz ve başarısız olarak algılar ve bütün yaşanan bu durumların mağdur kişiden kaynaklandığını düşünürler. Böylece, farkında olmadan kurbanın çalışma yerindeki tacizde bulunanlarla da işbirliği yapmış gibi görünürler.

Mağdur iş yerinde yaşamış olduğu aşağılanmayı yada dışlanmayı, tüm şiddeti hissedip aileden gelen desteğin de birdenbire kesilmesiyle çaresizlik ve dışlanmışlık yaşamaya başlar. Birey için iki ayrı ortamda yaşamış olduğu bu durum “ift taraflı psikolojik taciz”i oluşturur.

### **1.5. Psikolojik Tacizin Türleri**

Psikolojik taciz yatay ve dikey olabilir. Genellikle yönetici konumunda olan kişiler tarafından astlara, bazı durumlarda eşit konumlardaki bireyler tarafından birbirlerine yapılan taciz bazen de ast tarafından üste uygulanabilir (obanoğlu, 2005).

Örgütsel yapıda psikolojik taciz, yatay (fonksiyonel) ve dikey (hiyerarşik) psikolojik taciz olarak iki şekilde uygulanmaktadır. Yatay taciz aynı pozisyon veya ünvandaki çalışanların birbirlerine uygulamış olduğu taciz, dikey taciz ise aralarında ast üst ilişkisi olan çalışanların birbirlerine uygulamış olduğu taciz türüdür (Karlıoğlu Yeni, 2013).

#### **1.5.1 Yatay (fonksiyonel) psikolojik taciz**

Eşit pozisyonda olanlar arasında gerçekleşen psikolojik taciz türüdür. Yatay taciz, aralarında fonksiyonel bağların olduğu bireyler arasında geçmektedir (Meral, 2010).

Yatay tacizde ya da eşdeğerler arasında mağdur, kendisiyle aynı pozisyonda olan çalışma arkadaşları, kendi denkleri arasından seçilmiştir. Dostça, samimi bir şekilde yaklaşan bir yöneticinin psikolojik taciz uygulayabilirken, örgüt içinde eş konumda olan

bireylerin de aşağılayıcı sözlerle ve uygun olmayan davranışlar sergileyebildiği bilinmektedir (Gülşen, 2015; Tınaz, 2011). Bir iş yerine tayin olan, terfi ederek gelen ya da yeni alınan kişi, kişiliği ya da uzmanlığının vermiş olduğu özelliğiyle kabul edilmiş ve gruptaki bilinen iç dengeleri bir şekilde bozar. Bu kişi, genelde yetenekli, üstün özellikleri olan, başarılı, duygularını ve heyecanlarını gizlemesini bilmeyen bir bireydir. Bundan dolayı çalışma ortamında kendisine yapılmış olan ve kişiliğine karşı uygulanan haksız davranışlardan fazlasıyla acı çeker. Bu konseptte bir olgu, genelde yetkiye sahip ve işlerin belli bir düzene bağlı olarak dağıtıldığı geleneksel yapısı olan bir iş yerinde gerçekleşir (Tınaz, 2011).

Eş pozisyonda olan bireyler genelde uyguladıkları şiddeti kabul etmeyip bu durumu işlerin, bağımlılığının getirmiş olduğu bir mücadele olarak görmekteler. Yapmış oldukları tacizi kabul etmeyerek, bunu kurbanın yararına olacağını ve onu ikaz etmek için gerçekleştirdiklerini belirtirler (Tutar, 2004).

### **1.5.2. Dikey (hijerarşik) psikolojik taciz**

Örgütlerde üst kademelerden aşağıdaki kademelere veya tersi olacak şekilde alt kademelerden üst kademelere doğru uygulanan tacize dikey veya hijerarşik psikolojik taciz denir (Karşlıoğlu Yeni, 2013).

Yöneticinin bilişsel zekasının yanı sıra, personellerinin duygusal güçlerini örgütsel sinerjiye ekleyebilecek bir “duygusal zekası”nın olması çağdaş yönetim anlayışında ehemmiyet kazanmaktadır. Yöneticilerin duygusal zekasının yeterli olmaması durumunda yönetmiş olduğu kurumlarda dikey taciz kaçınılmaz olacaktır (Meral, 2010).

Dikey psikolojik taciz yukarıdan aşağıya doğru ve aşağıdan yukarıya doğru olmak üzere iki türde ele alınmaktadır.

#### **1.5.2.1. Yukarıdan aşağıya doğru psikolojik taciz**

Yukarıdan aşağıya doğru hijerarşik olarak örgütlenmiş ve emirlere karşı itaat etmeyi bekleyen bir anlayışla yönetilen işyerlerinde çalışanlar; karara katılmak yerine işin süreçlerine katılmayı, kurallara uymak yerine kurallara bağlanarak çalışmayı, itaat etme yerine insiyatif kullanmayı beklerler. Bu bağlamda çalışanlar,

akli ve fiziki güçlerinin yanı sıra duygusal güçlerinin de iş ortamlarına katılmasını ister ve beklerler (Meral, 2010).

Çalışanların yöneticileri tarafından sistematik olarak tacize maruz kalması durumunda çalışanların gözünde yöneticiye karşı patronluk (patrondan türetilen patron) terimi hakim olmaya başlar (Zuschlag, 2001).

Hiyerarşik sıralamaya göre yukarıdan aşağıya yani yöneticiden asta doğru yapılan yıldırma, psikolojik taciz türlerinin içinden en yaygın olanıdır. Yöneticilerin statülerinden meydana gelen kurumsal gücü, kendine bağlı personellerini sindirmek ve kendi isteğiyle işten ayrılmaya zorlamak maksadıyla ahlaka aykırı bir şekilde kullanmalarıdır. Yöneticilerin kendilerine göre oluşturmuş olduğu önyargılardan, astlarının kendilerine rakip olabilecekleri düşüncesinin vermiş olduğu rahatsızlıklardan dolayı daha net bir şekilde taciz uygulayabilmektedirler (Güngör, 2008). Yönetici statüsünde olan üst kişiliğin emir verme yetkisini taşıyorsa psikolojik taciz uygulayabilir. Fakat emrinde çalışan bireyi yapmış olduğu hatadan dolayı azarlaması yöneticinin her zaman psikolojik taciz uyguladığı anlamına gelmez (Şentürk, 2014).

#### 1.5.2.2. Aşağıdan yukarıya doğru psikolojik taciz

Astın üstündeki yöneticisine psikolojik taciz uygulamasıdır. Nadir de olsa yaşanan bir durumdur. Yöneticisini kabullenemeyen çalışanların eski yöneticisine olan bağlılıkları, kıskançlıkları örnek olarak gösterilebilir (<http://mobbing.gazi.edu.tr>).

Çalışma ortamında bir yöneticinin yetkisi astlar tarafından irdelenip tartışılıyorsa, o iş yerinde aşağıdan yukarıya doğru psikolojik tacizin ortaya çıktığından bahsedilebilir. Aşağıdan yukarıya doğru psikolojik taciz olgusunda tacizi uygulayanlar genellikle birden fazla olurlar (Tınaz, 2011).

Aşağıdan yukarıya doğru yapılan psikolojik taciz genelde, işleri geciktirme, işlerden bazılarını sabote etmek, yapılan olumlu işleri üst yönetime aktarmama, yapılan dedikodulara destek verilmesi, sürekli olumsuz geribildirimler verme, şeklinde gerçekleşebilmektedir. Üst yönetimin bu tarz olaylara karşı koruyucu önlemler alıp, çalışanlarla açık, net ve içten bir ilişki sürecini yönetmesi, onların güvende olduğunu hissettirmesi gerekir (Meral, 2010).



## 1.6. Psikolojik Tacizin Nedenleri

Psikolojik tacize neden olan etkenleri birçok yönden değerlendirmek mümkündür. Psikolojik tacizin nedenleriyle alakalı çeşitli fikir ayrılıkları vardır. Bu nedenler bireyden bireye, toplumdan topluma farklılık gösterebilmektedir. Psikolojik tacizin sebeplerini detaylı bir şekilde ortaya koyan yeterli araştırma da bulunmamaktadır. Nedeni ise bu sebepleri ortaya koyacak tek bir yöntem olmadığındandır. Bu yüzden konunun çok boyutlu olarak incelenmesi gerekmektedir (Bilge, 2014; Toker Gökçe, 2008). Bu konuyla ilgili yapılan araştırmalar genellikle mülakatlar sonucunda ulaşılan nitel bilgilerden elde edilmiştir. Bu sebeple çok sayıda benzer olay olmasına rağmen, malesef analiz edilecek detaylı veri bulunmamaktadır. Psikolojik tacizi tek bir nedene bağlamak yanlış olur. Çünkü taciz birden çok nedenin aynı anda etkileşime geçmesiyle oluşabilir. Ayrıca tacize sebep olabilecek bir faktör, aynı anda bezdirinin sonucu da olabilir. Öte yandan, bir örgütte bezdiri sebebi olabilecek bir faktör, başka bir örgütte aynı fonksiyonu yerine getiremeyebilir (Toker Gökçe, 2008).

Psikolojik tacizin süreç içindeki gelişimini tek bir nedene bağlanması çoğu kez mümkün değildir. İlgili her iki tarafın kişilikleri kadar kurumsal iklim, genel ekonomik koşullar ve yöneticilerin yönetim şekli de psikolojik tacizin ortaya çıkmasına ve beslenmesine katkıda bulunur (Ciceralli ve Ciceralli, 2014).

Psikolojik taciz alanındaki araştırmalar, psikolojik tacizin sebeplerinin oldukça çeşitlilik gösterdiğini açığa çıkarmıştır. Fakat bu nedenler, mağdurlar ve psikolojik yıldırmaya şahit olanlar tarafından farkedilen nedenlerdendir. Yani izafidir. Birçok işletmede aynı anda ya da aynı örgütte farklı zamanlarda oluşan psikolojik tacizin sebepleri farklılık göstermektedir (Çetin, 2015).

İş ortamında psikolojik taciz sürecini açıklamak için tek bir sebep gösterilemez. Mağdur ve suçlu/suçluların kişisel özelliklerinin yanı sıra, çalıştıkları iş yerinin kurum kültürü, yaptıkları işin özelliği, içinde bulunulan grubun nitelikleri gibi ortamsal süreçler, çalışma ortamı içinde rahatsız edici davranışların meydana gelmesi için gereken iklimi oluşturabilmektedir. Yeni yaşam değerlerinin ve toplum-çevre içinde değişen sosyal sistemin psikolojik taciz davranışına zemin hazırladığı görülmektedir (Deniz, 2012; Var, 2016). Bundan dolayı çalışma ortamında taciz kavramını bir çok yönden ele almak ve belirtilen olası etkenleri göz önünde bulundurmak adına bireysel ve örgütsel olarak iki

başlık altında incelenerek gerekli açıklamalar yapılmaya çalışılmıştır (Deniz, 2012).

### 1.6.1. Bireysel nedenler

Adams, Brodsky tarzında yazarlar, psikolojik tacizin bireysel özelliklerinden oluştuğunu ve bireyler arası ilişkilerden meydana geldiğini iddia ederler. İşin aslına bakıldığında çalışma ortamında taciz kişisel kıskançlıktan da meydana gelmektedir. Bu gibi durumlarda hedef seçilen birey, genel anlamda taciz eden kişinin sahip olmadığı özelliklere sahiptir (Vartia, 1996; Toker Gökçe, 2008). Tacizci, bu bireyde kendisinde olmayan özelliklerin olmadığını gördükçe kıskançlık duymaktadır. Örneğin kafasında belirlediği kişinin çalıştığı yerde gözde bir personel olması, saldırgan kişi için çekilmez bir durum haline gelmektedir. Saldırgan kişi, çalışma ortamında kendi bulunduğu mevkiye geçebilecek nitelikte olan çalışanları da hedef alabilir. Öte yandan bulunduğu pozisyonun hakkını veremediği düşünülen, abartıcı, çok merak eden ya da çok utangaç olan bireyler de bezdiriyi tetiklerler (Toker Gökçe, 2008). Bireysel nedenlerin, kişinin psikolojik durumu ve karakter özelliklerine etkisi vardır. Bu bağlamda bireylerin bu durum ve özellikleri duygusal baskıya açık olması durumu psikolojik taciz davranışlarının artmasına neden olur (Güngör, 2008).

İş yerinde taciz kavramı tanımlanırken mağdurların ve tacizi yapanların bireysel özellikleri dikkat çekmektedir. Leymann gibi araştırmacılar iş yerinde tacizi ifade ederken mağdurların kişilik özelliklerinin bu konuda önemli faktör olduğunun düşüncesini benimsemeseler de yapılan çalışmalarda mağdurun kişisel özelliklerinin de önemli olduğuna dikkat çekmektedirler (Deniz, 2012).

Stresli ortamların varlığı, zayıf liderlik yapısı, bireylerin kendi durumunu koruma durumu gibi davranışlar, iş yerlerinde psikolojik tacizin ortaya çıkmasına; yöneticilerin de bu durumu yok sayması veya göz yumması psikolojik tacizin devamlılığını sürdürmesine sebep olmaktadır (Atman, 2012). İşini seven ve işleriyle bir bütün haline gelmiş bireyler, her zaman diğer çalışanların dikkatini çeker. Örgütlerin de saygınlığını önemseyerek örgüte olan bağlılıklarının yüksek olmasını sağlar. Yöneticiler ya da çalışma arkadaşları, bu tarzda olan bireylerin başarılarından çekindiklerinden dolayı o bireylerden kurtulmak gerektiğini düşünebilir ve amaçlarına ulaşabilmek için psikolojik taciz davranışına girişebilirler (Tınaz, 2011).

## 1.6.2. Örgütsel nedenler

Psikolojik tacizin örgütsel nedenleri; örgütün yapısı, iklimi ve yönetim yapısı olmak üzere üç şekilde oluşmaktadır. Çalışanlar örgütün yapısını belirlemede büyük rol oynamaktadır. Psikolojik bezdiri yaşanan örgütlerde, yöneten kişinin liderlik davranışlarında da eksiklik olduğu görülmektedir. Buna karşılık olarak bazı örgütlerde de bezdiri, yöneten kişinin liderliğinin veya yönetim yapısının bir parçasıdır. Psikolojik tacizi bazı yöneticiler, bir yönetim biçimi olarak görmekte ve kullanmaktalar (Toker Gökçe, 2008).

Hiyerarşik ilişkiler ya da bireysel çekişmeler, en ufak bir özel yaşam sayılabilecek hiçbirşeye olanak tanımayan bir mekâna sıkışıp kalmış olmak, insanların “iyi ya da kötü” olmalarının ötesinde sadece varlıklarını dahi rahatsız eden ve şiddet içeren bir olaydır. Uygun olmayan bu çalışma şartlarına ilave olarak psikolojik taciz gibi sistematik kötü muamele eklendiği an, iş hayatı ve de onun yansıdığı özel yaşam çekilmez hale gelebilir (Tutar, 2015).

Şirket politikaları duruma göre yöneticisinin kendisine bağlı olduğu çalışanlara yapmış olduğu psikolojik tacize destek verir. Aralarında iyi anlaşılan çalışanların arasına kötülük aşılıyarak onları sindirmek çalışmış olduğu firmanın bir stratejisi olarak kabul edilmiş olabilir. Özellikle çalışanların azalması isteniyorsa, psikolojik tacize karşı sessiz, hatta psikolojik tacizi daha da arttıran yöneticiler teşvik edilebilir. Böylece çalışan bireylerin çalıştığı yeri kendileri terk etmesi, firmalar için ucuz ve basit bir çözüm olacaktır (Cicerali ve Cicerali, 2014).

### 1.6.2.1. Örgüt yapısından kaynaklanan nedenler

Psikolojik tacizde örgütsel boyut kesinlikle ihmal edilmemelidir. Nedenleri ve getirmiş olduğu sonuçlar, grup içi ve örgüt içi çatışmaların olabilecek sonuçlarından kabul edilerek örgütsel dinamikler durumunda da tetkik edilmelidir. Psikolojik tacizin sonuçları kadar nedenleri de yalnızca mağdur kişi ile sınırlı olmayıp, iş arkadaşları, yöneticiler ve astlara kadar gider ve çoğu zaman örgütün tamamıyla ilişkilidir (Tınaz vd., 2008).

Örgütlerin yapısında, iş yerinde görev yapan kişilerin işlerini doğru bir şekilde yapılıp yapılmadığını kontrol eden roller vardır. Kontrol görevini yapanlar, çalışanların

istenildiği şekilde görevlerini yerine getirmelerini sağlar. Bu kişiler bu şekilde çalışanları etkilerken, bağlı oldukları bir üst mevkinin etkisi altında kalmaya katlanırlar. Böylelikle, örgüt içinde birbirleriyle etkileşim içinde olacak kişilerle ast ve üst arasında otorite alış veriş belirlenmiş olur. Örgütün yapısı itibariyle yöneticiler, kendilerine verilmiş olan yetkinin sınırları çerçevesinde çalışanları etkiler (Toker Gökçe, 2008).

Örgüt yapıları tetkik edildiğinde yatay ve dikey olarak psikolojik taciz uygulamalarına sebep olabilir. Otoriter yönetim tarzına sahip olan dikey örgüt yapılarında yıldırıcı davranışlar daha fazla görülmektedir. Amirlerin birlik ve beraberlik duygusunun oluşmaması, takınmış oldukları sert tavırlar, görev dağılımındaki dengesizlik, iş yükü, çalışanların haklarının korunmaması, amaçlarının belli olmaması ve örgüt kültürünün oluşmaması önemli örgütsel nedenler arasına girmektedir (Güngör, 2008).

#### 1.6.2.2. Örgüt yönetimi yapısından kaynaklanan nedenler

Çalışma ortamında psikolojik taciz, çoğu zaman kültürel ve yönetsel bakımdan yeterli olmamasından kaynaklı geliştiği de hatırlanması gereken bir konudur. Bilgi ve beceri yönünden donanımlı yöneticiler, iyi yönetirler. Kötü yöneticiler de yetersiz kalmaları ya da koordinasyon sağlama ve idrak etmedeki yeteneksizliklerinin, ölçüsü seviyelerinde beraber çalıştıkları kişilere, psikolojik taciz uygulamaları çok da şaşırtıcı bir sonuç olmasa gerek (Tınaz vd., 2008).

Stresin yoğun olduğu işyerlerinde, üst yönetimden almış olduğu baskıyla, orta düzey yöneticiler psikolojik tacizde bulunabilir ya da alt düzey yöneticiler, stresin asıl kaynağını onlardan olduğunu düşünerek, üstlerine karşı psikolojik taciz uygulayabilirler (Çobanoğlu, 2005).

Psikolojik taciz mağduru örgütlerde başarısız yönetimin neden olduğu çatışmalar abartılı bir duruma gelir; karşıt görüşler güç savaşlarına dönüşerek olan bitenden sorumlu tutulabilecek “günah keçisi” aranır. Psikolojik tacizin aşırı bir şekilde yaşandığı örgütlerde iletişim aşağıdan yukarıya gerçekleşmez. Mağdur olan kişiye inanılmadığı gibi kimse onu ciddiye de almaz. Hiyerarşik yapı, takım çalışmasının yetersiz olması, çatışma yönetiminin yetersizliği, sorun çözmedeki kurumsal yetersizlik, haklı olunan şikâyetlerden herhangi bir yanıt alınmaması, prosedür belirsizlikleri örgütlerde psikolojik tacize neden olur (Tutar, 2015).

### 1.6.2.3. Örgüt kültürü ikliminden kaynaklanan nedenler

Örgütün sosyal iklimi, yıldırma ile ilişkilidir. Bir ülkenin inanç ve felsefesinin olabileceği gibi kurumların da birbirlerinden farklı yönetim şekli vardır. Psikolojik baskı rekabetçi ve zorlayıcı iş yerlerinde daha sık görülür. Psikolojik baskı, iş yerinde iletişim, aynı zamanda da örgütün sosyal iklimiyle de ilişki içindedir (Toker Gökçe, 2008; Var, 2016). Örgüt iklimi bazen öyle gerilir ki bu gerilmeden dolayı çalışanlar asabileşir ve aralarında çatışma başlar. Bu tarz çatışmalar, bireyler arasında şiddetli bir şekilde devam edebilir. Ofis savaşlarına bile neden olabilir. Çalışanların kendi aralarındaki çatışmalar rahatsız edici boyuta ulaştığında, aralarındaki sosyal iletişimin boyutu da düşükse psikolojik taciz kaçınılmaz hale gelecektir. Taraflar kendi aralarında zorlu mücadeleye girebilirler. Kıyasıya geçen bu mücadele ortamında, örgüt içinde dezavantajlı duruma düşen taraflardan biri için o an bezdiri süreci başlar (Toker Gökçe, 2008).

Organizasyonel kültür içinde temel öğretiler, işlerin görülüş tarzı, yapılmış olan araştırmaların desteklenme biçimi ve yeni işe başlayanların örgüte dahil edilme tarzları önem teşkil etmektedir. Organizasyonel kültür, bilerek ve bilmeden yapılan duygu, düşünce ve algıların benimsenildiği ve zaman içinde uyarlanan bir yapıdır. Aynı zamanda organizasyonun bazılarında da “bezdiri”, örgüt kültürünün bir modülü olarak geçer (Deniz, 2012).

Çalışanlar arasında dikey veya yatay çatışmaların olması kurum içinde iletişimin zayıf olması, uygulanan tehditkâr hareketler, yeterli sosyal desteğin olmaması ve organizasyon içerisinde oluşan gruplara dahil olmamak örgüt ikliminin zayıf olduğunu gösterir. Zayıf örgüt iklimi içinde çalışan kişilere ayrı ayrı imtiyaz tanınması ve çalışan kişilerin örgütün imkânlarından adil bir şekilde faydalanmamaları da yer almaktadır (Deniz, 2012).

## 1.7. Psikolojik Tacizin Sonuçları

Psikolojik taciz, uygulandığı zaman suç sayılan, aşırı derecede tehlikeli ve zarar veren bir olgudur. Kurban olarak seçilen kişiyi psikolojik terörle bezdirerek, yıldırarak uygulanan taciz, psikolojik tacizde asıl amaçlanan hedeftir. Sonuç olarak bu süreç zarfında en çok zarar gören, psikolojik şiddete maruz kişi ve çalıştığı kurumdur (Tınaz, 2011).

İnsan hakları standartları, aşırı psikososyal stres kaynakları ve ahlaki olmayan iletişim de göz önüne alındığında, bezdirinin çok önemli fiziksel ve psikolojik rahatsızlıklara sebep olduğu görülür. Söz konusu buna benzer sonuçlar olduğunda, psikolojik tacize uğrayacak birey, mağdur değil kurban olarak adlandırılmaktadır. Ancak bezdiri sonucu kurbanın duyguları zedelendiği için, hastalanmış değil zarar görmüş olarak kabul edilmektedir (Toker Gökçe, 2008).

Psikolojik taciz durumlarından kaynaklı sonuçları, psikolojik tacize uğramış bireylere ilişkin ve örgütlere ilişkin olmak üzere aşağıda iki ayrı unsur açısından da ele alınarak açıklanmıştır.

### 1.7.1. Psikolojik tacizin bireylere ilişkin sonuçları

Süreç içerisinde en fazla zarara uğrayan ve direkt etkilenen kişi, kurbandır. Özellikle bir iş yerinde uzun süredir psikolojik taciz gören kurbanın ciddi sağlık problemleri yaşamasına sebep olabilir (Tınaz, 2013).

Önceki bölümlerde de bahsedildiği üzere kurban kişi, psikolojik tacize maruz kalarak büyük zarara uğrayan kişidir (Tınaz, 2011). Psikolojik tacizin kurbanları üzerindeki etkilerini meydana çıkaracak tek bir yöntem bulunmamaktadır. Buna rağmen araştırmacılar tacizin bireysel ve örgütsel sonuçlarını araştırmaya çalışmıştır (Toker Gökçe, 2008). Sistematik bir şekilde bilinçli olarak tekrar eden psikolojik baskıların etkileri, kişinin üstünde birikerek yavaş yavaş oluşan zararlar şeklinde ortaya çıkmaktadır. Psikolojik tacizin kurban üzerinde oluşturduğu zararları, ilk önce ekonomik ve sosyal olmak üzere iki grup halinde bahsetmek gerekir. Konu, ekonomik açıdan ele alındığında, giderek kaybolmakta olan önce ruhsal sağlığın arkasından da fiziksel sağlığın tekrar geri getirilebilmesi için hekimlere, ilaçlara, gerektiği durumlarda ise tedavi amaçlı hastanelere ödenen paralar akla gelmelidir. Psikolojik şiddet gören kişinin, yaşadığı baskılardan dolayı işten ayrılmak zorunda kalması ya da işten çıkarıldıktan sonra düzenli olarak kazandığı kazancın bundan sonra olmayacağı söz konusudur (Tınaz, 2011).

Psikolojik taciz bu bölümde iki önemli alanda vurgulanmıştır. Birincisi sağlık bakımından bireylerin üzerinde etkisi, mutlu olma durumu, diğeri ise taciz deneyimlerinin potansiyel sebeplerini belirlemektir. Tacize maruz kalmayla ilgili belirtiler, mağdur için daha çok psikolojik ve fizyolojik yönden zarar verici olabilir (Lewis, 2003). Leymann ve Gustafsson, Psikolojik tacize maruz kalanlarda konsantrasyon eksikliği, hafıza kaybı gibi

bilişsel belirtiler görüldüğü gibi fiziki belirtiler olan baş ve sırt ağrısının da görüldüğünü ifade etmektedir (Karslıoğlu Yeni, 2013; Lewis, 2003; Şen, 2017). Einersan'ın Norveç'te üzerinde yapmış olduğu önceki çalışmalarında tacize uğramış bireylerin kaygı seviyelerinin daha yüksek olduğunu ve özgüven düşüklüğünü gözlemlemiştir. Quine, tacize uğramış bireylerin klinik kaygı, depresyon ve strese artışın tecrübe edildiğini belirtmiştir (Lewis, 2003; Şen, 2017).

Psikolojik taciz süreci, mağdurun bağımsızlık ve sağlık durumunun kolay bir şekilde düşmesine sebep olur. Bu olay mağdurun farklı işe yönelmesine, özel yaşamında da birçok sorunla karşılaşmasına sebep olabilir. Dolayısıyla bu durum bireyin iş hayatında meslek ya da maddi kayba uğramasına sebep olur. Uzun süreli ve uç noktada yapılan taciz, bireyi sosyal tecrite hatta intihara kadar sürükleyebilir. Bundan dolayı taciz önlenemediğinde, en azından mağdurun psikolojik destek alması sağlanmalıdır. Psikolojik taciz sonucunda mağdurda sağlık sorunları oluşurken tacizci(ler) ve tacizi izleyeneler herhangi bir sorun yaşamazlar (Toker Gökçe, 2008).

Psikolojik Taciz davranışlarına maruz kalan bireyler çalışma ortamında kabul görmeyen, diğer çalışanlara göre verimliliği daha yüksek ve kıskanılan bireylerdir (Şen, 2017). Tacizin davranışsal sonuçları, düzensiz beslenme, aşırı alkol ve ilaç alımı veya sigara kullanımı, sosyal yalıtım, cinsel hayatının düzensiz olması, uyku bozuklukları, zihinsel yorgunluk, gün boyu yorgunluk hissi, çeşitli sinir belirtileri, saldırganlık, melankoli, yoğunlaşma eksikliği, duyumsamazlık, sosyal fobi, yoğunlaşma eksikliği durumları hatırlamada güçlük çekme şeklinde sıralanabilir (Toker Gökçe, 2009).

Kurbanların yaşamış oldukları travmadan dolayı sağlık olarak eski hallerini yakalayamamaları ve yeni iş istihdam alanları bulabilmeleri de çok güç görünmektedir. Kurbanın yaşamış olduğu bütün bu olaylardan sonra kendi isteğiyle veya malulen emekli olma yolunu seçmesi muhtemeldir. Büyük bir ihmalle de kurban 30-40 yaş aralığında yani iş hayatının en verimli olduğu dönemlerde çalışma hayatına son verir (Çobanoğlu, 2005).

### 1.7.2. Psikolojik tacizin örgütlere ilişkin sonuçları

Psikolojik tacizin, bireyler üzerinde olduğu kadar örgüt üzerinde de yıkıcı sonuçları vardır. Bundan dolayı bir işveren, psikolojik tacizin örgütüne vereceği zararların ne kadar ağır olacağını önceden bilse ve ortaya çıkacak olası sonuçlara dair bilgilerle donanmış olsa, yaşanan bu olumsuz süreçle mücadele etmek ve bu durumu sonlandırmak için şüphesiz

biran önce elinden geleni yapacaktır. İşverenden ötürü meydana gelen hasarlar, öncelikle ekonomik niteliktedir. Fakat bu durumun yanı sıra ağır sosyal sonuçların meydana gelmesi de kaçınılmazdır (Tınaz, 2011).

Psikolojik tacizin sonucu olarak çalışanlar, motivasyon kaybına, performans düşüklüğüne, önceden sorunsuz bir şekilde yerine getirmiş oldukları görevleri gün içindeki kaygıları ve yüksek stres nedeniyle yapamamaktalar. Bu durumların olduğu ülkelerdeki örgütler içinde olan yaygınlık o ülkenin toplam üretkenliğini ve verimliliğini doğrudan etkilediğini gösterir (Altuntaş, 2010).

Yapılmış olan araştırmalar, psikolojik tacize uğrayanların birçoğu sosyal, başarılı, idealist ve örgütsel bağlılıklarının yüksek olduğunu ve yaşamış olduğu baskılara uzun zaman tepkisiz kaldıklarını ortaya koymuştur. Fakat bu bireylerin yaşamış oldukları olaylardan sonra örgütsel bağlılıklarının azalarak çalıştığı yerden ayrılma niyetlerinin olduğu gözlemlenmektedir. Psikolojik taciz sonucunda örgüt, başarılı ve kalifiye çalışanlarını kaybetmekte ve yeni personel yetiştirme ve geliştirme maliyetleri artmakta olup örgüt prestiji zedelenmektedir (Özler vd., 2008).

Bazı örgütlerde iş yeri sahibi ya da üst yöneticiler, psikolojik taciz olgusuyla ilgili çok fazla ilgilenilmenin ve zaman ayırmanın gereksiz olduğunu düşünebilirler. Bazıları da psikolojik tacizi, bir defaya mahsus yapılmış bir olay gibi algılayarak önemsemeyebilirler. Halbuki psikolojik taciz, bir örgütün başarı seviyesini koruyabilmek adına gereken etkinliklerin derecesini düşüren ve güçlenmesini de engelleyen, çözümlenmesi imkansız olan kalıcı sorunlar oluşturan ve bedeli ödenmesi gereken son derece ağır olan bir olgudur. Bedeli ağır olan bu durum o kadar önemlidir ki; örgüt, bu durumu kendi hayatıyla ödemek zorunda kalabilir (Tınaz, 2011).

Çalışma ortamında psikolojik tacizin örgütsel sonuçları hem ekonomik hem de sosyal psikolojik olarak ele alınmalıdır. Çalışanlar arasında yaşanan anlaşmazlık ve çatışmalar örgüt kültürü değerlerinde düşüş, güvensizlik ortamı, örgüt iklimindeki olumsuzluk, çalışanların motivasyon kaybı, çalışanlarda isteksizlikten kaynaklı üretkenliğin kısıtlanması, genel saygı duygularının azalması psikolojik tacize maruz kalan bir iş yerinde yaşanabilecek sosyal psikolojik sonuçlardır (Tınaz vd., 2008).



### 1.7.3. Psikolojik tacizin aile ve çevreye ilişkin sonuçları

Psikolojik taciz kurbanının kafasının karışık olması ve telaş içindeki durumu, kendisine ait duyguları etkileyerek davranışlarını değiştirmekle kalmaz, ilişkilerini de etki altında bırakır. Etrafındaki bazı kişiler sürekli kendi durumlarıyla ilgili konuşmak isterken, bazıları da kaçıp giderler. Düşünce ve bakış açılarının etrafındaki kişiler tarafından kabul edilmesini ister ve daha fazla gereksinim duydukları şey olan sempati görmek için çabalarlar. Destek bulabilmek adına başından geçen olayları tekrar tekrar anlatırlar. Arkadaşlar, sevgililer ve aile bireyleri, sürekli aynı olayları dinlemekten sıkılabilirler. Fazla geçmeden de kaçmaya başlarlar (Davenport vd., 2014).

Psikolojik tacizin kurbanının yaşam kalitesini etkileyecek sonuçları incelendiğinde, kurbanın her alanda özgüvenini yitirdiği gözlemlenir. Psikolojik tacize uğrayan kişi, bu olayların sonuçlarını iş çevresinin yanı sıra öncelikle ailesi olmak üzere arkadaşlarıyla ve sosyal çevresinde de yaşamaya başlar (Toker Gökçe, 2008; Lokmanoğlu, 2017). Onun beceriksiz, korkak, şaşkın ve ürkek hali iş ortamında görüldüğü gibi kişiler arasında sosyal yaşantısında da devam eder. Fiziksel rahatsızlıklardan ve hastalıklardan şikayet ederek sosyal toplantılardan kaçmaya başlar. İş haricindeki sosyal yaşantısındaki randevularını unuttur, aile bağlarından koparak diğer işlerini nitelikli bir şekilde yapmakta zorlanır. Aile içindeki rolünü ve sahip olduğu sorumluluklarını yerine getirmede zorluk çekmeye ve aile içi yaşanan problemleri hoşgörülü karşılamamaya başlar. Bu arada arkadaşlıklarını bitirirken, sosyal projelerinde azalma ve evlilik yaşamında problemler görülür. Sağlık giderleri artarken gelir düzeyi azalır. Ailesinden yavaş yavaş kopar. Ailesiyle ilgilenmeyi bırakır. Sevdiklerine karşı sinirli hem de saldırgan olur. Böylelikle şiddet oluşur. Kurbanın çocukları bu durumlardan etkilenecek okuldaki performansları da düşer. Kurban sonunda depresyona girerek eşinden boşanabilir. Böylelikle psikolojik taciz sonucunda sadece kurban değil, kurbanın ailesi de zarar görmüş olur (Toker Gökçe, 2008).

Çalışma ortamında psikolojik tacize uğrayan kişinin sağlık masrafları, ülke ekonomisine ek yük getiren ve toplumun tahammül etmekten başka seçeneği olmayan bir diğer maliyet kaynağıdır (Tınaz, 2013).

Psikolojik tacizin, psikolojik etkileriyle sosyal maliyetinin ve insanlara, aileleri ile topluma yansıttığı gerçek mali yükün listesi aşağıdaki tabloda belirtilmiştir (Davenport vd., 2014).

**Tablo 1.2** Psikolojik tacizin, psikolojik etkileri ile sosyal maliyetinin topluma getirdiği gerçek mali yük.

Etki Alanı	Psikolojik Maliyetler	Parasal Maliyetler
Bireyler	<ul style="list-style-type: none"><li>- Stres</li><li>- Duygusal Rahatsızlıklar</li><li>- Fiziksel Rahatsızlıklar</li><li>- Sakatlıklar</li><li>- Tecrit Edilme</li><li>- Ayrılık Acıları</li><li>- Mesleki Kimlik Kaybı</li><li>- Arkadaşların Kaybı</li><li>- İntihar/Cinayet</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- İlaçla Ayakta Tedavi</li><li>- Terapi</li><li>- Doktor Faturaları</li><li>- Hastane Faturaları</li><li>- Kaza Masrafları</li><li>- Sigorta Primleri</li><li>- Avukatlık Ücretleri</li><li>- İşsizlik</li><li>- Kapasite Altı Çalıştırılma</li><li>- İş Arama</li></ul>
Aile	<ul style="list-style-type: none"><li>- Çaresiz Kalma Acısı</li><li>- Karmaşa ve Çatışmalar</li><li>- Ayrılık/Boşanma Acısı</li><li>- Çocuklara Etkileri</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ailenin Gelir Kaybı</li><li>- Ayrılma/Boşanma Masrafları</li><li>- Terapi</li></ul>
Kuruluş	<ul style="list-style-type: none"><li>- Anlaşmazlıklar</li><li>- Hastalıklı Şirket Kültürü</li><li>- Düşük Moral</li><li>- Kısıtlanmış Yaratıcılık</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Hastalık İzinlerinin Artması</li><li>- Yüksek Personel Hareketi Maliyeti</li><li>- Düşük Verim</li><li>- Düşük İş Kalitesi</li><li>- Uzmanlık Kaybı</li><li>- Çalışanlara Tazminat Ödemeleri</li><li>- İşsizlik Maliyetleri</li><li>- Yasal İşlem/Dava Masrafları</li><li>- Erken Emeklilik</li><li>- Yüksek Personel Yönetim Maliyeti</li></ul>

Davenport vd., (2014). *Mobbing İşyerinde Psikolojik Taciz*, (Çev. Osman Cem ÖnerToy), Ray Yayıncılık, İstanbul, s.167-168

### 1.8. Psikolojik Tacizle Başa Çıkma Yöntemleri

Psikolojik taciz, kurumların, çalışanların ve toplumun sağlık, mutluluk ve gelişimleriyle alakalı büyük bir engel olup çok önemli sonuçlar meydana getirmektedir. İşyerinin amacını ve etkinliğini olumsuz şekilde etkileyen yıldırma davranışlarıyla mücadelede iş yeri sahiplerine ve yöneticilerine büyük görev düşmektedir. Bu bireylerin, mevcutta olan çatışmaların farkına varmaları ve bu durumu çözerken adil, yapıcı ve insancıl olmaya özen göstermeleri, psikolojik tacizin sebepleri ve sonuçları hakkında çalışanlarını eğitmek için istekli olmaları gerekmektedir (Mercanlıoğlu, 2010).

Örgütlerde belli zamanlarda aralarında anlaşmazlık yaşanabilir; İnsanın bulunduğu

her yerde problem vardır. Çünkü insanlar bir araya gelip birşeyler paylaştıkları sürece ne kadar anlayışlı olurlarsa olsunlar, farklı çıkarları temsil etmelerinden dolayı bir takım anlaşmazlıkların olması kaçınılmaz hale gelmektedir. Ancak anlaşmazlık sebebiyle bireylerin birbirine düşman olması, birbirlerine karşı kin ve nefret beslemeleri doğal değildir (Tutar, 2015).

Çalışma ortamında psikolojik tacizle başa çıkmada en önemli konu, soruna ait farkındalığın, mağdurun kendi tarafından olduğu gibi; iş arkadaşları, işveren ve sonunda bütün toplum tarafından aynı önemde elde edilmiş olmasıdır (Tınaz, 2006).

Psikolojik tacizin nedenleri ve sonuçları bölümünde de incelediğimiz üzere psikolojik tacizle başa çıkma yöntemlerine bireysel ve örgütsel olarak iki başlık altında yer verilecektir.

#### **1.8.1. Psikolojik tacizle bireysel başa çıkma yöntemleri**

Psikolojik tacizle bireysel olarak başa çıkabilmek için; ilk olarak psikolojik tacizin farkına varılmalıdır. Psikolojik tacize uğrayan kişi, psikolojik çöküntü içerisinde olsa bile yapılan tacize karşı mücadelede bulunmak zorundadır. Aksi takdirde mağdurun bütün bu süreçle başa çıkabilmesi imkansızdır (Özdemir, 2015).

Psikolojik tacizle başa çıkmaya çalışırken, psikolojik tacizi görmezlikten gelme durumu ya da onunla uyum sağlama yoluna kesinlikle gidilmemelidir. psikolojik tacize uymak, karanlığa uymak gibidir. İnsan aydınlıktan karanlık bir yere girdiği zaman yavaş yavaş oradaki ortamdaki ışıksızlığa alışarak zayıf ışığı görmeye başlar. Tacizi uygulayanla başa çıkma, karanlığa uyum gibi bir yaklaşım gösterilmesi, aydınlığa karanlık ortamların sıkıntılı ve aldatıcı ışık huzmelerini seçmek anlamına gelir. Bu tutum da sadece psikolojik tacizin ömrünü uzatır (Tutar, 2015).

Psikolojik taciz sürecinde ayakta durabilmek için öncelikle bilinç gelişimini yüksek seviyede tutulmalı ve bireyin kendine olan güvenini kaybetmemesi adına çalışılmalıdır (Çobanoğlu, 2005).

Psikolojik tacize maruz kalan bireyin aşağıdaki durumları uygulaması gerekmektedir:

- Kendini yalıtılmamak: Birey, kendisini yalıtılarak psikolojik tacizin etkilerini uzatma yönünde bir eğilim gösterebilir.

- Özsaygı ve özgüveni geliştirmek: Psikolojik taciz, alçaltıcı ve utandırıcı bir durumdur. Bireyi en derinden, benlik imgesinden etkiler. Özsaygısı yüksek olan kişilerin özgüveni de yüksek olur.
- Mesleki nitelikleri arttırmak: Yeni beceriler edinmek, mesleki nitelikleri arttırmak, psikolojik tacizin oluşturduğu gerilimi azaltmaya faydası olacaktır. Bu durum bireyin kendisine karşı duyduğu özsaygıyı ve özgüveni arttıracaktır (Tutar, 2004; Davenport vd., 2014).

### 1.8.2. Psikolojik tacizle örgütsel başa çıkma yöntemleri

Örgütlerde uygulanan psikolojik tacizle başa çıkma programları ile yönetimin hazırlamış olduğu programlar genellikle karşı karşıya gelmektedir. Örnek olarak yönetimin hazırlamış olduğu programlar, takım çalışması, çatışmayla yönetim eğitimi, çalışan bireylerin haklarını koruma programları gibi psikolojik tacizle başa çıkma programlarının konuları incelendiğinde; örgüt ikliminin geliştirilmesinin amaçlandığı gözlenmektedir. Fakat örgütlerin birçoğu psikolojik tacizle başa çıkma programlarını kabul etmemektedir (Kırel, 2007).

Örgütlerde psikolojik tacizle başa çıkma ya da ortadan kaldırmak için öncelikle psikolojik tacizin sebepleri ve kaynakları belirlenerek psikolojik tacizi önleme ve ortadan kaldırmaya faydalı önlemler alınır. Psikolojik tacizi görmezden gelmek, psikolojik tacize tepkisiz kalmak yanlış bir davranış olduğu gibi bu davranışlar psikolojik tacizin ömrünü uzatır. Öte yandan psikolojik taciz meydana geldikten sonra ortalık sakinleşinceye kadar bekleme de yanlış bir davranış olacaktır. Psikolojik taciz uygulanmaya başlayınca üzerine korkmadan gidilmeli, yayılıp örgüt iklimi ve kültürü durumuna gelmesine müsaade edilmemelidir (Tutar, 2015).

Yöneticiler, psikolojik tacizle başa çıkma yöntemlerinin maliyetinin fazla olduğunu belirtirler. Öte yandan da bu gibi programların hayata geçirilmesinin, örgütteki sorunları gün yüzüne çıkaracağı için güvensiz bir ortamın oluşturacağını düşünürler. Psikolojik taciz sonucunda işgücü devir hızının yüksek olması, tekrardan işe alma ve alınan kişileri eğitme ve yetiştirme gibi konular örgütün maliyetini artırır. Bu olay, örgütte psikolojik tacizle başa çıkma programlarına ayrılacak maliyetlerde kısıtlamaya gitmeye, hatta bu programa ayrılacak maliyetlerin de parasal kayıp olarak algılanmasına neden olabilir (Kırel, 2007).

## 1.9. Psikolojik Tacizin Hukuksal Boyutu

Hukuk; toplum içindeki bireylerin kendi aralarındaki olan ilişkileri düzenleyen, kendisine uyulmak ve uygulanmak amacıyla var olan, çıkar çatışmalarına çözüm getiren, normlardan meydana gelen bir takım kuralları barındıran ve birden fazla dalı olan bir sistemdir. Bu sistemin temel taşı olan hukuksal kaidelere göre, kişiler üstünde olumsuz etki oluşturabilecek her türlü uygulama, kişilik haklarının ihlali olarak nitelendirilerek suç sayılabilir. Bu nedenle işveren tarafından yapılan ve çalışanın onuruna zarar veren, sistematik sürece sahip olan psikolojik taciz hukuka uygun sayılmaz (Fışkın, 2011).

Psikolojik taciz mağdurlarının kanunlar önünde haklarının ne olduğu konusunda yeterli fikir sahibi değildirler. Psikolojik taciz sürecinin insanların şahsi bütünlüklerine zarar vermemesi için, öncelikle işverenlerin, amirlerin ve diğer görevlilerin iş etiği ve insan ilişkileri hakkında hassas olmaları beklenir (Çobanoğlu, 2005).

Herhangi bir iş yerinde çalışan insanların sağlığı, yapılan işten daha önemlidir. Sağlık iki boyutlu olarak ele alınmalıdır; bedensel sağlık ve ruhsal sağlık. Bedensel sağlık önemlidir fakat ruh sağlığı beden sağlığından daha önemlidir. Aklını yönetemeyen insan bedenini de yönetemez (Gün, 2009). Buna rağmen psikolojik taciz kavramı ülkemizdeki hukuk alanlarından önce uluslararası hukuk alanlarına girmiş bir terim olup ilgili çalışmalar yapılmıştır (Serdaroğlu, 2013). Türkiye’de işçiler için İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Tüzüğü bulunmaktadır. Bu tüzük çalışanların sadece beden sağlığını korumak amacıyla çıkarılmıştır. Diğer çalışanlar için beden ya da ruh sağlığını korumaya yönelik herhangi bir hukuki düzenleme mevcut değildir. Çalıştığı iş yerine psikolojik açıdan sağlıklı girip daha sonra çalışma süresi içerisinde sağlığını kaybeden çalışanların durumu da meslek hastalığı olarak kabul edilmeli ve gerekli tedbirler alınmalıdır. Psikolojik taciz, insan haklarının korunması bakımından da önemli bir yere sahip olup, bu konu üzerinde durulmalı ve ciddiye alınmalıdır (Gün, 2009).

İşle ilgili olarak, çalışanların maruz kalmış oldukları olumsuz davranışlardan onları korumaya yönelik uygun önlemlerin arasında, iç hukukta bu olumsuz davranışlarla ilgili yeni yasal düzenlemelerin uygulanmasının da var olduğu inkâr edilemez (Ulusoy, 2013).

Her ülkenin toplum yapısı ve toplum rejimi aynı olmamasından kaynaklı yapılan düzenlemelerde bu farklılıklar göz önünde bulundurularak yapılmaktadır. Bu konuyla ilgili her ülkenin kendi yasal düzenlemelerinin olduğu belirtilmektedir (Koyuncuoğlu, 2017).

### 1.9.1. Psikolojik tacizin Türkiye'deki hukuksal boyutu

Çalışma ortamında psikolojik taciz, araştırılan ve üzerine kitap yazılan bir konu olarak ülkemizde özellikle son zamanlarda ilgi görmektedir. Mevzuatımız göz önünde bulundurulduğunda Borçlar Kanunu, İş Kanunu ve Medeni Kanunu'nun konuyla alakalı hükümleri önem göstermekle beraber konunun kamu hukukunu ilgilendiren ve mevzuata akseden hükümleri de bulunmaktadır (Keskin Işoğlu, 2015).

Psikolojik taciz, öncelikle kişilik haklarına yapılan bir saldırı olarak kabul edilmeli ve işverenin işçiyi gözetme borcu kapsamında ele alınması gerekir (Bilgili, 2012). 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu 1 Temmuz 2012 tarihinde yürürlüğe girmiş ve 417. maddesinde mobbing kavramı "psikolojik taciz" olarak adlandırılmıştır. Konu ile ilgili düzenlemeler yapılmıştır. 6098 Sayılı Borçlar Kanunu dışında, gerek Türk İş Kanunu gerekse Türk Ceza Kanunu'nda psikolojik taciz kavramı ile ilgili açık bir düzenleme bulunmamaktadır. Ancak psikolojik taciz olarak kabul edilebilecek hukuka aykırı fiil niteliğindeki davranışları yaptırıma bağlayan önemli düzenlemeler bulunmaktadır. Yargıtay'ın psikolojik tacizle ilgili kararlarında psikolojik taciz detaylı bir biçimde tanımlanmıştır (<http://www.anayasa.gov.tr>).

#### 1.9.1.1. İş Kanunu bakımından psikolojik taciz

İş Kanunu'nda psikolojik taciz açık olarak belirtilmese de, işverenin çalışanını koruma ve gözetme yükümlülüğüne karşıt davranışlar ile ayırım yapma yasağına ya da eşit işlem borcunun ihlâline destek veren davranışlarla gerçekleştirilebilecek psikolojik tacizin önlenmeye çalışıldığı bahsedilebilir (Sağun, 2015).

Ülkemizde konuyla ilgili olarak, işçiler yönünden 4857 sayılı İş Kanununun "Eşit davranma ilkesi" başlıklı beşinci maddesinin birinci fıkrasında "İş ilişkisinde dil, ırk, cinsiyet, siyasal düşünce, felsefi inanç, din ve mezhep ve benzeri sebeplere dayalı ayırım yapılamaz" denilerek "Bu nedenlerin varlığının ispatı işçiye yüklenmektedir. Eğer işçi böyle bir ihlalin varlığını güçlü bir biçimde gösteren bir durumu ortaya koyarsa, işveren böyle bir ihlalin olmadığını ispat etmekle yükümlü olur" denilmektedir. İşveren bu hükme aykırı davrandığında, işçinin işverene tazminat davası açma hakkı doğmaktadır (Gün, 2009).

TBMM Genel Kurulunda kabul edilen, 4857 Sayılı İş Kanunu'ndaki 22/05/2003 kabul tarihli, psikolojik tacizi barındıran maddeler aşağıdaki gibidir ([www.tbmm.gov.tr](http://www.tbmm.gov.tr)).

**Madde 24** – “Süresi belirli olsun veya olmasın işçi, aşağıda yazılı hallerde iş sözleşmesini sürenin bitiminden önce veya bildirim süresini beklemezsizin feshedebilir: (II) Ahlak ve iyiniyet kurallarına uymayan haller ve benzerleri: (b) İşveren işçinin veya ailesi üyelerinden birinin Şeref ve namusuna dokunacak şekilde sözler söyler, davranışlarda bulunursa veya işçiye cinsel tacizde bulunursa. (c) İşveren işçiye veya ailesi üyelerinden birine karşı sataşmada bulunur veya gözdağı verirse yahut işçiye veya aile üyelerinden birini kanuna karşı davranışa özendirir, kışkırtır yahut işçiye ve aile üyelerinden birine karşı hapsi gerektiren bir suç işlerse yahut işçi hakkında şeref ve haysiyet kırıcı asılsız ağır isnad veya ithamlarda bulunursa”.

**Madde 77** - "İşverenler işyerlerinde iş sağlığı ve güvenliğinin sağlanması için gerekli her türlü önlemi almak, araç ve gereçleri noksansız bulundurmamak, işçiler de iş sağlığı ve güvenliği konusunda alınan her türlü önleme uymakla yükümlüdürler. İşverenler iş yerinde alınan iş sağlığı ve güvenliği önlemlerine uyulup uyulmadığını denetlemek, işçileri karşı karşıya buldukları mesleki riskler, alınması gerekli tedbirler, yasal hak ve sorumlulukları konusunda bilgilendirmek ve gerekli iş sağlığı ve güvenliği eğitimini vermek zorundadırlar. Yapılacak eğitimin usul ve esasları Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'na çıkarılacak yönetmelikle düzenlenir”.

**Madde 83** - "İşyerinde iş sağlığı ve güvenliği açısından işçinin sağlığını bozacak veya vücut bütünlüğünü tehlikeye sokacak yakın, acil ve hayati bir tehlike ile karşı karşıya kalan işçi, iş sağlığı ve güvenliği kuruluna başvurarak durumun tespit edilmesini ve gerekli tedbirlerin alınmasına karar verilmesini talep edebilir. Kurul aynı gün acilen toplanarak kararını verir ve durumu tutanakla tespit eder. Karar işçiye yazılı olarak bildirilir. İş sağlığı ve güvenliği kurulunun bulunmadığı işyerlerinde talep, işveren veya işveren vekiline yapılır. İşçi tespitinin yapılmasını ve durumun yazılı olarak kendisine bildirilmesini isteyebilir. İşveren veya vekili yazılı cevap vermek zorundadır. Kurulun işçinin talebi yönünde karar vermesi halinde işçi, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbiri alınıncaya kadar çalışmaktan kaçınabilir. İşçinin çalışmaktan kaçındığı dönem içinde ücreti ve diğer hakları saklıdır. İş sağlığı ve güvenliği kurulunun kararına ve işçinin talebine rağmen gerekli tedbirin alınmadığı işyerlerinde işçiler altı iş günü içinde, bu Kanunun 24 üncü maddesinin (I) numaralı bendine uygun olarak belirli veya belirsiz süreli hizmet akitlerini derhal feshedebilir”.

### 1.9.1.2. Türk Borçlar Kanunu bakımından psikolojik taciz

Psikolojik taciz hakkında, hem kamu sektörü hem de özel sektör çalışanlarını kapsayan köklü bir düzenleme gereklidir. Psikolojik taciz bağlamında, Borçlar Kanunu; İş Kanunu gibi, İş Kanunu'na bağımlı olmayan işveren ve işçi arasındaki hukuku koruyan, tarafların hak ve borçlarını tanzim eden, taraflar arasındaki iletişimi, saygıyı sağlamaya yönelik ana kanundur. Cinsel veya psikolojik zararın azaltılması, çalışma ortamında huzurun sağlanması içindir (Adalar Solmaz, 2015).

Türk Borçlar Kanunu'nda, psikolojik tacizle ilgili doğrudan olarak 417. maddesinde şu şekilde bahsedilmiştir: "İşveren, hizmet ilişkisinde işçinin kişiliğini korumak ve saygı göstermek ve iş yerinde dürüstlük ilkelerine uygun bir düzeni sağlamakla, özellikle işçilerin psikolojik ve cinsel tacize uğramamaları ve bu tür tacizlere uğramış olanların daha fazla zarar görmemeleri için gerekli önlemleri almakla yükümlüdür" ([www.resmigazete.gov.tr](http://www.resmigazete.gov.tr)).

TBMM Genel Kurulunda kabul edilen, 6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu'ndaki 11/01/2011 kabul tarihli, psikolojik tacizi barındıran maddeler aşağıdaki gibidir ([www.tbmm.gov.tr](http://www.tbmm.gov.tr)).

**Madde 49** - "Kusurlu ve hukuka aykırı bir fiille başkasına zarar veren, bu zararı gidermekle yükümlüdür. Zarar verici fiili yasaklayan bir hukuk kuralı bulunmasa bile, ahlaka aykırı bir fiille başkasına kasten zarar veren de, bu zararı gidermekle yükümlüdür".

**Madde 50** - "Zarar gören, zararını ve zarar verenin kusurunu ispat yükü altındadır. Uğranılan zararın miktarı tam olarak ispat edilemiyorsa hâkim, olayların olağan akışını ve zarar görenin aldığı önlemleri göz önünde tutarak, zararın miktarını hakkaniyete uygun olarak belirler".

**Madde 58** - "Kişilik hakkının zedelenmesinden zarar gören, uğradığı manevi zarara karşılık manevi tazminat adı altında bir miktar para ödenmesini isteyebilir. Hâkim, bu tazminatın ödenmesi yerine, diğer bir giderim biçimi kararlaştırabilir veya bu tazminata ekleyebilir; özellikle saldırıyı kınayan bir karar verebilir ve bu kararın yayımlanmasına hükmedebilir".

**Madde 417** - "İşveren, hizmet ilişkisinde işçinin kişiliğini korumak ve saygı göstermek ve iş yerinde dürüstlük ilkelerine uygun bir düzeni sağlamakla, özellikle işçilerin psikolojik ve cinsel tacize uğramamaları ve bu tür tacizlere uğramış olanların daha fazla



zarar görmemeleri için gerekli önlemleri almakla yükümlüdür. İşveren, iş yerinde iş sağlığı ve güvenliğinin sağlanması için gerekli her türlü önlemi almak, araç ve gereçleri noksansız bulundurmak; işçiler de iş sağlığı ve güvenliği konusunda alınan her türlü önleme uymakla yükümlüdür. İşverenin yukarıdaki hükümler dâhil, kanuna ve sözleşmeye aykırı davranışı nedeniyle işçinin ölümü, vücut bütünlüğünün zedelenmesi veya kişilik haklarının ihlaline bağlı zararların tazmini, sözleşmeye aykırılıktan doğan sorumluluk hükümlerine tabidir”.

### 1.9.1.3. Türk Ceza Kanunu bakımından psikolojik taciz

Psikolojik taciz suçunun unsurları, tacizin sistematik olarak yapılması, tacizin sürekliliği ve kasıtlı olmasıdır. Bu suç yıldırma süresince kişinin güvenirliliğine ve saygınlığına olan bir saldırıdır. Yanı sıra hırpalayıcı, aşağılayıcı, kötü niyetli mesajlar içerir, sistematik ve sürekli olarak yapılır, kurban kusurlu duruma düşürülür ve bunun sonucunda kişi bu duruma boyun eğmeye zorlanır. Psikolojik taciz suçuna maddi ve manevi öğeleri bakımından yaklaşan hükmün TCK'nın 96. maddesi uyarınca eziyet suçu olabileceği, eziyet suçu olarak nitelendirilmezse m.123 kişilerin huzur ve sükununu bozma, m.125 hakaret, m.106 tehdit, m.134 özel hayatın gizliliğini ihlal, ya da m.117 iş ve çalışma özgürlüğünün ihlali suçlarından kamu davası açılması ve TCK'nın ilgili maddeleri gereğince cezalandırılmaları istenilebilmektedir (Özkul ve Çarıkçı, 2010).

TBMM Genel Kurulunda kabul edilen, 5237 Sayılı Türk Ceza Kanunu'ndaki 26/09/2004 kabul tarihli, psikolojik tacizi barındıran maddeler aşağıdaki gibidir ([www.tbmm.gov.tr](http://www.tbmm.gov.tr)).

**Madde 84 - "** (1) Başkasını intihara azmettiren, teşvik eden, başkasının intihar kararını kuvvetlendiren ya da başkasının intiharına herhangi bir şekilde yardım eden kişi, iki yıldan beş yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır. (2) İntiharın gerçekleşmesi durumunda, kişi dört yıldan on yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır. (3) Başkalarını intihara alenen teşvik eden kişi, üç yıldan sekiz yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır. Bu fiilin basın ve yayın yolu ile işlenmesi hâlinde, kişi dört yıldan on yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır. (4) İşlediği fiilin anlam ve sonuçlarını algılama yeteneği gelişmemiş olan veya ortadan kaldırılan kişileri intihara sevk edenlerle cebir veya tehdit kullanmak suretiyle kişileri intihara mecbur edenler, kasten öldürme suçundan sorumlu tutulurlar".

**Madde 105 - "** (1) Bir kimseyi cinsel amaçlı olarak taciz eden kişi hakkında, mağdurun Şikâyeti üzerine, üç aydan iki yıla kadar hapis cezasına veya adli para cezasına

hükmolunur. (2) Bu fiiller, hiyerarşi veya hizmet ilişkisinden kaynaklanan nüfuz kötüye kullanılmak suretiyle ya da aynı iş yerinde çalışmanın sağladığı kolaylıktan yararlanılarak işlendiği takdirde, yukarıdaki fıkra göre verilecek ceza yarı oranında artırılır. Bu fiil nedeniyle mağdur işi terk etmek mecburiyetinde kalmış ise, verilecek ceza bir yıldan az olamaz”.

**Madde 117 - "** (1) Cebir veya tehdit kullanarak ya da hukuka aykırı başka bir davranışla, iş ve çalışma hürriyetini ihlal eden kişiye, mağdurun şikâyeti halinde, altı aydan iki yıla kadar hapis veya adli para cezası verilir. (2) Çaresizliğini, kimsesizliğini ve bağıllığını sömürmek suretiyle kişi veya kişileri ücretsiz olarak veya sağladığı hizmet ile açık bir şekilde orantısız düşük bir ücretle çalıştıran veya bu durumda bulunan kişiyi, insan onuru ile bağdaşmayacak çalışma ve konaklama koşullarına tabi kılan kimseye altı aydan üç yıla kadar hapis veya yüz günden az olmamak üzere adli para cezası verilir. (3) Yukarıdaki fıkroda belirtilen durumlara düşürmek üzere bir kimseyi tedarik veya sevk veya bir yerden diğer bir yere nakleden kişiye de aynı ceza verilir. (4) Cebir veya tehdit kullanarak, işçiyi veya işverenlerini ücretleri azaltıp çoğaltmaya veya evvelce kabul edilenlerden başka koşullar altında anlaşmalar kabulüne zorlayan ya da bir işin durmasına, sona ermesine veya durmanın devamına neden olan kişiye altı aydan üç yıla kadar hapis cezası verilir”.

**Madde 119 - "** (1) Eğitim ve öğretimin engellenmesi, kamu kurumu veya kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının faaliyetlerinin engellenmesi, siyasi hakların kullanılmasının engellenmesi, inanç, düşünce ve kanaat hürriyetinin kullanılmasını engelleme, konut dokunulmazlığının ihlali ile iş ve çalışma hürriyetinin ihlali suçlarının; a) Silahla, b) Kişinin kendisini tanınmayacak bir hâle koyması suretiyle, imzasız mektupla veya özel işaretlerle, c) Birden fazla kişi tarafından birlikte, d) Var olan veya var sayılan suç örgütlerinin oluşturdukları korkutucu güçten yararlanılarak, e) Kamu görevinin sağladığı nüfuz kötüye kullanılmak suretiyle, işlenmesi halinde verilecek ceza bir kat artırılır”.

**Madde 122 - "** (1) Kişiler arasında dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım yaparak; a) Bir taşınır veya taşınmaz malın satılmasını, devrini veya bir hizmetin icrasını veya hizmetten yararlanılmasını engelleyen veya kişinin işe alınmasını veya alınmamasını yukarıda sayılan hâllerden birine bağlayan, b) Besin maddelerini vermeyen veya kamuya arz edilmiş bir hizmeti yapmayı reddeden, c) Kişinin olağan bir ekonomik etkinlikte bulunmasını engelleyen, kimse hakkında altı aydan

bir yıla kadar hapis veya adli para cezası verilir".

**Madde 125 - "** (1) Bir kimseye onur, şeref ve saygınlığını rencide edebilecek nitelikte somut bir fiil veya olgu isnat eden ya da yakıştırmalarda bulunmak veya sövmek suretiyle bir kimsenin onur, şeref ve saygınlığına saldıran kişi, üç aydan iki yıla kadar hapis veya adli para cezası ile cezalandırılır. Mağdurun gıyabında hakaretin cezalandırılabilmesi için fiilin en az üç kişiyle ihtilât ederek işlenmesi gerekir".

**Madde 132 - "** (1) Kişiler arasındaki haberleşmenin gizliliğini ihlal eden kimse, altı aydan iki yıla kadar hapis veya adli para cezası ile cezalandırılır. Bu gizlilik ihlali haberleşme içeriklerinin kaydı suretiyle gerçekleşirse, bir yıldan üç yıla kadar hapis cezasına hükmolunur. (2) Kişiler arasındaki haberleşme içeriklerini hukuka aykırı olarak ifşa eden kimse, bir yıldan üç yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır. (3) Kendisiyle yapılan haberleşmelerin içeriğini diğer tarafın rızası olmaksızın alenen ifşa eden kişi, altı aydan iki yıla kadar hapis veya adli para cezası ile cezalandırılır. (4) Kişiler arasındaki haberleşmelerin içeriğinin basın ve yayın yolu ile yayınlanması halinde, ceza yarı oranında artırılır".

**Madde 133 - "** (1) Kişiler arasındaki aleni olmayan konuşmaları, taraflardan herhangi birinin rızası olmaksızın bir aletle dinleyen veya bunları bir ses alma cihazı ile kaydeden kişi, iki aydan altı aya kadar hapis cezası ile cezalandırılır. (2) Katıldığı aleni olmayan bir söyleşiyi, diğer konuşanların rızası olmadan ses alma cihazı ile kayda alan kişi, altı aya kadar hapis veya adli para cezası ile cezalandırılır. (3) Yukarıdaki fıkralarda yazılı fiillerden biri işlenerek elde edildiği bilinen bilgilerden yarar sağlayan veya bunları başkalarına veren veya diğer kişilerin bilgi edinmelerini temin eden kişi, altı aydan iki yıla kadar hapis ve bin güne kadar adli para cezası ile cezalandırılır. Bu konuşmaların basın ve yayın yoluyla yayınlanması halinde de, aynı cezaya hükmolunur".

#### **1.9.1.4. Türk Medeni Kanunu bakımından psikolojik taciz**

Türkiye Büyük Millet Meclisi'nin 2011 yılında Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu bünyesinde "İşyerinde Psikolojik Şiddet" (Bezdiri) alt komisyonu oluşturmuş ve yıldırımaya karşı alınacak önlemler belirlenmeye çalışılmıştır. Bu önlemler arasında çalışan bireylere işe girmeden önce psikolojik taciz yapmayacağına dair yemin belgesi imzalatılması, tacizi gerçekleştirenlerle, tacizin yapılmasına müsaade edenlere alt sınırı iki yıl olmak üzere hapis cezası verilmesi gibi yaptırımlar öngörülmüştür (Çetin, 2015).

TBMM Genel Kurulunda kabul edilen, 4721 Sayılı Türk Medeni Kanunu'ndaki 22/11/2001 kabul tarihli, psikolojik tacizi barındıran maddeler aşağıdaki gibidir ([www.tbmm.gov.tr](http://www.tbmm.gov.tr)).

**Madde 23** - "Kimse, hak ve fiil ehliyetlerinden kısmen de olsa vazgeçemez. Kimse özgürlüklerinden vazgeçemez veya onları hukuka ya da ahlaka aykırı olarak sınırlayamaz".

**Madde 24** - "Hukuka aykırı olarak kişilik hakkına saldırılan kimse, hâkimden, saldırıda bulunanlara karşı korunmasını isteyebilir. Kişilik hakkı zedelenen kimsenin rızası, daha üstün nitelikte özel veya kamusal yarar ya da kanunun verdiği yetkinin kullanılması sebeplerinden biriyle haklı kılınmadıkça, kişilik haklarına yapılan her saldırı hukuka aykırıdır".

#### 1.9.1.5. T. C. Anayasası bakımından psikolojik taciz

Gelişmiş ülkeler, iş hayatında çalışanın haklarını korumak için, psikolojik taciz olgusunun farkına varıp psikolojik saldırılarla ilgili gerekli yaptırımlar uygulamaktadır. psikolojik tacizle ilgili ülkemizde, Türk Hukuk Sistemi'nde birebir kanun bulunmamakla beraber, mağdurların neler yapacağı konusunda bilgi azlığı da görülmektedir. Ancak başlangıç metninde "Her Türk vatandaşının temel hak ve hürriyetlerden eşitlik ve sosyal adalet gereklerince yararlanarak millî kültür, medeniyet ve hukuk düzeni içinde onurlu bir hayat sürdürme ve maddî ve manevî varlığını bu yönde geliştirme hak ve yetkisine doğuştan sahip olduğu" görüşü bulunan T.C. Anayasasının özellikle, 12., 17., 24., 25., 49., 50. maddeleri; kişilerin sosyal ve iş hayatlarının korunmasını sağlayan hükümler içermektedir (Özalp, 2013).

TBMM Genel Kurulunda kabul edilen, Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'ndaki 07/11/1982 kabul tarihli, psikolojik tacizi barındıran maddeler aşağıdaki gibidir ([www.tbmm.gov.tr](http://www.tbmm.gov.tr)).

**Madde 10** - "Herkes, dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefî inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım gözetilmeksizin kanun önünde eşittir.

**Madde 12** - "Herkes, kişiliğine bağlı, dokunulmaz, devredilmez, vazgeçilmez temel hak ve hürriyetlere sahiptir.

**Madde 17** - "Herkes, yaşama, maddi ve manevi varlığını koruma ve geliştirme

hakkına sahiptir".

**Madde 18** - "Hiç kimse zorla çalıştırılmaz. Angarya yasaktır".

**Madde 20** - "Herkes, özel hayatına ve aile hayatına saygı gösterilmesini isteme hakkına sahiptir. Özel hayatın ve aile hayatının gizliliğine dokunulamaz. Milli güvenlik, kamu düzeni, suç işlenmesinin önlenmesi, genel sağlık ve genel ahlakın korunması veya başkalarının hak ve özgürlüklerinin korunması sebeplerinden biri veya birkaçına bağlı olarak, usulüne göre verilmiş hâkim kararı olmadıkça; yine bu sebeplere bağlı olarak gecikmesinde sakınca bulunan hallerde de kanunla yetkili kılınmış merciin yazılı emri bulunmadıkça; kimsenin üstü, özel kağıtları ve eşyası aranamaz ve bunlara el konulamaz. Yetkili merciin kararı yirmi dört saat içinde görevli hâkimin onayına sunulur. Hâkim, kararını el koymadan itibaren kırk sekiz saat içinde açıklar; aksi halde, el koyma kendiliğinden kalkar".

**Madde 24** - "Herkes vicdan, dinî inanç ve kanaat hürriyetine sahiptir".

**Madde 25** - "Herkes, düşünce ve kanaat hürriyetine sahiptir. Her ne sebep ve amaçla olursa olsun kimse, düşünce ve kanaatlerini açıklamaya zorlanamaz; düşünce ve kanaatleri sebebiyle kınanamaz ve suçlanamaz".

**Madde 48** - "Herkes, dilediği alanda çalışma ve sözleşme hürriyetlerine sahiptir. Özel teşebbüsler kurmak serbesttir. Devlet, özel teşebbüslerin milli ekonominin gereklerine ve sosyal amaçlara uygun yürümesini, güvenlik ve kararlılık içinde çalışmasını sağlayacak tedbirleri alır".

**Madde 49** - "Çalışma, herkesin hakkı ve ödevidir. Devlet, çalışanların hayat seviyesini yükseltmek, çalışma hayatını geliştirmek için çalışanları ve işsizleri korumak, çalışmayı desteklemek, işsizliği önlemeye elverişli ekonomik bir ortam yaratmak ve çalışma barışını sağlamak için gerekli tedbirleri alır".

**Madde 50** - "Kimse, yaşına, cinsiyetine ve gücüne uymayan işlerde çalıştırılmaz. Küçükler ve kadınlar ile bedeni ve ruhi yetersizliği olanlar çalışma şartları bakımından özel olarak korunurlar. Dinlenmek, çalışanların hakkıdır. Ücretli hafta ve bayram tatili ile ücretli yıllık izin hakları ve şartları kanunla düzenlenir".

#### 1.9.1.6. Başbakanlık Genelgesi

Psikolojik tacize karşı koyma adına ülkemizde son zamanlarda bir algı oluşmaktadır. 19 Mart 2011 tarihli 27879 sayılı Resmi Gazete’de “İşyerlerinde Psikolojik Tacizin (Mobbing) Önlenmesi” konu başlıklı 2011/2 sayılı Başbakanlık Genelgesi yayımlanmıştır. Genelgeye göre psikolojik taciz algısı, kamu ve özel sektöründe çalışan bütün işveren, işgören ve yönetsel kesimi kapsamaktadır (Kartal, 2016). Bu Genelge’ye göre;

“Kamu kurum ve kuruluşları ile özel sektör işyerlerinde gerçekleşen psikolojik taciz, çalışanların itibarını ve onurunu zedelemekte, verimliliğini azaltmakta ve sağlığını kaybetmesine neden olarak çalışma hayatını olumsuz etkilemektedir”.

Kasıtlı ve sistematik olarak belirli bir süre çalışanın aşağılanması, küçümsenmesi, dışlanması, kişiliğinin ve saygınlığının zedelenmesi, kötü muameleye tabi tutulması, yıldırılması ve benzeri şekillerde ortaya çıkan psikolojik tacizin önlenmesi gerek iş sağlığı ve güvenliği gerekse çalışma barışının geliştirilmesi açısından çok önemlidir.

Bu doğrultuda, çalışanların psikolojik tacizden korunması amacıyla aşağıdaki tedbirlerin alınması uygun görülmüştür.

1. İş yerinde psikolojik tacizle mücadele öncelikle işverenin sorumluluğunda olup işverenler çalışanların tacize maruz kalmamaları için gerekli bütün önlemleri alacaktır.
2. Bütün çalışanlar psikolojik taciz olarak değerlendirilebilecek her türlü eylem ve davranışlardan uzak duracaklardır.
3. Toplu iş sözleşmelerine iş yerinde psikolojik taciz vakalarının yaşanmaması için önleyici nitelikte hükümler konulmasına özen gösterilecektir.
4. Psikolojik tacizle mücadeleyi güçlendirmek üzere Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi ALO 170 üzerinden psikologlar vasıtasıyla çalışanlara yardım ve destek sağlanacaktır.
5. Çalışanların uğradığı psikolojik taciz olaylarını izlemek değerlendirmek ve önleyici politikalar üretmek üzere Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı bünyesinde Devlet Personel Başkanlığı, sivil toplum kuruluşları ve ilgili tarafların katılımıyla “Psikolojik Tacizle Mücadele Kurulu” kurulacaktır.
6. Denetim elemanları, psikolojik taciz şikâyetlerini titizlikle inceleyip en kısa sürede sonuçlandıracaktır.
7. Psikolojik taciz iddialarıyla ilgili yürütülen iş ve işlemlerde kişilerin özel yaşamlarının

korunmasına azami özen gösterilecektir.

8. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Devlet Personel Başkanlığı ve Sosyal taraflar, işyerlerinde psikolojik tacize yönelik farkındalık yaratmak amacıyla eğitim ve bilgilendirme toplantıları ile seminerler düzenleyeceklerdir” ([www.resmigazete.gov.tr](http://www.resmigazete.gov.tr)).

### 1.9.2. Psikolojik tacizin Avrupa’daki hukuksal boyutu

Avrupa insan hak ve özgürlüklerinin, refah düzeyinin, modernleşmenin son derece gelişmiş olduğu, ana amacı bireyi en iyi şartlarda yaşatmak olan bir kıtadır. İnsan faktörünün olduğu her yerde sorun yaşandığı üzere iş hayatında da bu durum kendini göstermektedir. İş yaşamına küreselleşmenin olumsuz etkileri yansımakta olup, karşımıza sorun olarak çıkmaktadır (Tınaz vd., 2008; Adalar Solmaz, 2015 ). Avrupa’da eğitim seviyesinin çok gelişmiş olmasına rağmen, oluşan arz talep dengesizliği, ekonomi ve pazar paylarının küreselleşmesi; rekabeti günden güne artırmaktadır. Bütün bunların sonucu olarak insanların yoğun stres altında yaşaması, donanımlı genç dinamik neslin her geçen gün iş hayatına katılması, işini ya da koltuğunu kaybetme korkusu, çalışanlar arasındaki gerginliğin artmasına sebep olup, iş yerinde psikolojik tacizi artırmaktadır (Tınaz vd., 2008).

İş yerinde yaşanan sıkıntılar üzerine yirmi yılı aşkın süredir çalışmalar yapılmaktadır. Farkındalığın artmasıyla çözüm odaklı yaklaşımlar başlamıştır. Avrupa Birliği ve Uluslararası Çalışma Örgütü gibi kuruluşların çalışmalarında iş yerinde psikolojik tacize geniş yer verilmiştir.

#### 1.9.2.1. Avrupa Konseyi Hukuku’nda psikolojik taciz

Avrupa Sosyal Şartı, Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi’nin sosyal haklar karşılığı olan uluslararası bir antlaşmadır (Bilgili 2015). İkinci Dünya Savaşı’ndan sonra soğuk savaş ve bloklaşma şartlarında ilk yöresel siyasi örgütlenmedir. 5 Mayıs 1949’da kurulmuş ve Avrupa Konseyi dahilinde onaylanan insan hakları belgeleri arasında en önemlilerindendir (Gülmez, 1998).

Sosyal şartın, insan hakları sözleşmesi olduğunu öncelik olarak belirtmek gerekir.

Avrupa Konseyi üyesi olan devletlerce imza altına alınan 1961 Avrupa Sosyal Şartı'yla 1996'da Gözden Geçirilmiş Avrupa Sosyal Şartlarında tanınmış ve güvence altına alınan sosyal haklar, insan hakları niteliğindedir (Gülmez, 2007).

### 1.9.2.2. Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO)

1919 yılında ILO, Birinci Dünya Savaşı'nı sonlandıran Versay Anlaşması'yla beraber evrensel ve kalıcı bir barışın yalnız sosyal adalet esasına göre kurulabileceği inancından yola çıkılarak kurulmuştur ([www.ilo.org](http://www.ilo.org)).

Ülkemizin de üyesi bulunduğu ILO'nun kabul etmiş olduğu ve üye ülkeler tarafından kabul edilen çalışma prensipleri içinde de, çalışma yerlerinde ayrımcılığın her türünün yasaklandığı, insan onur ve haysiyetine uygun bir şekilde istihdam edilmesinin zorunlu olmasını düzenleyen "Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) Filadelfiya Bildirgesi" olarak tespit edilen bildirme, ILO Genel Konferansı tarafından Filadelfiya'da yapılan 26. toplantıda 10.05.1944 tarihinde kabul edilmiş ve yürürlüğe konulmuştur (Gün, 2009).

ILO kapsamında Philadelphia bildirgesindeki psikolojik taciz konusyla ilgili maddeler aşağıda yer almaktadır:

- Emek mal değildir.
- Irk, inanç ve cinsiyetleri ne olursa olsun, bütün insanlar maddi ilerlemelerini ve manevi gelişmelerini, hür ve haysiyetli bir şekilde, ekonomik güvence altında ve eşit şartlarda sürdürmek hakkına sahiptirler.
- Bu sonuca ulaştıracak koşulların gerçekleştirilmesi, her ulusal ve uluslararası siyasetin ana hedefini oluşturmaktadır.
- Tam istihdamın sağlanması ve hayat seviyesinin yükseltilmesi.
- İşçileri, becerilerini ve bilgilerini bütünüyle gösterebilmekten zevk duyacakları işlerde çalıştırmak ve bu sayede ortak refaha en iyi biçimde katkıda bulunmak.
- Ücretler ve kazançlar, çalışma süreleri ve diğer çalışma koşulları konularında kaydedilen ilerlemelerin sonuçlarından herkese eşit şekilde yararlanma imkanı tanınması, iş sahibi olan ve korunmaya muhtaç olan kimselere asgari yaşam koşulları sağlayacak bir ücret verilmesi ([www.ilo.org](http://www.ilo.org)).



### 1.9.3. Psikolojik tacizle mücadelede bazı ülkelerin yaptığı çalışmalar

Avrupa Birliği'ne üye devletler, işverenlerin çalışanları fiziksel, psikososyal ve/veya cinsel şiddet ve tacize karşı koruma yükümlülüğüne ilişkin yasal düzenlemeleri yapmak zorundalardır. Aşağıda psikolojik tacizle mücadele kapsamında bazı ülkelerin çalışmalarına yer verilmiştir ([www.engelsizkariyer.com](http://www.engelsizkariyer.com)).

- **Fransa**'da İş Kanunu'nda işçi, ruhsal ve fiziksel sağlığını tehlikeye düşürecek, haklarını ve onurunu zedeleyecek manevi tacize karşı korunmuş, işveren psikolojik tacizi engellemek için her türlü önlemi almakla yükümlü tutulmuştur.
- **Belçika** Hukuku'nda 2007 yılında yürürlüğe konulan yasa hükümlerine göre, işveren tacizi önleyici her türlü önlemi almak yükümlülüğündedir. İşçinin şikâyetine rağmen gerekli önlemler alınmaz ise yargı yoluna başvurulmaktadır.
- **Hollanda** Hukuku'na göre işçi, hem işverenin hem de diğer işçilerin psikolojik tacizine karşı korunmaktadır. İşverenin psikolojik tacizi engellememesi durumunda da işçiye tazminat yükümlülüğü bulunmaktadır.
- **Almanya** Hukuku'nda psikolojik taciz, Alman Medeni Kanunu'nda işverenin işçiyi gözetme borcu kapsamında değerlendirilmektedir. İşverenin psikolojik tacizde bulunmasının yaptırımını tazminattır.
- **İngiltere ve İrlanda**'da ise psikolojik taciz, eşitlik mevzuatı çerçevesinde değerlendirilmektedir. İrlanda'da 2007'de yayımlanan yönetmelikle, manevi tacizin işverenlerce değerlendirilmesi ve önlenmesi zorunludur.
- **Japonya**'da psikolojik taciz mağdurları için sendika tarafından kurulan danışma hattı, sadece 1996'da Haziran ve Ekim ayları arasında 1700 işçiye hizmet vermiştir.
- **ABD**'de psikolojik taciz birçok eyalet yasasında fiziksel tacizle birlikte “iş yerinde şiddet” kapsamında değerlendirilirken pratikte ancak cinsiyet, ırk ve din ayrımcılığı gibi konularla ilişkili olduğu durumlarda psikolojik tacizle cezalandırılmaktadır.

- **İsveç**'te psikolojik taciz, 1994'ten beri İş Güvenliği ve İşçi Sağlığı yasası kapsamında suç sayılmaktadır.
- **Finlandiya**'da 2000 yılından bu yana psikolojik şiddet suç sayılmaktadır.

## İKİNCİ BÖLÜM

### İŞ TATMİNİ

#### 2. İŞ TATMİNİ

İş tatmini, üzerinde en fazla çalışılmış olan en önemli iş tutumudur. İş tatmini, esas anlamıyla bireylerin işlerini ne kadar sevdiklerini ifade eder. Herhangi bir kişinin işine ait göstermiş olduğu değerlendirici bir tepki olarak kabul edilebilir. Bireyin işinden alacağı tatmin, bireyin, işinde önemseydiği şeylerin ne kadarının sağlanmasıyla doğru orantılıdır. İş tatmini, bireyin talepleriyle işin özelliklerinin birbirine uyum sağlaması durumunda gerçekleşir (Tınaz, 2013).

İş görenler günlerini ve dolayısıyla zamanlarının büyük bir kısmını iş yerinde geçirmekteler. Bundan dolayı işgörenin, işinden memnun olması, isteyerek ve keyif alarak işe gitmesi, çalıştığı örgütteki vaziyetini, örgütün başarısını ve özel yaşamını yakından ilgilendirmektedir. Bu bağlamda yapılmış olan araştırmalar iş tatminini etkileyen birden fazla unsurun bulunduğunu göstermekle beraber gün geçtikçe örgütlerin bu konuyla ilgili daha fazla çalışma yaptığını da ortaya koymaktadır (Yalım, 2015).

İş tatmini, yapılmış olan bir işe karşılık verilen duygusal bir cevaptır. Genellikle karşılanan ihtiyaçların ne ölçüde olduğunu ya da beklentilerin ne kadar üstüne çıkıldığının belirlenmesidir. İş tatmini, işgörenlerin yönetim biçimi ve birbirleriyle olan çeşitli davranışlarıyla ilgilidir (Karagöz vd., 2010).

#### 2.1. İş Tatmini Kavramı

İş tatmini, çalışanların yaptıkları işe karşı tutumlarının olumlu ya da olumsuz tepkileri olarak açıklanabilir. Genel beklenti, iş tatmini yüksek olan çalışanın performansının ve iş veriminin de doğru orantılı olarak yüksek olacağı yönündedir (Türk, 2007; Dinç Özcan, 2011). İşgörenlerin işyerlerinde yaşadıkları sıkıntılar, şirketi dolaylı da olsa negatif yönde etkileyeceği için çalışanların maddi ve manevi tatminleri, günümüzde daha çok önem taşımaktadır. Şirketlerin varlığını sürdürebilmesi için teknoloji dışında insan faktörünü de göz önünde bulundurmaları gerekmektedir. 1980'li yılların öncesinde uygulanan klasik yönetim şeklinde işgörenlerin yetenek ve beklentileri yok sayılmaktaydı. 1980'lerden sonra farkına varılan ve uygulanmaya başlayan modern yönetim anlayışında

ise bu durum, işgörenlerin yetenekleri doğrultusunda eğitilmelerini ve becerilerine uygun işlere yerleştirilmelerini amaç edinmiştir. İşgörenlerin bütün çabalarını ortaya koymasını sağlayacak motivasyonun gerçekleştirilmesi, şirket için ilerleme ve başarının ilk adımlarından sayılmaktadır (Türk, 2007).

İş tatmininin olması, başka bir deyişle, işe karşı tutumun olumlu olması durumunda meydana gelen bir takım yönetsel ve davranışsal sonuçlar vardır. İş tatmini, modern yönetim anlayışının önemli etkenlerinden biri olup, herşeyden önce ahlaki gereklilik ve bir sosyal sorumluluktur. Çalışmak şüphesiz insanlar için bir ihtiyaçtır. Birey çalışmak istiyor, hayatının büyük bir zamanını iş yerinde geçiriyorsa, yöneticiler çalışma ortamını ödüllendirici ve problemsiz bir ortam haline getirmek zorundadır (Akşit Aşık, 2010).

### 2.1.1. İş tatmininin tanımı

Tatmin; kişisel, duygusal ve sosyal nitelikli bir kavram olup, başka bir kişi tarafından doğrudan gözlenememektedir. Sadece tatmin olan kişi tarafından hissedilerek ifade edilebilen, tanımlanabilen, iç huzuru ya da içsel huzarı anlatır (Örücü vd., 2006).

İşgören tatmininin daha da ilerisine geçmek için işgörenin güdülenmesine / motivasyonuna büyük önem vermek gerekmektedir. Motivasyon, işgörenleri çalışmaya teşvik etme ve kuruluş için verimli çalışmaları teşhir ettikçe bireysel ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılayabileceklerine ikna etme süreci olarak tanımlanabilmektedir (Üstüner ve Özçelik, 2012).

Bireyin yapmış olduğu işe karşı sahip olduğu tepki veya duyguları iş tatmini olarak tanımlanabilir. İşgörenlerin işleri ile ilgili davranışları, işlerine karşı psikolojik deneyimleri iş yerinde kendilerini nasıl hissettikleri ve buna benzer birçok davranış ve duyguyu kapsar (Türk, 2007).

İş tatmini; içsel (duygusal) ve dışsal boyutta incelenmesi gereken bir kavramdır. İçsel tatmin; iş performansından memnun kalma, işinde başarı duygusunu yaşaması, işten elde edilen maddi ve manevi menfaatle çalışanların birlikte çalıştığı arkadaş gruplarından keyif alması ve bir eser oluşturabilmenin getirdiği mutlulukla beraber işinde bağımsızlık derecesini algılama gibi unsurlar oluşturularak, dışsal tatmin de ücretlendirme, yan ödeme, kazanım ve çalışma şartlarından oluşmaktadır (Mete ve Karahan, 2014).

İş tatmini, örgüt içindeki bireyin bulunduğu iş ortamından duyduğu memnuniyeti

belirten duygu durumudur. Aksi halde oluşan memnuniyetsiz durumunu da tatminsizlik olarak adlandırmak mümkündür.

Rothe ve Brayfield'e göre iş tatmini, çalışanların işlerine karşı sahip oldukları his ya da hissi bir durum olarak tanımlamıştır. Petty ve arkadaşlarına göre ise, araştırma yapanlar iş tatminini iki ana gruba ayırmışlardır. Bunlar genel tatmin ve belirli tatmindir. Spector'e göre de iş tatmini, bir işin belirli bir tarafa ya da bir işe karşı olan hissi bir tepki olarak ifade etmiştir (Öztekin, 2008).

İş tatmini; işgörenin his ve duygularıyla ilgili birden fazla boyuta sahip bir kavramdır. Bundan dolayı farklı yazarlardan farklı yorumlarla aşağıdaki tabloda belirtildiği gibi tanımlanabilir (Karagöz vd., 2010).

**Tablo 2.1.** İş tatmini tanımları.

Yazarlar	Yıl	Tanımlar
Locke	1976	Birinin işinin ya da iş tecrübesinin takdir edilmesi sonucu oluşan hoş ya da olumlu duygusal durumdur.
Cranny ve arkadaşları	1992	Çalışanların işlerine karşı duydukları kapsamlı, olumlu duygular ve bu duyguların kişiler üzerinde oluşturduğu sonuçlardır.
Erdoğan 1999	1999	Kişinin işine karşı gösterdiği olumlu veya olumsuz tutumudur.
Greenberg ve Baron,	2000	Çalışanların işlerine karşı genel tutumlarıdır.
Bingöl	2001	İşten elde edilen maddi çıkarları ile işçinin beraberce çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşları ve eser meydana getirmenin sağladığı bir mutluluktur.
Weiss	2002	Çalışanların işlerine karşı duydukları duygusal tepkilerdir.
Baş ve Ardıç	2002	Bireyin belirli bir işe karşı olan olumlu duygusal tepkilerdir.
Mrayyan	2005	Çalışanın yaptığı işten elde ettiği mutluluk düzeyidir.

Karagöz vd., (2010). İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin Kriz Ortamındaki Etkisinin Lojistik Regresyon Analizi ile Belirlenmesi. Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Sayı:19 s. 341-362.

### 2.1.2. İş tatmininin tarihçesi

Psikoloji, sosyoloji, antropoloji gibi bilim dalları arası yaklaşımların yardımlarıyla insanları bireysel ya da grup olarak inceleyerek iş tatmini konusundaki araştırmalar başlamıştır (Öz, 2006).

I. Dünya Savaşıyla beraber Avrupalı ve Amerikalı psikologlar, çalışanların işleriyle ilgili problemleri olduğunu gözlemlemiş, savaştan sonra düşen verimliliği arttırmak ve çalışanın değişme hızını yavaşlatmak maksadıyla farklı çalışmalar yapmışlardır (Türk, 2003).

1930'lardan sonra "işyerlerinde çalışanlar" konusu araştırma yapanların ilgisini çeker hale gelmiştir. Bu bağlamda iş tatmini ve iş tatmininin performansa etkileri gibi konularda çeşitli araştırmalar yapılmaya başlanmıştır (Dinç Özcan, 2011).

1943 yılında Abraham Maslow ve daha sonraki yıllarda onu takip eden Clayton Alderfer iş tatminini, bireylerin gereksinimlerinin doyurulmasıyla ilişkilendirilmiştir. Bir bireyin gereksinme yapısının doyurulmayan bölümü, bireyin daha üst seviyelere çıkmasını güdüleyecektir. Bundan dolayı yönetimin daimi amacı, mevcut durumdan memnun olmayan bireye, üretimini arttırdıkça mevcut olan durumun düzeleceği hissini veren bir güven ortamı oluşturmaktır (Ergenç, 1981).

1957 yılında Frederick Herzberg ve arkadaşlarının ortaya atmış oldukları iki faktör kuramı, iş tatmininin doyum ya da doyumсуzлuk olmak üzere ikili bir özellik taşıdığı üstünde durmuştur (Ergenç, 1981).

1950 - 1960 yılları arasında yönetimde insan ilişkileri yaklaşımının artmasıyla beraber, işgören bireye olan bakış açısı değişmiştir. Bu yaklaşım yardımıyla insan "sosyal psikolojik" bir varlık olarak görülmeye başlanmıştır. İşgören insanın gereksinimleri ve motive edilmesi konuları önem kazanmıştır. Tekdüzelğin önüne geçmek adına iş zenginleştirme ve oryantasyon gibi kavramlar ortaya atılmıştır (Türk, 2007).

1966 yılında Edwin Locke, iş tatminine farklı ve yeni bir açıdan yaklaşmıştır. "Tutarsızlık kuramı" adı altında incelenen bu kuram, iş tatminini gerçek ve muhtemel performans seviyeleri arasındaki tutarsızlığın büyüklüğünün işlevi olarak ele almaktadır (Ergenç, 1981).

1980'li yıllardan bu yana yapılmış olan çalışmalarda, iş tatmininin belirleyicileri

olarak çeşitli unsurlar üzerinde durulduğu görülmektedir. Ancak en büyük çatışma, performansın iş tatmininin belirleyicisi mi, yoksa sonucu mu olduğu üzerinde toplanmaktadır. Bireyin ancak var olan ihtiyaçlarının tatmini ile doyuma ulaştığıyla ilgili, Maslow'un ihtiyaçlar sıra düzeninde nedensel bir bağ kurulamamıştır (Türk, 2007).

### 2.1.3. İş tatmininin önemi

İş tatmini konusu, gerek özel sektörde olsun gerekse kamu sektöründe olsun önemli bir yere sahiptir. Örgütlerin amaçlarına ulaşmalarında ve devamlılıklarını sürdürmelerinde tesirli olan en önemli etkenlerden biri işi tatminini yerine getirmektir. İşyerinin, işgörene karşı yapacağı çalışmalar, iş tatminini, akabinde de başarıyı getirecektir (Davran, 2014).

İş tatmininin önemli olmasının iki sebebi vardır: Birincisi, bireyin beden ve ruh sağlığını doğrudan etkileyen yaşam tatmini olup ikincisi ise üretkenlikle alakalıdır. İş tatminsizliğinin oluşturduğu dolaylı etkiler (stres, grup uyumu gibi) kişiyi negatif olarak etkilemekte ve performansını düşürmektedir (Akşit Aşık, 2010).

İş tatmininin önemi bireysel ve kurumsal yönden büyüktür. Şuanki şartlarda kurumların insan kaynakları en önemli sermayeleridir. Krizin meydana getirdiği büyük korku ve ruhsal gerilim sebebiyle kurumun iş veriminde düşüş, işgörenlerde tatminsizlik ve bundan dolayı işten ayrılmalar gerçekleşebilmektedir. Kriz anlarında kurum yönetimi, işgörenlerin üzerindeki krizin negatif etkilerini azaltan tedbirler almalı, işgörenlerin iş tatminini sağlamalıdır. Bu konuyla ilgili insan kaynakları yöneticisine büyük işler düşmektedir (Karagöz vd., 2010).

Modernleşme ve sanayileşme olgusu içerisinde insan iş gücünün yerini makinelerin alması, iş bölümünü giderek arttırmıştır. Bu durum, bireyleri çabalarının karşılığını görme, kendiyle gurur duyma hissinden mahrum bırakmıştır. Bundan dolayı çalışanlar, gitgide işinden soğuyarak tatminsiz olmuşlardır. Modern çalışan, işin kendisi için anlam taşımadığından şikayet etmektedir (Ulusoy, 1993).

Çağdaş yönetim anlayışının önemli faktörü olan iş tatminini sağlayan firmaların personel bulmakta zorluk çekmediği, iş tatminini sağlamayan firmaların da tam tersi sonuçları elde ettiği görülmektedir. İş tatmini çalışanın mutlu olmasını sağlar (Türk, 2007).

### 2.1.3.1. İş tatmininin çalışan açısından önemi

Çalışanların ruhsal ve bedensel mutluluğu, iş tatminiyle karşılıklı ilişki içindedir. Çalışanın tatmin seviyesi yüksek ise ruhsal ve bedensel sağlığa sahiptirler. İş tatmini, firmanın tecrübeli çalışanları kendi tarafına çekme ve onları kendi yapısında tutmada önemli bir rol oynar. Bu durum, kurumun sürekliliğiyle yakından ilgilidir. Çalışanına kötü davranıldığı bilinen bir firma en iyi çalışanından faydalanmakta zorluk çekiyor anlamına gelmektedir. Bu gibi durumlar fertler için önemli olduğu kadar kurumun mutluluğu için de önemlidir. Çünkü tatminsizlik durumunda şikayetler artarak, sendika faaliyetleri gündeme gelecek, işgücü devri ve devamsızlık gibi problemler ortaya çıkacaktır (Çelik Keleş, 2006).

İş görenlerin yapmış oldukları işten memnun olmaları ve yapmış oldukları işten dolayı takdir edilmeleri yalnızca işgöreni olumlu etkilemeyecektir. Bu süreç adeta bir zincir gibi birbirini etkilemektedir. Olumlu olarak etkilenen işgören çalıştığı işletmenin çıkarları için daha randımanlı çalışıp kendini çalıştığı firmanın bir parçası olarak görecektir (Davran, 2014).

İş tatmini açısından kişilerin tutumlarını bir gereksinime bağlamak yanıltıcı olacaktır. Bir davranışın meydana gelmesine sebep olan birden fazla gereksinimlerin beraber hareket etmesidir. Bunun yanı sıra aynı gereksinme, farklı kişilerde aynı olmayan davranışlar meydana gelebilmektedir (Erol, 1998).

### 2.1.3.2. İş tatmininin yönetici açısından önemi

Yöneticilerin başarısı, işgörenlerin kurumun misyonu doğrultusunda verimli çalışmasına ve patron ile işgörenlerin yöneticiye destek vermesine bağlıdır. Yöneticiler, işgörenlerin iş tatminleriyle ilgili olarak konuya üç nedenle yaklaşmaktadır (Davran, 2014);

- İşinden tatmin olmayan işgören, işten kaçır ve olabildiğince işinden ayrılmanın ve iş değiştirmenin yollarını aramaktadır.
- İşinden yüksek oranda tatmin olan işgören daha sağlıklı ve daha uzun yaşamaktadır.
- İşinden tatmin olan işgören, olumlu davranışlarını iş yerinde, sosyal yaşamında ve aile çevresinde devam ettirmektedir.



### 2.1.3.3. İş tatmininin örgüt açısından önemi

İş tatmininin örgütsel açıdan önemi, verimlilik, örgüt içi çatışmalar, işten ayrılma, yabancılaşıma, iş kazaları vb. kavramların, iş tatmini ilgili yakın ilişkide olduğu görülmektedir (Bayrak Kök, 2006). Bu noktada iş tatmini, çalışanların fiziksel sağlıklarının önemli olduğu kadar, psikolojik sağlıkları için de oldukça önemlidir. İşgörenlerin morallerinin durumu fiziksel sağlıklarıyla doğru orantılıdır. İşinden sürekli olarak tatmin olmayan çalışanlar, uzun süreli bu şekilde çalışamaz, hastalık, rapor ya da izin gibi nedenlere dayanarak çalışma ortamından uzaklaşma, bilerek ve isteyerek çalıştığı firmaya zarar verme durumları gösterebilir. Bundan dolayı örgütlerde tatminsizlik yaratan sebepler bulunarak ortadan kaldırılması yönetimin görevleri arasında yer alır (Mete ve Karahan, 2014).

İşgören ve örgüt beklentileri bir noktada kesişmesi gerekmektedir. Örgütün amaçları, iş tatmin düzeyine sahip olduğunda işgören için önemlilik arz eder. Bundan dolayı, iş tatmini, işgören açısından önemli olduğu kadar örgüt açısından da önemlidir (Budak, 2006).

Günümüzde başarımlı, iyi örgütte tesirlidir. Örgüt içinde iş tatmini sağlanmışsa, gruplar arasında iyi ilişkileri ve dengeli bir çalışma temposu olduğunu göstermektedir. Örgüt içinde iş gücü devri kaybı, işe devamsızlık gibi sorunlar azalmaktadır. Aranılan vasıfta personel bulma kolaylığını da sağlamaktadır (Üstüner ve Özçelik, 2012).

## 2.2. İş Tatmini ile İlgili Diğer Kavramlar

İş tatminiyle ilgili bağı olan bu kavramlar; değerler, tutumlar, motivasyon, moral, verimlilik, başarı, çatışma ve performans olup aşağıda açıklamalı bir şekilde ele alınmıştır.

### 2.2.1. İş tatmini ve değerler

Değer; davranışlardan hangisinin doğru, iyi ve istenilen olduğunu belirten, düşünce ya da kriterlerdir. Değerler, güdülenmenin, algılamının ve iş tatmininin temeleni oluşturduğundan dolayı örgüt içi davranışların ve düşüncelerin teşkilinde önemli rol alır. Ayrıca davranışların üzerinde doğrudan etkili olmamasına rağmen bireylerin davranışları

ve tutumları üstünde etkilidir (Özkalp ve Kirel, 2016).

Ayn Rand, her emosyonel cevabı, ikili değer yargısını aksettirdiğini iddia eder. Bunlar, bireyin talepleri (ne kadar istediği dahil) ile ne elde ettiği ve istenilenin önemi arasındaki olan farklar, diğeri de algılanan ve tanınanla, onlara ait değer yargısı ve bu yargının önemli olması iş tatmini ya da tatminsizliğin aşamasını belirtir (Ulusoy, 1993).

### 2.2.2. İş tatmini ve tutumlar

Bireyler aile, okul, meslek grupları vb. birden fazla örgütün üyesi olup bağlı oldukları grupların çeşitli niteliklere bağlı tutumlar geliştirirler. Bilim adamları, gerek bu tutumların gelişme aşamalarını gerekse de bu tutumların iş davranışı üzerindeki etkilerini çeşitli araştırmalarla incelemişlerdir. İş gücü devri ve devamsızlık sorunlarının iş tatminiyle ilgili ilişkili olduğu, yapılmış olan birden fazla araştırmada ispatlanmıştır (Tınaz, 2013).

Kişilerin tutumlarının işle alakalı davranışları etkilemeleri kaçınılmaz olmaktadır. Yaptığı işe karşı olumlu tutumlar sergileyen bireyler güzel duygular içinde çalışarak performans ve verimlilikte olan sadakatlarında artış gözlemlenir. Olumsuz tutumlar sergileyen bireylerde ise devamsızlık, işe geç kalma, iş yerinden ayrılma vb. davranışlar gözlemlenebilir (Gökdemir, 2016).

İşgörenlerin tutumları örgüt davranışını etkilemelerinden dolayı yönetim açısından çok önemlidir. İş tutumları, örgüt performansı üzerinde önemli rol oynamaktadır. Bu tutumlar, işin kendine ve işin yapıldığı bölüme yönelik, çalışma arkadaşları, astlar ve üstlerle ilişkili tutumlar olabilir. İnsan kaynakları uzmanlarına iş tutumlarının belirlenmesi, geliştirilmesi ve güçlendirilmesi konusunda büyük görevler düşmektedir. İş hayatını ilgilendiren tutumlar arasında iş tatmini, örgüte bağlılık ve işe bağlılık en önde yer almaktadır (Tınaz, 2013).

### 2.2.3. İş tatmini ve motivasyon

İş tatmini ve motivasyon arasındaki ortak nokta her iki kavramın da zihinsel olmaktan çok duygusal kavramlar olmasıdır. Bu nedenle bireysel ve öznelirler (Çelik Keleş, 2006).

İnsan gücüne verilen önem gün geçtikçe daha da artmaktadır. Bu bağlamda “çalışan

tatmini ve motivasyon” kavramları ön plana çıkmaktadır. Motivasyon; kişilerin davranışını istenilen yöne doğru harekete geçiren güç olarak tanımlanabilir. Motivasyonda en önemli konu, çalışan davranışlarını ve davranışın sebeplerini bilmektir. Her davranışın sonrasında bir istek, öncesinde de amaç vardır. Amaçlara ulaşmak için kişinin taleplerinin yerine getirilmesi gerekir (Türk, 2007; Davran, 2014). Kişi, kendi dünyasına yaraşır ve kendine has nitelikte belirlediği hedeflerine ulaştığı ölçüde mutlu olur. Çalışan, iş yerinden, güvenlik, ekonomik kaynaklar, eğitim olanakları gibi birçok şey bekler. İşyeri de çalışandan zeka gücünü ve yaratıcılığını ortaya koymasını ister. Bu istekler doğrultusunda her iki taraf için de en iyi dengeyi kurmak gerekir. Bu dengeyi sağlayabilmenin en geçerli yolu, iş yerinin maksadını olduğu kadar çalışanın amaçlarını da iyi bilmektir. Bu maksatla öncelik olarak çalışanları işe yönelten güdülerin ve bunların sebep olduğu gereksinme çeşitlerini incelemekte fayda vardır (Türk, 2007).

#### 2.2.4. İş tatmini ve moral

Araştırmalardan bazılarında moral ile iş tatmini kelimeleri aynı manalarda kullanılmıştır. Bunun sebebi, moral ile ilgili yapılan araştırmalarda iş tatmini ve morali meydana getiren faktörlerin benzer olduğu görülmesinden olabilir (Taş, 2004).

İşgörenin moralinin yüksek olması, işgörenler ve çalışma düzeni üzerinde aşağıda belirtilmiş olan olumlu etkileri yaratır (Şenatalar, 1978: 300).

- Morali iyi olan bir kişi görevlerini enerji ve coşkuyla yerine getirir.
- İşgörenler, çalışmaya daha istekli olur.
- Çalışanlar, iş yerinin güç durumlarında, olağanüstü çaba gösterirler.
- İşgörenlerin çalışma arzusu yüksek olur.
- Çalışanlar, yönetmeliklere, iş kurallarına ve emirlere isteyerek uyarlar ve iyi bir disiplin kurulur.
- Çalışanlar iş yerinin hedefleri doğrultusunda iş birliği isterler.
- Çalışanlar yöneticilere ve iş yerine karşı bağlılık duyarlar.
- Yüksek moral, işgücü devri ve devamsızlık üzerinde de olumlu etkiler yapar yüksek moral personel devir hızı ve devamsızlığı azaltır. Buna bağlı olarak

katlanılan maliyet de azalır.

### 2.2.5. İş tatmini ve verimlilik

İnsanların ihtiyaçlarının sonsuz olması ve bu ihtiyaçların karşılanacağı kaynağın kısıtlı olduğu düşünülürken, kaynakların verimli şekilde kullanılması akla gelmektedir. Kurumlar bu durumu dikkate alıp, var olan kaynaklarının verimli olarak, başka bir deyişle en az girdi ve en çok çıktı sağlamaya ilgili çabalarını artırarak daha fazla verimli olmak durumundadırlar. Hedeflere ulaşabilmek adına verimlilik göz ardı edilmemelidir (Çelik Keleş, 2006).

İş tatmini ile verimlilik arasındaki ilişkilerin incelenmiş olduğu çalışmalarda farklı farklı sonuçlara ulaşılmıştır. Araştırmalardan bazılarında izin fazlasıyla gerekli tatminliği elde eden çalışmada bir rahatlık olacağı ve bu durumun çalışanın verimini negatif yönde etkileyeceği sonucuna varılmıştır. Fakat genelde kabul gören, iş tatmininin verimliliği artırıcı etkisi olduğudur (Yıldırğan, 1996).

Yöneticiler yönetsel etkinliklerini olabildiğince mutlu ve rahat çalışanlar oluşturmak adına gerçekleştirirler ve bu durumu daha fazla çaba beklentisi ve verimlilik için yaparlar. İş tatmini verimlilikle ilgili midir? İlgili ise verimlilik mi tatmine neden olur yoksa tatmin mi verimlilik oluşturur? (Çelik Keleş, 2006).

Ayrıca iş tatmini ve verimlilik arasındaki ilişki için, kurum içindeki sosyal çevrede işgörenlerin birbirleriyle ilişkileri de verimliliği, bundan dolayı da iş tatminini etkilemektedir (Taş, 2004).

### 2.2.6. İş tatmini ve başarı

Başarı, zaman içinde kazanılarak iş tatminini daha çok ön plana çıkaran unsurlardan biridir. Başarının sırrı işgörenlerin mutlu olmasıyla doğru orantılıdır. Bireylerin işyerlerinde göstermiş olduğu başarıdan dolayı almış olduğu tatmin, gerek motivasyon gerekse verimlilik yönünden örgütsel kültürünün ne kadar etkili olduğunu göstermektedir (Eren, 2013).

İş tatminiyle güdülenme arasında döngüsel bir neden-sonuç ilişkisinin var olduğu düşünülmektedir. Genelde iş tatminiyle, onu etkileyen ve güdülenmeye ortam hazırlayan

bir etken olarak karşılaşmaktayız. İş tatmin düzeyi düşük olan çalışanları güdülemek çok zordur. İş tatmin düzeyi düşük olan çalışmada güdüleme olsa bile bu durum süreklilik arz etmeyecektir. İş tatmin düzeyi yüksek olan çalışanların örgütün hedefleri doğrultusunda güdülenmesi ve davranışlarındaki değişikliği sağlamak oldukça basittir. Konuyla ilgili yapılmış olan araştırmalar sonucunda, daha önceki “iş tatmini başarıyı artırır” görüşünün tam tersine, günümüzde “iş tatmini başarıya zemin hazırlar” görüşü daha çok desteklenmektedir (Özdemir, 2006).

### 2.2.7. İş tatmini ve çatışma

Örgütlerde çatışmanın sıkı bir şekilde gerçekleşmesi ve çatışmanın kötü yönetilmesinin, işgörenleri olumsuz olarak etkilediği savunulmaktadır. Örgütlerde gerçekleşen çatışmalar, bireylerin olaylara vermiş oldukları tepkiler ve yaşanan gerginlik, uyuşmazlıklara karşı geliştirdikleri tutumları, çatışmanın yoğunluk durumu ve yönetim biçiminin belirlenmesi yönünden önemli bir öğedir. Aynı zamanda çatışmanın yoğunluk durumu ve yönetim biçimine bağlı olarak iş tutumlarını pozitif veya negatif olarak etkilemektedir. Yoğunlukla negatif etkileri göze batmaktadır. Literatür geçen çalışmalar dikkate alındığında, çatışmanın kişi ve örgüt için belli başlı faydalar sağlamasına karşın, çatışmanın kötü bir biçimde yönetilmesi, kaynakların yetersiz kullanımı, çalışanın moralini ve iş tatminini olumsuz açıdan etkileyerek, iş tatmini ve performansın azalması, örgüte olan bağlılık ve adanmışlığın düşüşüne sebep olur (Sütlü, 2007).

Çatışmanın meydana gelmesi, rekabeti, yaratıcılığı tetiklediği için iş gören verimliliğini, performansını arttırdığı yapılmış olan çalışmalarla ortaya konmuştur. Bu çalışmalara göre; belli bir seviyeden sonra çatışmanın doğru stratejiyle bir çözüm getirilmezse gerek işgören gerekse örgüt açısından iş tatmininin azalması, işe ve örgüte olan bağlılığın azalması gibi olumsuz sonuçları ortaya çıkarmaktadır (Sütlü, 2007).

İş tatmin seviyesinin artırılması için işletmede yaşanan çatışmanın en kısa sürede ortadan kaldırılması gereklidir (Özalp, 2013).

### 2.2.8. İş tatmini ve performans

İş tatminiyle işgören performansı arasındaki ilişki örgütsel davranış olgusunda en fazla tartışılan konulardan biri olmuştur (Dinç Özcan, 2011).

İş tatminine erişen bir işgörenin performansı da doğru orantıda olumlu bir şekilde gelişme gösterecektir. Çabasının karşılığını gören çalışan zamanla var olan performansının nasıl yükseleceğiyle ilgili araştırmalar yapacaktır (Davran, 2014).

İş tatmini ve performans arasındaki ilişki tartışmalı bir konudur. 1930'lu yıllarda yapılmış olan Hawthorne'nin çalışmaları, işgören tutumlarının performans üstündeki etkisiyle ilgili konu, araştırmacıların ilgisini çekmiştir. Bundan sonraki yapılan birden fazla araştırma, aradaki bağı tutarsız ve yetersiz olduğunu ortaya koymuştur (Arda, 2012).

### 2.3. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

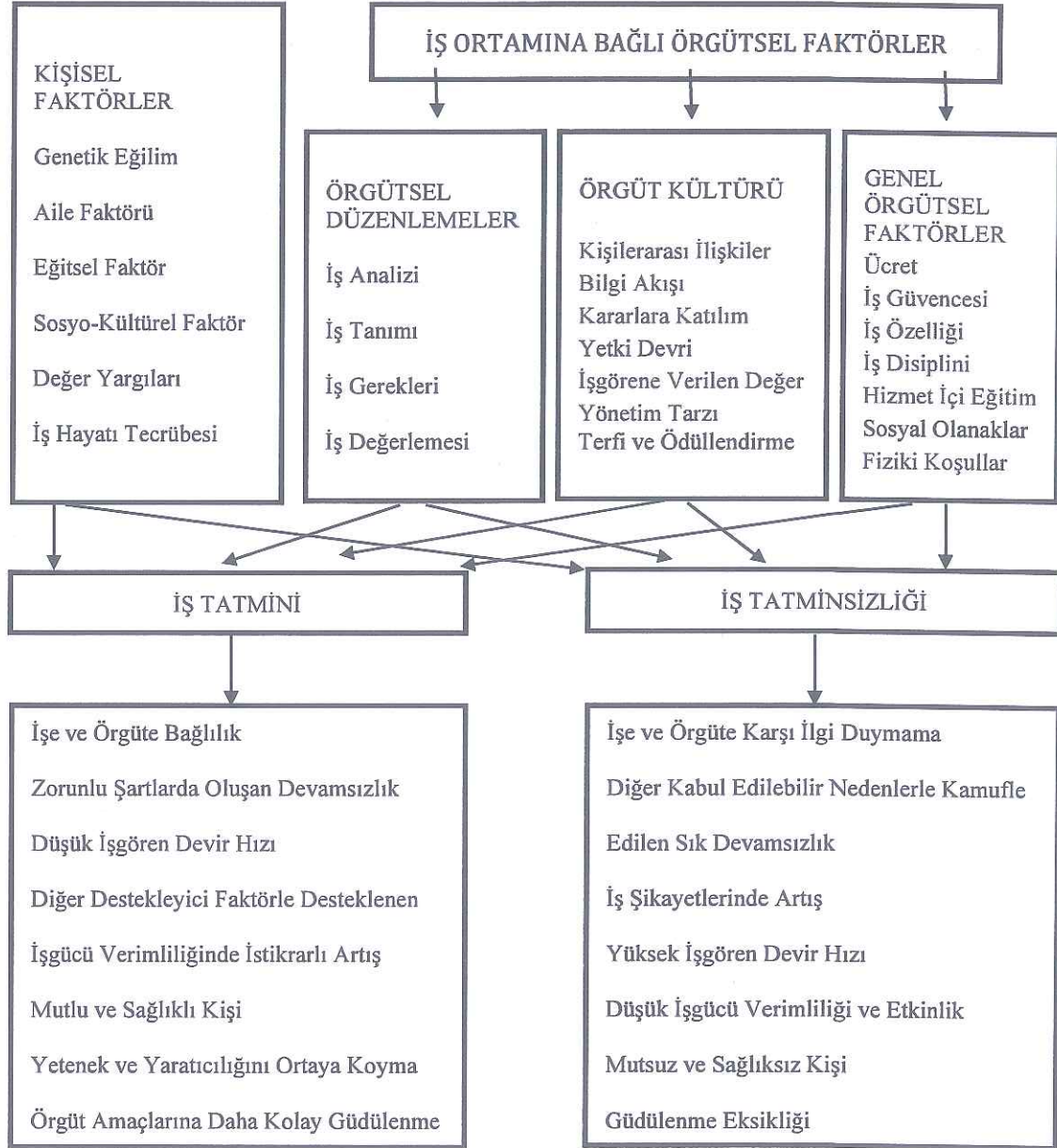
İş tatmini çeşitli alanlarda farklılık gösterebilir. Bu durumun bütün toplumlarda geçerli genel bir doğrusu olamaz. Diğer bir deyişle bütün koşullar ve ortamlarda farklılıklar oluşabilir. Bundan dolayı, iş tatminini etkileyen birden fazla değişkenin varlığını kabullenmek gerekir (Güçlü ve Zaman, 2011).

İnsanları tatmin eden sebepler belirlenerek istekleri göz önünde bulundurulmaya çalışılmalıdır. Böylelikle kendi kişisel ihtiyaçlarını karşıladıkları gibi örgütün hedeflerine ulaşması üzerine çalıştıkları bir ortam da oluşturulacaktır (Somuncuoğlu, 2013).

İş tatmini, yapılan çalışmalarda çoklu değişkenler aracılığıyla anlaşılabilen komplike bir olgu olarak ifade edilir. Bu değişkenler bireysel ve örgütsel olmak üzere iki ana başlık altında toplanabilir. (Kuzulugil, 2012).

İşgörenlerin işlerinden hoşnut olma ya da olmama durumunu ifade eden iş tatmini kavramı işle ilgili koşullara yönelik geliştirilmiş olan pozitif tutumu açıklamaktadır. Bu bağlamda, iş tatmininin yüksek olması bireyin işini, çalışma arkadaşlarını, çalışma ortamını sevmesi başka bir deyişle, işle ilgili olumlu bir tutum geliştirmesi ile bağlantılıdır (Akşit Aşık, 2010).

Aşağıda şekilde iş tatmininin bireysel ve örgütsel olarak sonuçları itibariyle olumlu ve olumsuz etkileri görülmektedir. Örgüt yöneticileri, örgütün istemiş olduğu hedefleri yakalmasında önemli etkisi olan iş tatmini ve onu etkileyen faktörleri meydana çıkarmak maksadıyla iş tatmini konusunda olması gereken itina göstermelerinin, kendileri için ve örgütler için önemi dikkate alınmalıdır (Akıncı, 2002).



Şekil 2.1.: İş tatmini ile ilgili neden - sonuç ilişkisi (Akıncı, Z. 2002, s.6)

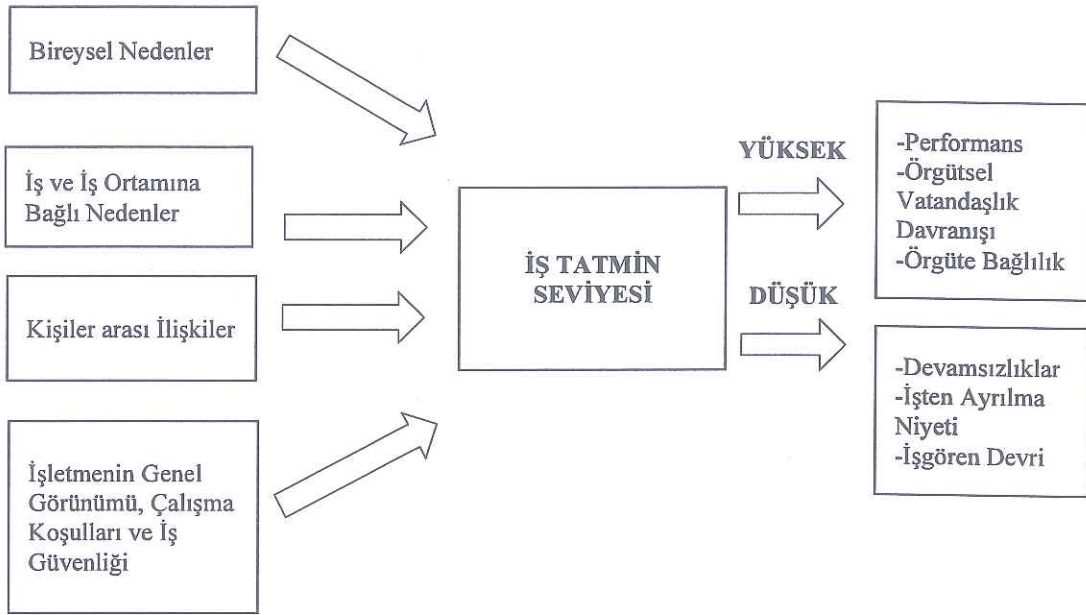
### 2.3.1. İş tatminini etkileyen bireysel faktörler

İş tatminini etkileyen bireysel faktörler; kişilik, yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim seviyesi, meslek, kıdem ve işte geçen süredir (Çalışkan, 2010, Dulkadir, 2017).

İş tatmini bireyin çalışmış olduğu iş yerinde beklentilerinin karşılanması sonucu ortaya çıkan pozitif bir tutumdur. Bireyin işinden beklentileri de kendi kişiliğiyle alakalıdır. İşgörenler kişilik özelliklerine göre bir takım inançlar ve değer yargılarına sahiptirler. Kişilik özellikleri farklı olan bireylerin, farklı durumlarda tatmin seviyeleri artmaktadır (Dinç Özcan, 2011).

Birey, çalışma hayatında istemiş olduğu işi ve bu işin bilgi ve kabiliyetiyle ilgili bölümünü elinde tutmayı başardığı sürece iş ortamında daha verimli olabileceği gibi maddi ve manevi ihtiyaçlarını karşılayabilecektir. Bireyin istek ve ihtiyaçları karşılanmadığı durumda bireyde bir takım negatif tutumlarla beraber uyumsuzluk ve tatminsizlik gözlemlenecektir (Yıldırğan, 1996).

Şekil 2’de görüldüğü üzere özet olarak iş tatminini oluşturan faktörler: “bireysel nedenler”, iş ve iş ortamına bağlı nedenler, “kişiler arası ilişkiler” ve “işletmenin genel görünümü, çalışma koşulları ve iş güvenliği” olarak ifade edilebilir. İş tatmin düzeyinin işgörenler üzerindeki etkileriyle ilgili, iş tatmininin yüksek düzeyde olması; “çalışan performansı”, “örgütsel vatandaşlık davranışı” ve “örgütte bağlılık” üzerinde olumlu etkiler oluşturduğu, iş tatmininin düşük düzeyde olması ise; “devamsızlıklar”, “işten ayrılma niyeti”, “işgören devri” gibi etkileri olduğu da belirtilebilir (Dinç Özcan, 2011).



Şekil 2.2.: İş tatmini yaratan faktörler ve iş tatmin seviyesinin çalışanlar üzerindeki etkileri (Dinç Özcan, 2011: 124).

### 2.3.2. İş tatminini etkileyen örgütsel faktörler

Çalışanın, iş yerindeki beklentileri sağlayabilmesi ve işi kendiyile özleştirerek benimsemesi için kendi bireysel faktörlerinin yanı sıra örgütün yapısı ve özelliklerinden kaynaklı örgütsel faktörlerinin de çalışanın iş tatmini üzerinde önemli bir etkisi vardır (Dulkadir, 2017).



İnsanların zamanlarının büyük bir bölümünü geçirmiş oldukları çalışma ortamlarında mutlu olmaları, kişiler de olduğu gibi örgütlerde de etkin olmaları muhtemeldir (Çelik Keleş, 2006).

Günümüzde başarımlı, iyi örgütte tesirlidir. Örgüt içinde iş tatmini sağlanmışsa, gruplar arasında iyi ilişkileri ve dengeli bir çalışma temposu olduğunu göstermektedir. Örgüt içinde iş gücü devri kaybı, işe devamsızlık gibi sorunlar azalmaktadır. Aranılan vasıfta personel bulma kolaylığını da sağlamaktadır (Üstüner ve Özçelik, 2012).

Tutumların şekillenmesinde beş temel organizasyon etkeni olan, ücret, işin doğası ve niteliği, yükselme fırsatları, organizasyonların politika ve prosedürleri ve çalışma şartları bulunmaktadır. Aleni olarak birey herbir etken üzerinde farklı seviyede tatmin duymaktadır. Örnek olarak bir işgörenin almış olduğu ücret üzerinde tatmin olmamasına rağmen organizasyonların diğer etkenler hakkında olumlu duygulara sahip olabilmektedir (Duman, 1997).

## **2.4. İş Tatmininin Sonuçları**

İş tatmininin sonuçları, çalışanın bedensel ve ruhsal sağlığı, toplumun huzuru, örgütün çalışma ortamı ve verimliliği, tasarruf ve sosyal israf anlayışı, ekonomik gelişmesini etkilemesi yönünden göz ardı edilemeyecek kadar önemlidir (Sönmezler, 2007).

İşgörenlerin işlerine karşı olan davranışları olumlu ya da olumsuz olmasına göre örgütler için farklı yönetsel ve davranışsal sonuçlara neden olmaktadır. Örgütsel sonuçların, istenildiği gibi olması bir başka deyişle, örgütün faaliyetine, kültürüne, başarısına ve diğer yönetsel etkinliklere pozitif olarak etki etmesi, kurumlar için önem taşımaktadır (Meriçöz, 2015).

İş tatmininin doğurduğu sonuçların, çalışanın ve örgütün üzerinde doğrudan etkisi vardır. Bundan dolayı iş tatmini, çalışan bireyin verimini ve örgütün etkinliğini etkilemektedir (Elmas, 2017).

### **2.4.1. İş tatminin bireyler açısından sonuçları**

İş tatmininin az veya çok olması yapılan işi ve işgöreni, buna bağlı olarak da işvereni

doğrudan etkileyen bir olgudur. Bu olgunun azlığı ya da fazlalığı bazı sonuçları ortaya koymaktadır. Ayrıca meydana gelen sonuçlar iş ortamı dışında bütün bir toplumu etkisi altına alabilmektedir. İş tatmini, işgörenlerin psikolojik ve fizyolojik sağlıklarını etkilemesinin yanı sıra toplumsal barışı ve çalışanların verimliliğini de etkilemektedir (Gögercin, 2017).

Literatürdeki çalışmalara bakıldığında, iş tatmini ve tatminsizliğin çalışanlar üzerindeki olumlu ya da olumsuz psikolojik etkilere yol açtığı belirtilmiştir. İnsan hayatında önemli bir yere sahip olan çalışma ortamındaki mutsuzluk ve tatminsizlik, ilerleyen zamanlarda çalışanlarda psikolojik bozukluklara neden olabilmektedir. Bilhassa bireylerin psikolojik açıdan kendilerini tükenmiş hissetmeleri, yapmış oldukları işleri gereği karşılaştıkları bireylere karşı duyarsızlaşmaları ve başarı gücünün sonlanması olarak tanımlanabilen tükenmişlik sendromu, iş tatminsizliğinin getirmiş olduğu tehlikeli bir sonuç olarak ön plana çıkmaktadır (Meriçöz, 2015).

Uzun saatler çalışıp gününün büyük bölümünü iş ortamında geçiren işgören, kişisel olarak tatmin olduğu ortamlarda bulunmak isterler. İşyerinde beklediği ortamı yakalayamayan çalışan iş yerinden uzaklaşır; devamsızlık durumları ortaya çıkabilir (Elmas, 2017).

#### 2.4.2. İş tatmininin örgütler açısından sonuçları

İş tatmini hareketli bir yapı arz eder. İşverenler bir defa iş tatminini sağlayıp daha sonra bu konuyu birkaç yıl göz ardı edemezler. İşgörenin tatmini çok çabuk sağlanabildiği gibi hızlı bir şekilde de tatminsizliğe dönüşebilir. İş tatmininin düşük seviyelerde olması, bulunduğu örgüt koşullarının bozulduğunu gösteren en önemli kanıttır. İş ortamında duyulan tatminsizlik, düşük verimlilik, gizli bir şekilde iş yavaşlatma, disiplin sorunları ve örgütsel problemlerin arkasında yer alır. İş tatminsizliği, örgütün muafiyet sistemini zayıflatır, iç ve dış tehditlere karşı örgütün tepkisini zayıflatır hatta yok eder (Akşit Aşık, 2010).

Örgütler açısından iş tatminsizliğinin sonuçları büyük önem taşımaktadır. Çalışanın işe devam etmesinde veya işten ayrılmasında, olumlu veya olumsuz işten tatmin veya tatminsizlik olarak etkiler. İşinden yüksek bir şekilde tatmin olan çalışan, işten kaçmaz ve ayrılmak istemez, işini severek yapar. Çalışanın iş tatminsizliği durumunda işten kaçmak ister. Fakat bu durum her ülkede aynı sonucu göstermeyebilir. Ekonomisi düşük seviyede olan bir ülkede, çalışan işinden memnun olmasa da, işsiz kalmaktan korktuğu için

çalışmaya devam eder (Türk, 2007).

## 2.5. Psikolojik Taciz ve İş Tatmini Arasındaki İlişki

Literatür taraması yaptığımızda psikolojik taciz ve iş tatmini arasındaki ilişkiyle ilgili bir çok araştırmacının farklı sektörlerde çalışmalar yaptığını görmekteyiz. Bu bölümde yerli ve yabancı literatürlerdeki araştırmalarla ilgili bilgiler ele alınacaktır.

### 2.5.1. Yerli literatürdeki çalışmalar

İş tatmini de, psikolojik taciz gibi örgütler açısından önemli bir kavramdır. Örgüt içinde sunmuş olduğu hizmet veya ürünün kalitesinin daha iyi olacağı ve örgüt içinde verimliliği artmakta olan işgören, işinden tamim olduğu anlamına gelmektedir. Örgütün dış memnuniyetinin artmasında, örgütlerin iç müşterileri olan işgörenlerin memnuniyetinin artmasının katkı sağlaması göz ardı edilemez (Karcıoğlu ve Akbaş, 2010).

Çalışma ortamında psikolojik taciz, işgörenlerin iş ve sosyal ilişkilerini olumsuz bir şekilde etkilemesinden kaynaklı işgörenlerin iş tatminlerinde, çalışma ortamı ve sosyal çevresiyle olan ilişkilerinde olumsuz, yıkıcı, zarar verici bir etkiye sebep olabilir. Çalışma ortamında psikolojik tacizin yaşanmadığı örgütsel yapılarda ise; işgörenler arası, astlar ve üstlerle çalışanlar arasındaki ilişkiler destek verici, paylaşımcı ve olumlu olması durumunda işgörenlerin iş verimliliklerine, iş tatminlerine ve örgütsel yapının tamamına olumlu olarak aksedebilir (Çivilidağ, 2011).

İnce Ayaydın (2012) tarafından yapılan çalışmada; psikolojik tacizin iş tatmini üzerine olan etkileri, alt boyutları açısından ele alındığında bireysel saygınlıkla ilgili tehditler, mesleki statüyle ilgili tehditler ve işgörenin dışlanması manasına gelen yalıtım iş tatmini üzerinde negatif etkilere sahipken, çok fazla çalıştırma ve kararsızlaştırmanın iş tatmini üzerine istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olmadığını tespit etmiştir.

Kılıç ve Tel (2017) tarafından yapılan çalışmada; Araştırma evreni Kars ilindeki sağlık kurumlarından oluşturulmuştur. Örnekleme ise 2012 yılında en az bir yıl çalışmış olan sağlık çalışanları arasından 390 kişiden oluşturulmuştur. Sağlık çalışanlarına dağıtılan ankette Heinz Leymann tarafından geliştirilen Psikolojik taciz tipolojisi ölçeği ve Weis, Dawis, England ve Lofquist tarafından geliştirilen Minnesota iş tatmini ölçeği kullanılmıştır. Katılımcılardan 117'si hekim, 116'sı hemşire, 83'ü ebe, 25'i teknisyen ve

49'u da diğer sağlık çalışanlarından oluşmuştur. Yapmış oldukları çalışmada, sağlık işgörenlerinin iş tatmin seviyesinin birbirine yakın olduğu ve her bir sağlık meslek grubu işgörenlerinin büyük bir kısmının psikolojik taciz durumunun iş tatminini olumsuz olarak etkilediği gözlemlenmiştir.

Rekabet avantajı sağlamanın en önemli ögesi kaliteli işgücü ve onun istekli olarak örgüte sunmuş olduğu kabiliyet, bilgi ve becerisidir. İşinde tatmin olmayan kişiler örgütsel bağ kuramaz, yapmış olduğu işlerde maksimum performans gösteremez, insan kaynağı olarak da örgütün hedeflerine ulaşmasına mani olurlar (Karcioğlu ve Akbaş, 2010). Karcioğlu ve Akbaş (2010) tarafından yapılan çalışmada, araştırmanın evreni Erzurum ilindeki kamu, özel ve üniversite olmak üzere dört hastanede toplam 1442 çalışanı kapsamaktadır. Dört hastaneden toplamda 600 çalışana dağıtılan anketlerden 395'ine dönüş olmuştur. Dağıtılan ankete ait psikolojik tacizin varlığını ve seviyesini belirlemek için Leymann'a ait LIPT ölçeği, iş tatmininin ölçülmesinde de J. M. Comer, K. A. Machleit ve R. Lagace tarafından geliştirilen iş tatmini ölçeği kullanılmıştır. Katılımcılardan 95'i doktor, 177'si hemşire, 4'ü ebe, 43'ü sağlık memuru ve 76'sı da diğer personellerden oluşmuştur. Yapılan çalışmada, psikolojik taciz ile iş tatmini arasında negatif yönlü bağın olması, örgütteki verimlilik ve etkinliğe doğrudan etki ettiğini gözlemlemiştir.

### 2.5.2. Yabancı literatürdeki çalışmalar

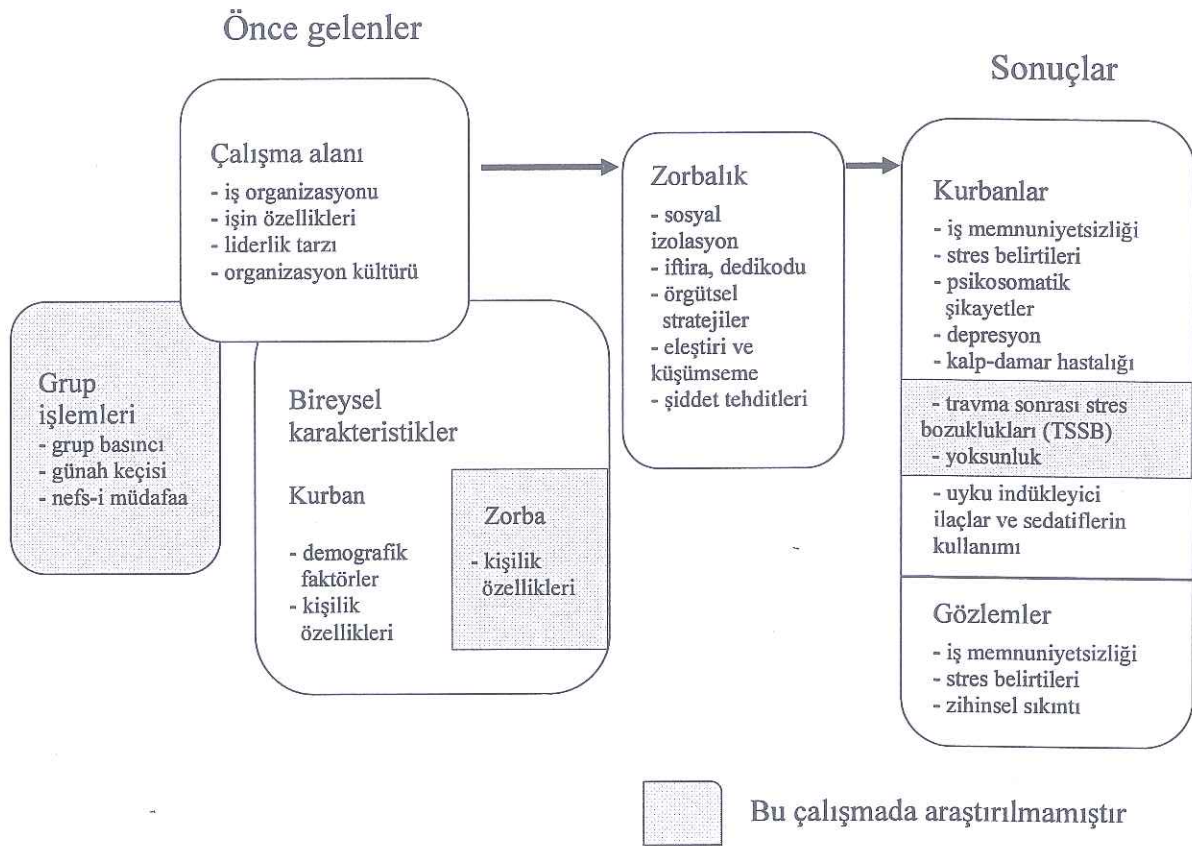
Doğan ve Doğan (2009) tarafından yapılan çalışmaların sonucu, iş yerinde psikolojik taciz ile işgörenlerin iş tatmini arasında negatif yönlü fakat güçlü olmayan bir ilişki olduğunu göstermektedir. Başka bir ifadeyle psikolojik tacizin çalışanların iş tatmini üzerinde rasyonel olmayan örgütsel bir davranış olduğunu, bir çok araştırmacının da araştırma bulgularında bu sonuca ulaştığını göstermektedir.

Topa Cantisona vd. (2006) tarafından İspanyol ilkyardım işçi grubu ile yapılan bir çalışmada, örgüt kültürü ve psikolojik tacizin kişisel ve örgütsel sonuçlara olan etkilerini rapor etmişlerdir. Örnekte örgüt kültürü boyutlarının psikolojik taciz üzerinde önemli etkilerinin olduğu, psikolojik tacizin iş tatmini, katılım ve örgütsel davranış üzerinde güçlü bir etkisinin bulunduğu tespit edilmiştir. Yapmış oldukları çalışmanın sonucuna göre psikolojik tacizin genel bir etkisi olmadığını, kültür ile direkt bir etkiye sahip olduğunu göstermiştir.

Krzyzanowska (2016) tarafından yapılan çalışmada birincil ve ikincil kaynaklardan

elde edilen bulgular, iş yerinde yapılan zorbalığın, çalışan memnuniyetini ve üretkenliği olumsuz etkilediğini betimlemektedir. İstatiksel analizler, örgüt kültürü ve çevre, şirket içindeki zorbalık olaylarına neden olan bu tür davranışları kısıtlamazsa, iş yeri zorbalığından dolayı hedefin düşük üretkenlik, yüksek zihinsel ve fiziksel stres yüzünden, daha az iş tatminine neden olduğu sonucunu göstermektedir. Böylece, olumsuz çalışma ortamının, çalışan verimliliğini düşürmeye yol açtığının kanıtlandığını belirtmiştir.

Vartia (2002) tarafından yapılan çalışmada, psikolojik tacize uğramanın olumsuz sonuçlarının, mağdurlarla sınırlı kalmaksızın, çalışma birimindeki diğer çalışanları da etkilediğini belirtmektedir. Aşağıda şekil 2.3’de çalışmanın teorik çerçevesinde de çalışma ortamının özellikleri, mağdur ve tacizcinin bireysel karakteristik özellikleri ve grup süreçleri, tacize potansiyel olarak katkıda bulunan faktörler olarak görülmektedir. Çalışmadaki hipoteze göre sonuçlar; azalmış iş tatmini, artmış stres belirtileri ve depresyon, kalp damar hastalıkları, travma sonrası stres bozukluğu, düzensizlik ve devamsızlık gibi stresle ilişkili hastalık riski artışını içermektedir.



Şekil 2.3. Araştırmanın teorik çerçevesi (Vartia, 2002: 28).

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### LOJİSTİK SEKTÖRÜNDE PSİKOLOJİK TACİZE UĞRAYAN ÇALIŞANLARIN İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ: MERSİN İLİNDE BİR ARAŞTIRMA

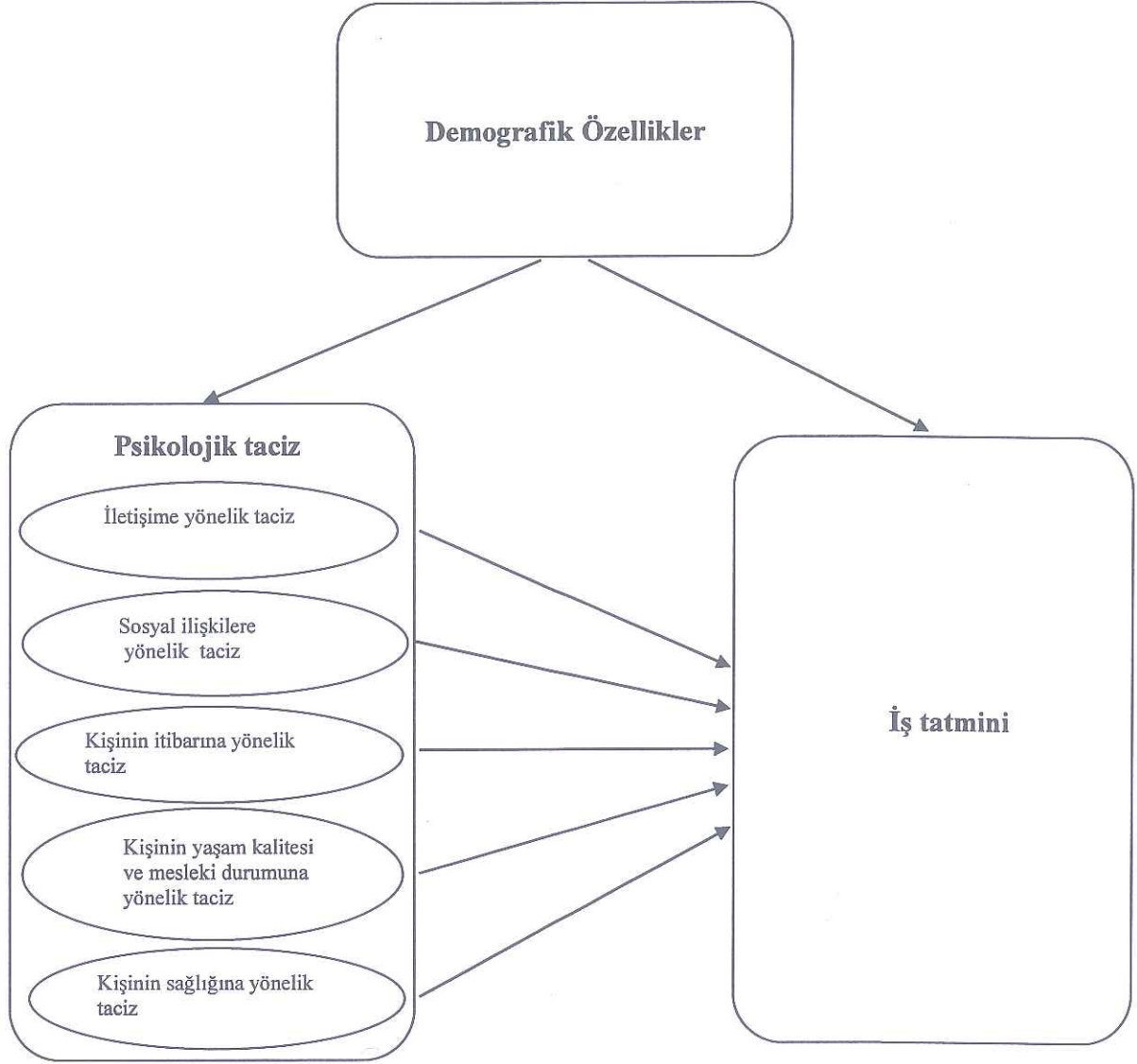
#### 3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE BULGULARI

Bu bölümde araştırmanın amacı ve önemi, evren ve örnekleme, etik boyutu, modeli ve hipotezleri, kısıtlılıkları, varsayımları, veri toplama araç ve teknikleri son olarak da verilerin analizi uygulanmış olan istatistiksel tekniklerle açıklanmıştır.

##### 3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Bu çalışmada lojistik sektöründe çalışanların maruz kalmış oldukları psikolojik taciz durumunun iş tatmini üzerindeki etkisi ve farklı demografik özellikleriyle olan ilişkisi incelenmiştir.

Araştırma modelimizde çalışanların demografik özelliklerine göre psikolojik taciz durumunun; iletişime yönelik taciz (İYT), sosyal ilişkilere yönelik taciz (SİYT), kişinin itibarına yönelik taciz (KİYT), yaşam kalitesi ve mesleki duruma yönelik taciz (KYKMDYT) ve kişinin sağlığına yönelik taciz (KSYT) olarak beş ayrı boyutuyla ele alınmıştır. Bu durumun iş tatminine olan etkilerini test etmek ve hipotezlerimizi de oluşturmak üzere araştırmanın modeli şekil 3.1’de belirtilmiştir.



**Şekil 3.1.** Araştırmanın modeli.

Araştırma modelinden yola çıkarak çalışmamızda bağımsız değişken olan psikolojik tacizin, bağımlı değişken iş tatmini üzerindeki etkileri ve aracı değişken olan demografik özelliklerle test edilmek üzere oluşturulan 14 hipotez aşağıdaki şekilde geliştirilmiştir.

*H<sub>1</sub>: Çalışanların psikolojik taciz algıları, eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.*

*H<sub>2</sub>: Çalışanların psikolojik taciz algıları, cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.*

*H3: Çalışanların psikolojik taciz algıları, medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.*

*H4: Çalışanların psikolojik taciz algıları, ünvanlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.*

*H5: Çalışanların iş tatmini algıları, eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.*

*H6: Çalışanların iş tatmini algıları, cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.*

*H7: Çalışanların iş tatmini algıları, medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.*

*H8: Çalışanların iş tatmini algıları, ünvanlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.*

*H9: Çalışanların psikolojik tacize maruz kalma durumları ile iş tatmini algıları arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.*

*H10: Çalışanların iletişimine yönelik taciz ile iş tatmini algıları arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.*

*H11: Çalışanların sosyal ilişkilerine yönelik taciz ile iş tatmini algıları arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.*

*H12: Çalışanların itibarına yönelik taciz ile iş tatmini algıları arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.*

*H13: Çalışanların yaşam kalitesi ve mesleki durumuna yönelik taciz ile iş tatmini algıları arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.*

*H14: Çalışanların sağlığına yönelik taciz ile iş tatmini algıları arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.*

### **3.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi**

Çalışma ortamında olumsuz etkenler çalışan için önemli bir unsur olarak sürekli karşımıza çıkan bir problemdir. Günümüz çalışanları gününün büyük bir bölümünü iş yerinde geçirmektedir. Hatta iş arkadaşlarıyla iş yerinde geçirmiş olduğu zaman, ailesiyle



geçirmiş olduğu zamandan daha fazla olmaktadır. Bu nedenle çalışan birey için sağlıklı, huzurlu ve kendini ruhsal olarak rahat hissedebileceği bir çalışma ortamı daha da önem kazanmaktadır. Şimdiye kadar yapılmış olan birden fazla araştırmada, çalışma ortamlarında uygulanan psikolojik tacizin iş tatmini üzerinde negatif yönde etkisi olduğunu göstermiştir (Akbaş, 2009).

Ülkemizde psikolojik tacizin iş tatmini üzerindeki etkileriyle ilgili farklı iş kollarında birçok çalışmada karşılaşılmış olsak da lojistik sektöründe bu konuyla ilgili herhangi bir araştırmaya rastlanılmamıştır. Bu araştırmada lojistik sektöründe çalışanların psikolojik tacize uğramaları durumunda iş tatminiyle olan ilişki düzeyi ve psikolojik tacizi demografik özelliklere göre incelenmek istenmiştir. Bu bağlamda Mersin İli'nde faaliyet gösteren işletmelerin beyaz yakalı çalışanlar üzerinde bir saha çalışması yapılmıştır.

Araştırmanın amacına ulaşmak için aşağıdaki sorulara cevap aranacaktır:

- a. Farklı demografik özelliklere sahip olan çalışanların, psikolojik tacize maruz kalma ve iş tatmini düzeylerine ilişkin algılarında farklılık var mıdır?
- b. Çalışanların psikolojik tacize maruz kalma durumları ile iş tatmini arasında ilişki var mıdır?
- c. Çalışanların iletişimine yönelik taciz ile iş tatmini arasında bir ilişki var mıdır?
- d. Çalışanların sosyal ilişkilerine yönelik taciz ile iş tatmini arasında bir ilişki var mıdır?
- e. Çalışanların itibarına yönelik taciz ile iş tatmini arasında bir ilişki var mıdır?
- f. Çalışanların yaşam kalitesi ve mesleki durumuna yönelik taciz ile iş tatmini arasında bir ilişki var mıdır?
- g. Çalışanların sağlığına yönelik taciz ile iş tatmini arasında bir ilişki var mıdır?

### 3.2.1. Araştırmanın etik boyutu

Araştırmayla ilgili anketler katılımcılara dağıtılmadan önce katılımcıların kişisel bilgileri gizli tutulacağı ve bu bilgilerin bu çalışma özelinde kullanılacağı yönünde bilgi verilmiştir. Ayrıca yine anketleri katılımcılara dağıtmadan önce, firma yöneticilerinden

veya insan kaynaklarından sözlü olarak gerekli müsadeler alınmıştır.

### **3.2.2. Araştırmanın kapsamı**

Araştırmanın Mersin ili lojistik sektöründe yer alan gemi acenteleri, forwarderler (taşıma işi komisyoncuları), gümrük firmaları, yurtiçi ve uluslararası nakliye firmalarını kapsamaktadır. Araştırma verileri bu firmalarda faaliyet gösteren beyaz yakalı çalışanlardan temin edilmiştir.

### **3.2.3. Araştırmanın kısıtları**

Bu araştırma 2017 yılında Mersin ili merkezi lojistik sektörü beyaz yakalı çalışanlar ile sınırlı tutulmuştur.

Araştırma konusu, psikolojik taciz ve iş tatmini konularıyla ilgilidir. Konunun psikolojik taciz ve iş tatminiyle ilgili olması, katılımcıların dolduracakları anketin de bir şekilde yöneticilerinin görebilme ihtimalinden dolayı katılımcılardan bazılarının anketteki soruları tereddüt içinde yanıtladıkları gözlemlenmiştir. Çalışmaya katılımın gönüllülük esasına dayalı olarak yapıldığından bazı firmalar ve çalışanlara anketlerin dağıtımını gerçekleştirmemiş olup kısıtlı tutulmuştur.

Sektördeki dönemsel yoğunluktan dolayı katılımcıların anketteki soruları yanıtlamada zaman kısıtlaması yaşanmıştır.

### **3.2.4. Araştırmanın varsayımları**

Bu araştırma kullanılan ölçek sorularını tüm katılımcıların doğru olarak algıladıkları ve soruları hiçbir tesir altında kalmadan yanıtladıkları varsayılmıştır. Ayrıca analizlerden çıkan sonuçlar doğrultusunda Mersin ilinde faaliyet gösteren tüm lojistik firmalarındaki beyaz yakalı çalışanlarına genellenebileceği bu bağlamda da seçilen örneklemin evren grubunu temsil ettiği varsayılmıştır.

### **3.2.5. Araştırmanın evren ve örneklemi**

Çalışma ortamlarında psikolojik tacizin iş tatmini üzerindeki etkisi araştırılmak üzere;

araştırmanın evreni, Mersin ilinde lojistik sektöründe çalışan kişiler olarak belirlenmiştir. Örneklem olarak da lojistik sektöründe beyaz yakalı çalışanlar arasından belirlenmiştir. Mersin Ticaret ve Sanayii Odası'na kayıtlı 1.878 adet lojistik firması bulunmaktadır. Bu firmalarda beyaz yakalı çalışan sayısı net olarak bilinmemekle beraber yaklaşık 25.000 çalışan olduğu ön görülmektedir. Ana evrenden %95 güvenilirlik düzeyinde %5'lik yanılma payı dikkate alınmış olup örneklem büyüklüğü 378 olarak hesaplanmıştır (Sekaran, 1992). Bu bağlamda kolayda örnekleme tekniği kullanılarak sektörün çoğunluğunu sağlayan kurumsal işletmeler de olmak üzere rastgele 48 firmaya ulaşılmıştır. Bu firmalardan 595 adet beyaz yakalı çalışana ulaşarak anketler elden teslim edilmiştir. 477 çalışandan gönüllü olarak geri dönüş alınmıştır.

**Tablo 3.1** Araştırma yöntemlerinde evren büyüklüklerine ilişkin örneklem sayıları

Evren büyüklüğü	100	250	500	1000	2500	5000	10000	25000
Örneklem sayısı	80	152	217	278	333	357	370	378

Sekaran, U. (1992). Research Methods For Business, Canada: John Wiley ve Sons, Inc.

### 3.2.6. Araştırmanın ölçekleri ve veri toplama teknikleri

Çalışmada verilerin toplanmasında anket tekniği kullanılmıştır. Anketler dağıtılmadan önce katılımcılarla yüz yüze görüşülerek içeriği hakkında bilgilendirme yapılmıştır. Sözlü onay aldıktan sonra anketler dağıtılmıştır.

Çalışmada, iş tatmini ve psikolojik taciz olmak üzere iki ayrı ölçek kullanılmıştır. Ölçeklere ilişkin bilgiler aşağıda belirtilmektedir.

- **İş tatmini ölçeği:** İş tatminini ölçmek için; Arnett (1999), Judge ve arkadaşları (2009) ve Çalışkan ve arkadaşları (2011) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Geliştirilen iş tatmini ölçeği, Chen ve arkadaşları (2009)'nın çalışmasında kullanılan hali Türkçe geçerlemesi yapılarak kullanılmıştır. Ölçeğin, ölçek geçerleme prosedürlerine uygun bir şekilde alanında uzman kişiler tarafından, İngilizce-Türkçe ve Türkçe-İngilizce çevirileri yapılmıştır. Chen ve arkadaşları (2009) tarafından geliştirilen iş tatmini ölçeği için yapmış oldukları güvenilirlik analizi sonucunda, ölçeğin toplam Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı .90'ın üzerinde bulunmuştur. Çalışmada yapılan güvenilirlik analizi sonucunda, 6 ifadeden oluşan ölçeğin

toplam Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı .84 olarak bulunmuştur.

- **Psikolojik taciz ölçeği:** Psikolojik tacizi ölçmek için; Leymann (1993) tarafından geliştirilmiş beş boyuttan oluşan 45 ifadelik Leymann'ın Psikolojik Terör Envanteri "Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT) ölçeği kullanılmıştır. Orjinali Almanca olan bu ölçeği, ÖnerToy (2003) tarafından Türkçeye çevrimi yapılmıştır. Hair ve arkadaşları (1998) tarafından yapılan çalışmada, Leymann'ın Psikolojik Terör Envanterinin toplam Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı .91 olarak bulunmuştur. Çalışmada yapılan güvenilirlik analizi sonucunda, ölçeğin toplam Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı .97 olarak bulunmuştur. LIPT ölçeği, iletişime yönelik taciz (7-17. sorular), sosyal ilişkilere yönelik taciz (18-22. sorular), kişinin itibarına yönelik taciz (23-37. sorular), kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna yönelik taciz (38-46. sorular), kişinin sağlığına yönelik taciz (47-51. sorular) olmak üzere beş alt boyuttan oluşmaktadır.

Kullanılan ölçeklerde yer alan ifadelerle, katılımcıların düzeyleri 5'li likert ölçeği kullanılarak değerlendirilmiştir. Bu değerlendirmeler; (5) kesinlikle katılım, (4) katılım, (3) kararsızım, (2) katılmam, (1) kesinlikle katılmam şeklinde derecelendirilmiştir.

### 3.3. Verilerin Analizi

Çalışmada katılımcılardan toplanan anketlerdeki yanıtlar kodlanarak sosyal bilimlerde kullanılan IBM SPSS 25 istatistik paket programına girişi yapılmıştır. Psikolojik tacizin boyutları ile iş tatmininin iç tutarlılıklarını ölçmek için güvenilirlik analizi, ölçekleri oluşturan boyutların geçerliliğini ölçmek için faktör analizi, katılımcıların demografik özelliklerinin frekans dağılımı, psikolojik taciz ve iş tatmininin demografik özelliklere göre farklılık gösterdiğini ölçmek için t-testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA), psikolojik taciz davranışları ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi tespit edebilmek için korelasyon analizi ve psikolojik taciz ile iş tatmini arasındaki nedensellik ilişkisini de tespit edebilmek için regresyon analizi, yapılmıştır. Bu verilerin analizleri değerlendirilerek çıkan sonuçlar yorumlanmıştır.

### 3.4. Bulgular ve Yorumlar

Çalışmada bu bölümde anketlerin istatistiksel olarak analiz edilmesi sonucu bulgular ve

yorumlanması yer alacaktır.

### 3.4.1. Psikolojik taciz ve iş tatmini ölçeklerinin güvenilirlik analizi

Psikolojik tacizin beş alt boyuttan oluşan ölçeği ve iş tatmini ölçeğinin iç tutarlılıklarını ölçmek için her iki ölçek için de güvenilirlik analizi yapılarak aşağıdaki tablo 3.2’de sunulmuştur.

Araştırmada yapılan güvenilirlik analizi sonucunda psikolojik tacizin alt boyutlarında yer alan iletişime yönelik tacizin iç tutarlılık değeri ,92 Cronbach’s alpha, sosyal ilişkilere yönelik tacizin iç tutarlılık değeri ,85 Cronbach’s alpha, kişinin itibarına yönelik tacizin iç tutarlılık değeri ,95 Cronbach’s alpha, kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna yönelik tacizin iç tutarlılık değeri ,91 Cronbach’s alpha, kişinin sağlığına yönelik tacizin iç tutarlılık değeri ,91 Cronbach’s alpha olarak ölçülmüştür. İş tatmini ölçeğinin iç tutarlılık değeri de ,84 Cronbach’s alpha olarak ölçülmüştür. Araştırmalarda genellikle kullanılan ölçeklerin güvenilirlik seviyesi ,70 veya daha üstü olması gerektiği iddiasıyla ilişkilidir (Nunnally, 1978). Buna göre analiz yapılan ölçeklerin iç tutarlılık değerlerinin güvenilir olduğunu göstermektedir.

**Tablo 3.2** Psikolojik taciz ölçeği ve iş tatmin ölçeği güvenilirlik analizi

		Cronbach’s alpha	Soru sayısı
Psikolojik taciz	İYT	,923	11
	SİYT	,855	5
	KİYT	,951	15
	KYKMDYT	,914	9
	KSYT	,912	5
İş tatmini		,846	6

### 3.4.2. Psikolojik taciz ve iş tatmini ölçeklerinin faktör analizi

Araştırmada kullanılan psikolojik taciz ve iş tatmini ölçeklerinin faktör yapılarını doğrulamak ve geçerliliğini ölçmek için faktör analizi uygulanmıştır. Psikolojik taciz ölçeği 31 ifade ve beş faktörden, iş tatmini ölçeği de altı ifadeden ve bir faktörden oluşmaktadır.

Tablo 3.3’te psikolojik taciz ölçeğine uygulanan KMO and Bartlett’s testinde faktör

analizinin yeterliliği için KMO örneklem yeterliliği “Kaiser-Meyer-Olkin Measure of sampling Adequacy” ,60’ın üzerinde olması gereklidir (Gürbüz ve Şahin, 2015). Yapılan analiz sonucunda bu değer ,955 çıkması örneklemin faktör analizi için oldukça yeterli olduğunu göstermektedir. Bartlett’in küresellik testinde anlamlılık değeri (Sig.) alfa değeri olan 0.05’ten küçük olduğu ( $p < \alpha$ ) görülmektedir. Bu da yapılan analizin anlamlı olduğunu ve göstermektedir.

**Tablo 3.3** Psikolojik taciz ölçeğine ait KMO and Bartlett’s test tablosu.

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği		,955
Bartlett'in Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-Kare	11657,995
	Serbestlik Derecesi	465
	Sig.	,000

Tablo 3.4’de psikolojik taciz ölçeğine ait ifadelerin ortak varyansları görülmektedir. Bir ifadenin varyanslarının ortak değerine karşılık gelen (extraction) değeri o ifadenin açıklamış olduğu toplam varyansı gösterir. İfadelerin uygunlukları için değerlerin 0,2’den yüksek olup olmadığı dikkate alınmıştır. (Gürbüz ve Şahin, 2015). Analiz sonucunda bütün ifadelerin belirtilen değerden yüksek olduğu görülmüştür.

**Tablo 3.4** Psikolojik taciz ölçeğine ait ortak varyanslar tablosu.

Communalities		
	Initial	Extraction
Üst’ünüz kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlamaktadır.	1,000	,636
İşyerinde sözünüz sürekli kesilir.	1,000	,719
İş arkadaşlarınız kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlar.	1,000	,554
İşyerinde yüzünüze bağırılır ve yüksek sesle azarlanırsınız.	1,000	,688
Yaptığınız işler sürekli eleştirilir.	1,000	,720
Telefonla rahatsız ediliyorsunuz.	1,000	,453
İş arkadaşlarınızdan soyutlanmış/dışlanmış bir ortamda çalışmak zorunda bırakılırsınız.	1,000	,558
İş arkadaşlarınızın sizinle konuşması yasaklanır.	1,000	,618
İnsanlar arkanızdan kötü konuşur.	1,000	,704
Asılsız söylentiler ortada dolaşır.	1,000	,780
Gülünç durumlara düşürülürsünüz.	1,000	,724
Akıl hastasıymışsınız gibi davranılır.	1,000	,707

Bir özrünüze/kusurunuzla alay edilir.	1,000	,787
Sizi gülünç düşürmek için yürüyüşünüz, hareketleriniz ve sesiniz taklit edilir.	1,000	,727
Dini ve siyasi görünüşünüzle alay edilir.	1,000	,741
Özel yaşamınızla alay edilir.	1,000	,815
Özgüveninizi olumsuz etkileyen bir iş yapmaya zorlanırsınız.	1,000	,651
İşyerinde hiçbir özel görev verilmez.	1,000	,522
Size verilen işler geri alınır ve kendinize yeni iş bile yaratamazsınız.	1,000	,667
Yapmanız için anlamsız işler verilir.	1,000	,663
Sahip olduğunuzdan daha az yetenekle yapılabilecek işler verilir.	1,000	,674
İşiniz sürekli değiştirilir.	1,000	,685
Özgüveninizi etkileyecek işler verilir.	1,000	,733
İtibarınızı düşürecek şekilde, niteliklerinizin dışındaki işler size verilir.	1,000	,703
Size mali yük getirecek genel zararlara sebep olunur.	1,000	,718
Eviniz ya da iş yerinize zarar verilir.	1,000	,798
İşyerinde fiziksel olarak ağır işler yapmaya zorlanırsınız.	1,000	,672
İşyerinizde size karşı fiziksel şiddet tehditleri yapılır.	1,000	,802
Gözünüzü korkutmak için hafif şiddet uygulanır.	1,000	,799
İşyerinde fiziksel zarar verilir.	1,000	,791
Doğrudan cinsel tacize maruz kalırsınız.	1,000	,654

Psikolojik taciz ölçeğine uygulanan faktör analizinde, toplam açıklanan varyans tablosu 3.5'te görüldüğü üzere özdeğeri birden büyük olan beş faktör oluşmuştur. 31 ifade üzerinde yapılan keşfedici faktör analizi (KFA) sonucunda elde edilen beş faktör toplam varyansın %69'unu açıklamaktadır.

**Tablo 3.5** Psikolojik taciz ölçeğine ait toplam açıklanan varyans tablosu.

Toplam Açıklanan Varyans									
İfadeler	Başlangıç Özdeğerleri			Karesi Alınmış Toplamların Çıkarımı			Karesi Alınmış Toplamların Rotasyonu		
	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Toplam	Varyans %	Kümülatif %
	1	14,969	48,288	48,288	14,969	48,288	48,288	5,622	18,135
2	2,581	8,326	56,614	2,581	8,326	56,614	5,208	16,800	34,935
3	1,497	4,830	61,444	1,497	4,830	61,444	4,949	15,963	50,898
4	1,309	4,223	65,666	1,309	4,223	65,666	4,276	13,795	64,693
5	1,105	3,564	69,230	1,105	3,564	69,230	1,406	4,537	69,230
6	0,845	2,726	71,956						
7	0,790	2,548	74,504						

8	0,675	2,177	76,680					
9	0,646	2,084	78,764					
10	0,512	1,651	80,416					
11	0,485	1,565	81,981					
12	0,472	1,522	83,503					
13	0,427	1,377	84,879					
14	0,413	1,332	86,211					
15	0,400	1,292	87,503					
16	0,371	1,196	88,699					
17	0,354	1,143	89,842					
18	0,327	1,056	90,898					
19	0,295	0,953	91,851					
20	0,287	0,927	92,778					
21	0,284	0,917	93,695					
22	0,261	0,843	94,538					
23	0,260	0,837	95,375					
24	0,215	0,695	96,070					
25	0,214	0,690	96,760					
26	0,211	0,679	97,439					
27	0,191	0,616	98,056					
28	0,181	0,583	98,639					
29	0,164	0,528	99,167					
30	0,142	0,459	99,626					
31	0,116	0,374	100,000					

Psikolojik taciz ölçeğine ait döndürülmüş bileşenler matrisi tablo 3.6'da yapılan KFA sonucuna göre faktör yükü düşük olan ve birden fazla faktöre yüklenen 14 ifade (ifade 6, ifade 8, ifade 9, ifade 10, ifade 11, ifade 12, ifade 13, ifade 16, ifade 21, ifade 26, ifade 28, ifade 29, ifade 30, ifade 31) analizden çıkarılarak, kalan 31 ifade ile devam edilmiştir. Analiz sonucunda ifadelerden bazılarının diğer faktörlere geçiş yaptığı gözlemlenmektedir. Bunlar; itibara yönelik taciz faktöründe yer alan 17. ve 18. ifadeler sosyal ilişkilere yönelik taciz faktörüne, sosyal ilişkilere yönelik taciz faktöründe yer alan 14. ve 15. ifadeler itibara yönelik taciz faktörüne, itibara yönelik taciz faktöründe yer alan 27. ifade yaşam kalitesi ve mesleki duruma yönelik taciz faktörüne, yaşam kalitesi ve mesleki duruma yönelik taciz faktöründe yer alan 14. ve 15. ifadeler de sağlığa yönelik taciz faktörüne geçiş yapmıştır.



**Tablo 3.6** Psikolojik taciz ölçeğine ait döndürülmüş bileşenler matrisi tablosu.

<b>Döndürülmüş Bileşenler Matrisi</b>					
<b>İfadeler</b>	<b>Faktörler</b>				<b>Sağlığa Yönelik Taciz</b>
	<b>İletişime Yönelik Taciz</b>	<b>Sosyal İlişkilere Yönelik taciz</b>	<b>İtibara Yönelik Taciz</b>	<b>Yaşam Kalitesi ve Mesleki Duruma Yönelik Taciz</b>	
İfade 2	0,805				
İfade 1	0,745				
İfade 5	0,733				
İfade 4	0,731				
İfade 3	0,639				
İfade 7	0,547				
İfade 18		0,623			
İfade 17		0,619			
İfade 25			0,776		
İfade 22			0,762		
İfade 23			0,737		
İfade 24			0,710		
İfade 20			0,655		
İfade 19			0,561		
İfade 14			0,476		
İfade 15			0,469		
İfade 35				0,751	
İfade 37				0,734	
İfade 36				0,721	
İfade 34				0,679	
İfade 38				0,667	
İfade 32				0,652	
İfade 33				0,621	
İfade 27				0,543	
İfade 43					0,834
İfade 42					0,832
İfade 44					0,822
İfade 40					0,773
İfade 41					0,678
İfade 39					0,665
İfade 45					0,645

Tablo 3.7’de iş tatmini ölçeğine uygulanan analiz sonucunda KMO and Bartlett’s

testinde faktör analizinin yeterliliği için KMO örneklem yeterliliği “Kaiser-Meyer-Olkin Measufre of sampling Adequancy” ,865 çıkması örneklemin faktör analizi için yeterli olduğunu göstermektedir. Barlett’in küresellik testinde anlamlılık değeri (Sig.) alfa değeri olan 0.05’ten küçük olduğu ( $p < \alpha$ ) görülmektedir. Bu da yapılan analizin anlamlı olduğunu göstermektedir.

**Tablo 3.7** İş tatmini ölçeğine ait KMO and Bartlett's Test tablosu.

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği		,865
Barlett'in Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-Kare	1401,090
	Serbestlik Derecesi	15
	Sig.	,000

Tablo 3.8’de iş tatmini ölçeğine ait ifadelerin ortak varyansları görülmektedir. İfadelerin değerleri 0,2’den yüksek olduğu ve uygun olduğu söylenebilmektedir.

**Tablo 3.8** İş tatmini ölçeğine ait ortak varyanslar tablosu.

Communalities		
	Initial	Extraction
İşimden tatmin olduğumu hissediyorum.	1,000	,770
İşimden heyecan duyuyorum.	1,000	,763
İşimi yaparken, gün hiç bitmeyecekmiş gibi geliyor.	1,000	,371
Bu kurumda uzun süre çalışacağımı düşünüyorum.	1,000	,604
İşimin aldığı zaman aileme karşı sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırıyor.	1,000	,278
İşimde kendimi mutlu hissediyorum.	1,000	,765

Tek boyuttan ve altı ifadeden oluşan iş tatmini ölçeğinin tablo 3.9’da görüldüğü üzere toplam açıklanan varyans değerlerine göre, özdeğeri birden büyük olan bir faktör oluşmuştur. Altı ifade üzerinde yapılan KFA sonucunda elde edilen faktör toplam varyansın %59’unu açıklamaktadır.

**Tablo 3.9** İş tatmini ölçeğine ait toplam açıklanan varyans tablosu.

Toplam Açıklanan Varyans						
İfadeler	Başlangıç Özdeğerleri			Karesi Alınmış Toplamların Çıkarımı		
	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Toplam	Varyans %	Kümülatif %
1	3,551	59,184	59,184	3,551	59,184	59,184
2	0,876	14,606	73,790			
3	0,641	10,690	84,479			
4	0,438	7,306	91,785			
5	0,286	4,768	96,553			
6	0,207	3,447	100,000			

Psikolojik taciz ve iş tatmini ölçekleri için yapılan güvenilirlik ve faktör analiz sonuçlarına göre her iki ölçeğin de güvenilir ve geçerli olduğu görülmektedir.

### 3.4.3. Araştırmaya katılanların demografik özellikleri

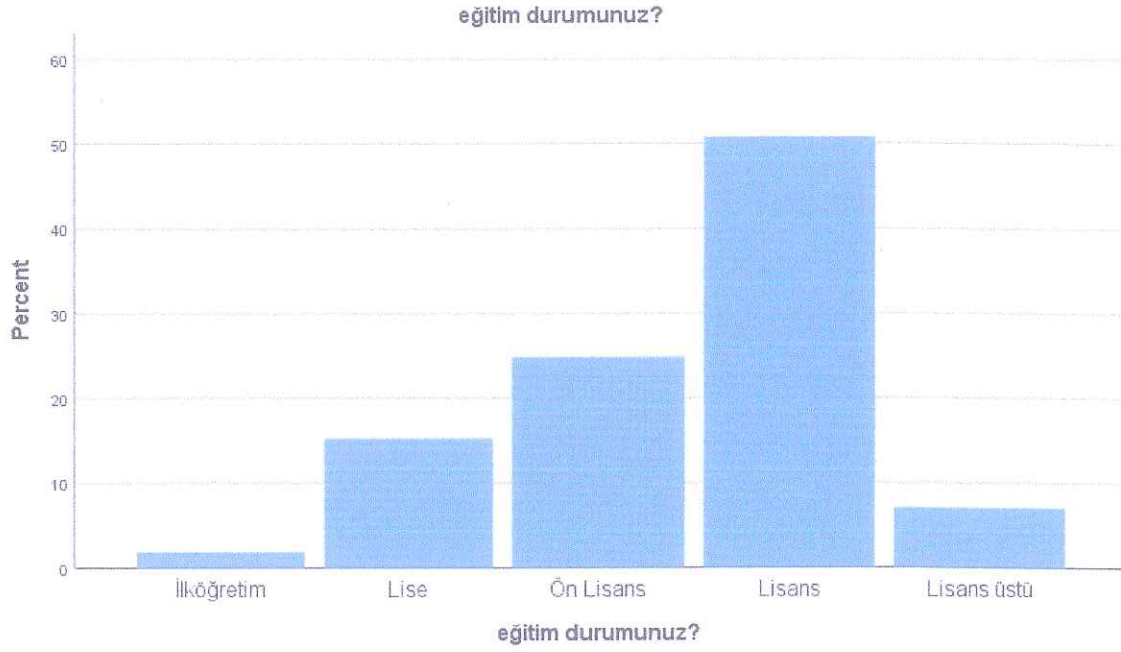
Araştırmanın bu bölümünde ankete katılan bireylerin eğitim durumu, cinsiyeti, medeni hali ve iş yerindeki ünvanlarıyla ilgili demografik özelliklerine ilişkin bulguları belirtilmiştir. Elde edilen sonuçların frekans ve yüzdesel dağılımları tablolar üzerinden gösterilerek yorumlanmıştır.

Mersin ilinde lojistik sektöründe beyaz yakalı çalışanlar üzerinde yapmış olduğumuz araştırma bulgularında tablo 3.10'da ankete katılan 477 çalışanın eğitim durumlarına göre dağılımları gözlemlenmektedir. Tabloya göre; katılımcıların %1,9'u ilköğretim, %15,3'ü lise, %24,9'u ön lisans, %50,7'si lisans, %7,1'i de lisans üstü mezunu olduğu görülmektedir.

**Tablo 3.10** Katılımcıların eğitim durumlarının dağılımları.

Eğitim durumu	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
İlköğretim	9	1,9	1,9	1,9
Lise	73	15,3	15,3	17,2
Ön Lisans	119	24,9	24,9	42,1
Lisans	242	50,7	50,7	92,9
Lisans Üstü	34	7,1	7,1	100,0
Toplam	477	100,0	100,0	

Katılımcıların eğitim durumları grafik olarak şekil 3.2’de gösterilmiştir.



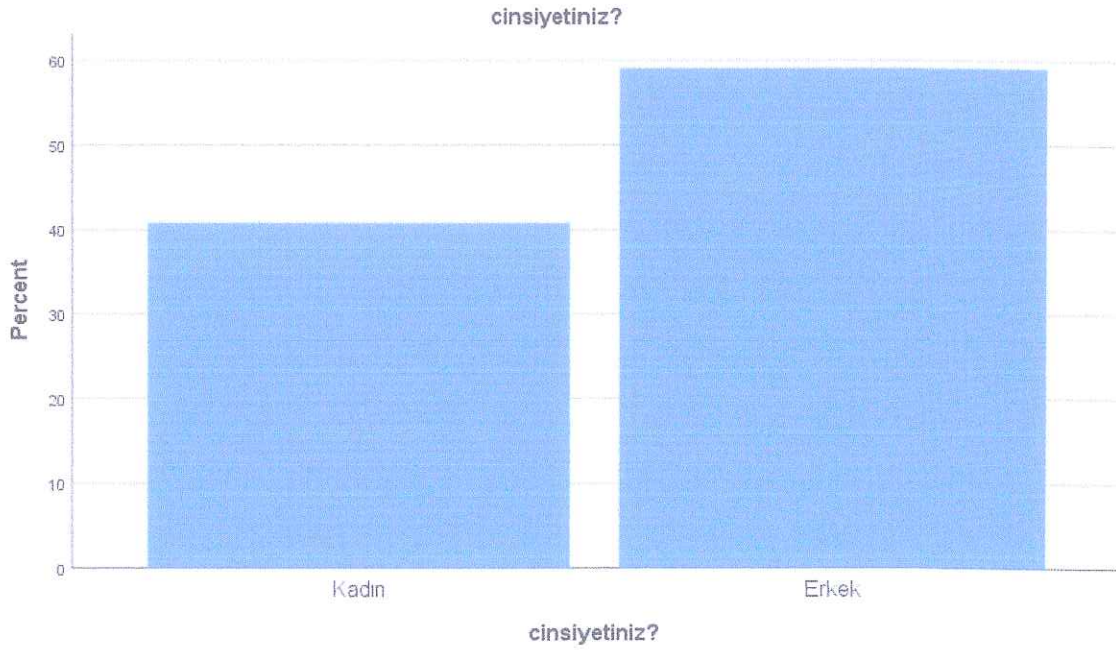
Şekil 3.2. Katılımcıların eğitim durumunun grafiği.

Tablo 3.11’e göre; araştırmaya katılanların %40,9’unu kadın çalışanlar, %59,1’ini de erkek çalışanların oluşturduğu görülmektedir. Katılımcıların çoğunluğu erkek çalışanlardan oluştuğu gözlemlenmiştir.

Tablo 3.11 Katılımcıların cinsiyet dağılımları.

Cinsiyeti	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kadın	195	40,9	40,9	40,9
Erkek	282	59,1	59,1	100,0
Toplam	477	100,0	100,0	

Katılımcıların cinsiyet durumları grafik olarak şekil 3.3’de gösterilmiştir



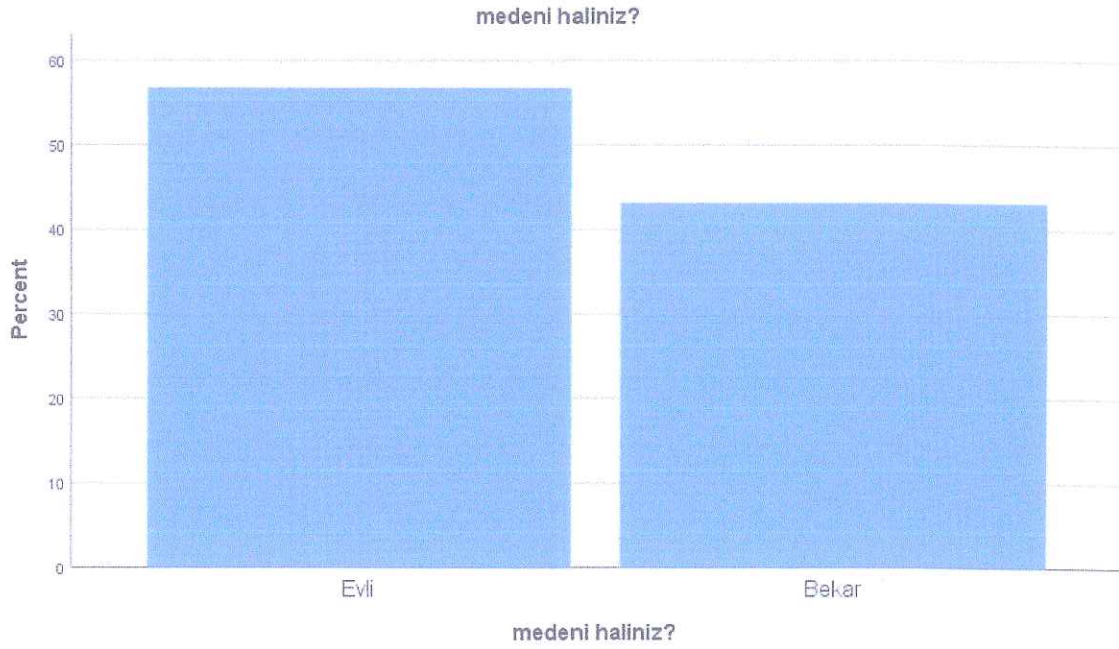
Şekil 3.3. Katılımcıların cinsiyet durumunun grafiği.

Tablo 3.12’ye göre; araştırmaya katılanların %56,8’ini 271 adet evli çalışan, %43,2’sini de 206 adet bekar çalışanın oluşturduğu görülmektedir. Katılımcıların çoğunluğu evli çalışanlardan oluştuğu gözlemlenmiştir.

Tablo 3.12 Katılımcıların medeni durumlarının dağılımları.

Medeni hali	Frekans	Yüzde	Geçerli yüzde	Kümülatif yüzde
Evli	271	56,8	56,8	56,8
Bekar	206	43,2	43,2	100,0
Toplam	477	100,0	100,0	

Katılımcıların medeni durumları grafik olarak şekil 3.4’de gösterilmiştir.



**Şekil 3.4.** Katılımcıların medeni durumunun grafiği.

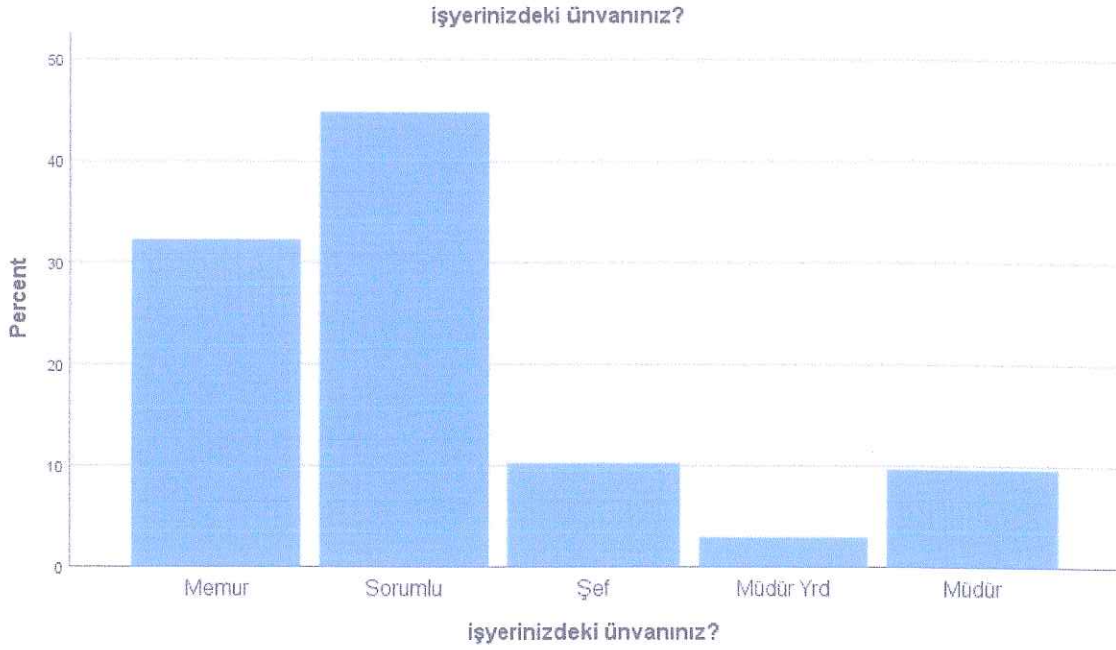
Tablo 3.13'e göre; araştırmaya katılanların %32,3'ü memur, %44,9'u sorumlu 10,3'ü şef, 2,9'u müdür yardımcısı, 9,6'ısı da müdür ünvanına sahip oldukları gözlemlenmiştir. Katılımcıların çoğu farklı departmanlarda olmak üzere sorumlu ünvanında görev aldığı gözlemlenmiştir. Tablo 3.13'e göre; araştırmaya katılanların %32,3'ü memur, %44,9'u sorumlu 10,3'ü şef, 2,9'u müdür yardımcısı, 9,6'ısı da müdür ünvanına sahip oldukları gözlemlenmiştir. Katılımcıların çoğu farklı departmanlarda olmak üzere sorumlu ünvanında görev aldığı gözlemlenmiştir.

**Tablo 3.13** Katılımcıların iş yerindeki ünvan durumlarının dağılımları.

Ünvanı	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Memur	154	32,3	32,3	32,3
Sorumlu	214	44,9	44,9	77,1
Şef	49	10,3	10,3	87,4
Müdür Yrd.	14	2,9	2,9	90,4
Müdür	46	9,6	9,6	100,0
Toplam	477	100,0	100,0	

\*\*\* "Memur ünvanı" özel sektörde işin başlangıç statüsü olarak kullanılmaktadır.

Katılımcıların iş yerindeki ünvan durumları grafik olarak şekil 3.5'de gösterilmiştir.



**Şekil 3.5.** Katılımcıların iş yerindeki ünvan durumunun grafiği.

#### 3.4.4. Katılımcıların cinsiyet ve medeni durum değişkenlerine göre t testi

Araştırmaya katılanların psikolojik taciz ve iş tatmini algılarında cinsiyetlerine ve medeni durumlarına göre anlamlı bir fark olup olmadığını ölçmek için t-testi kullanılmıştır.

Tablo 3.14’te katılımcıların gruplandıkları cinsiyetlere göre psikolojik taciz algıları karşılaştırıldığında kadın çalışanlarda (ort.=1,59) olduğu, erkek çalışanlarda da (ort.=1,54) olduğu görülmektedir.

Yapılan analiz sonucunda anlamlılık değeri (Sig.) alfa değeri olan 0.05’ten büyük olduğu ( $p > \alpha$ ) görülmektedir. Bunun sonucunda da lojistik sektöründe çalışanların, psikolojik taciz algılarında cinsiyetlerine göre anlamlı bir fark bulunamamıştır. Bu sonuca göre  $H_2$  hipotezi kabul edilmez.

**Tablo 3.14** Katılımcıların psikolojik taciz algılarının cinsiyete göre değişimi.

Grup İstatistikleri					
Değişken	Cinsiyet	N	Ort.	SS	Sig
	Kadın	195	1,59	,65	

<b>Psikolojik taciz</b>	Erkek	282	1,54	,64	,37
-------------------------	-------	-----	------	-----	-----

\* p<.05

Tablo 3.15'te katılımcıların gruplandıkları medeni durumlarına göre psikolojik taciz algıları karşılaştırıldığında medeni durumu evli olan çalışanlarda (ort.=1,53) olduğu, bekar olan çalışanlarda da (ort.=1,60) olduğu görülmektedir.

Yapılan analiz sonucunda anlamlılık değeri (Sig.) alfa değeri olan 0.05'ten büyük olduğu ( $p > \alpha$ ) görülmektedir. Bunun sonucunda da lojistik sektöründe çalışanların, psikolojik taciz algılarında medeni durumlarına göre anlamlı bir fark bulunamamıştır. Bu sonuca göre  $H_3$  hipotezi kabul edilmez.

**Tablo 3.15** Katılımcıların psikolojik taciz algılarının medeni duruma göre değişimi.

Grup İstatistikleri					
Değişken	Medeni hal	N	Ort.	SS	Sig
Psikolojik taciz	Evli	271	1,53	,59	,27
	Bekar	206	1,60	,71	

\* p<.05

Tablo 3.16'da katılımcıların gruplandıkları cinsiyetlerine göre iş tatmini algıları karşılaştırıldığında kadın çalışanlarda (ort.=3,56) olduğu, erkek çalışanlarda da (ort.=3,63) olduğu görülmektedir.

Yapılan analiz sonucunda anlamlılık değeri (Sig.) alfa değeri olan 0.05'ten büyük olduğu ( $p > \alpha$ ) görülmektedir. Bunun sonucunda da lojistik sektöründe çalışanların, iş tatmini algılarında cinsiyetlerine göre anlamlı bir fark bulunamamıştır. Bu sonuca göre  $H_6$  hipotezi kabul edilmez.

**Tablo 3.16** Katılımcıların iş tatmini algılarının cinsiyete göre değişimi.

Grup İstatistikleri					
Değişken	Cinsiyet	N	Ort.	SS	Sig
İş tatmini	Kadın	195	3,56	,87	,37
	Erkek	282	3,63	,87	

\* p<.05



Tablo 3.17’de katılımcıların gruplandıkları medeni durumlarına göre iş tatmini algıları karşılaştırıldığında medeni durumu evli olan çalışanlarda (ort.=3,57) olduğu, bekar olan çalışanlarda da (ort.=3,64) olduğu görülmektedir.

Yapılan analiz sonucunda anlamlılık değeri (Sig.) alfa değeri olan 0.05’ten büyük olduğu ( $p > \alpha$ ) görülmektedir. Bunun sonucunda da lojistik sektöründe çalışanların, iş tatmini algılarında medeni durumlarına göre anlamlı bir fark bulunamamıştır. Bu sonuca göre  $H_7$  hipotezi kabul edilmez.

**Tablo 3.17** Katılımcıların iş tatmini algılarının medeni duruma göre değişimi.

Grup İstatistikleri					
Değişken	Medeni hal	N	Ort.	SS	Sig
İş tatmini	Evli	271	3,57	,86	,41
	Bekar	206	3,64	,88	

\*  $p < .05$

#### 3.4.5. Katılımcıların eğitim durumları ve ünvanlarına göre ANOVA (One-Way ANOVA) testi

Araştırmaya katılanların psikolojik taciz ve iş tatmini algılarında eğitim durumu ve iş yerindenki ünvan durumlarına göre anlamlı bir fark olup olmadığını ölçmek için ANOVA testi yapılmıştır.

Yapılan analiz sonucunda tablo 3.18’de anlamlılık değeri (Sig.) alfa değeri olan 0.05’ten küçük olduğu ( $p < \alpha$ ) görülmektedir. Bunun sonucunda da lojistik sektöründe çalışanların, psikolojik taciz algılarında eğitim durumlarına göre anlamlı bir fark göstermektedir. Bu sonuca göre  $H_1$  hipotezi kabul edilir.

**Tablo 3.18** Katılımcıların psikolojik taciz algılarının eğitim durumuna göre değişimi.

Psikolojik taciz	ANOVA				
	Kareler toplamı	df	Ort. kare	F	Sig.
Gruplar arasında	8,687	4	2,172	5,439	,000
Gruplar içinde	188,471	472	,399		
Toplam	197,158	476			

Yapılan analiz sonucunda tablo 3.19’da anlamlılık değeri (Sig.) alfa değeri olan 0.05’ten büyük olduğu ( $p > \alpha$ ) görülmektedir. Bunun sonucunda da lojistik sektöründe çalışanların, psikolojik taciz algılarında ünvanlarına göre anlamlı bir fark bulunamamıştır. Bu sonuca göre  $H_4$  hipotezi kabul edilmez.

**Tablo 3.19** Katılımcıların psikolojik taciz algılarının ünvana göre değişimi.

Psikolojik taciz	ANOVA				
	Kareler toplamı	df	Ort. kare	F	Sig.
Gruplar arasında	2,211	4	,553	1,338	,255
Gruplar içinde	194,947	472	,413		
Toplam	197,158	476			

Yapılan analiz sonucunda tablo 3.20’de anlamlılık değeri (Sig.) alfa değeri olan 0.05’ten büyük olduğu ( $p > \alpha$ ) görülmektedir. Bunun sonucunda da lojistik sektöründe çalışanların, iş tatmini algılarında eğitim durumlarına göre anlamlı bir fark bulunamamıştır. Bu sonuca göre  $H_5$  hipotezi kabul edilmez.

**Tablo 3.20** Katılımcıların iş tatmini algılarının eğitim durumuna göre değişimi.

İş tatmini	ANOVA				
	Kareler toplamı	df	Ort. kare	F	Sig.
Gruplar arasında	4,762	4	1,191	1,586	,177
Gruplar içinde	354,213	472	,750		
Toplam	358,975	476			

Yapılan analiz sonucunda tablo 3.21’de anlamlılık değeri (Sig.) alfa değeri olan 0.05’ten küçük olduğu ( $p < \alpha$ ) görülmektedir. Bunun sonucunda da lojistik sektöründe çalışanların, iş tatmini algılarında ünvanlarına göre anlamlı bir fark göstermektedir. Bu sonuca göre  $H_8$  hipotezi kabul edilir.

**Tablo 3.21** Katılımcıların iş tatmini algılarının ünvana göre değişimi.

İş tatmini	ANOVA				
	Kareler toplamı	df	Ort. kare	F	Sig.
Gruplar arasında	8,160	4	2,040	2,745	,028
Gruplar içinde	350,814	472	,743		

Toplam	358,975	476			
--------	---------	-----	--	--	--

### 3.4.6. Psikolojik taciz ile iş tatmini ölçekleri arasındaki korelasyon analizi

Korelasyon katsayısı, değişkenler arasındaki ilişkinin kuvvetini göstermek için uygulamada en çok kullanılan ve güvenilir sonuçlara ulaştıran bir göstergedir. Korelasyon katsayısı -1 ve +1 arasında değerler alır ve r harfi ile gösterilir. Bu katsayı +1 değerine yakın olması durumunda iki değişken arasındaki ilişkinin pozitif yönlü olduğunu, -1 değerine yakın olması durumunda da ilişkinin negatif yönlü olduğunu gösterir. Tablo 3.22'de korelasyon katsayısının alacağı değerler yönündeki değerlendirmeleri gösterilmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2015).

**Tablo 3.22** Korelasyon katsayısının değerlendirilmesi.

Kuvvetli (-)	Orta (-)	Zayıf (-)	Zayıf (+)	Orta (+)	Kuvvetli (+)
$-1 \leq r < -0.7$	$-0.7 \leq r < -0.3$	$-0.3 \leq r < 0$	$0 < r \leq 0.3$	$0.3 < r \leq 0.7$	$0.7 < r \leq +1$

Araştırmaya katılanların psikolojik taciz ve alt boyutları olan iletişime yönelik taciz, sosyal ilişkilere yönelik taciz, itibara yönelik taciz, yaşam kalitesi ve mesleki duruma yönelik taciz, sağlığa yönelik taciz ve iş tatmini algıları arasında bir ilişkinin olup olmadığı, bir ilişki varsa bu ilişkinin ne yönlü olduğunun tespiti için pearson korelasyon analizi yapılmıştır.

Yapılan analiz sonucunda tablo 3.23'te görüldüğü üzere korelasyon değeri (r) -,671, anlamlılık değeri de (Sig.) ,000 düzeyindedir. Bunun sonucunda da lojistik sektöründe çalışanların, psikolojik tacize maruz kalma durumları ile iş tatmini algıları arasında orta düzeyde bir korelasyon olup negatif ve anlamlı bir ilişki vardır. Bu sonuca göre H<sub>9</sub> hipotezi kabul edilir.

**Tablo 3.23** Psikolojik taciz ile iş tatmini arasındaki algıya ilişkin korelasyon analizi.

		Psikolojik taciz	İş tatmini
Psikolojik taciz	Pearson korelasyon	1	-,671**
	Sig.		,000
	N	477	477
İş tatmini	Pearson korelasyon	-,671**	1

	Sig.	,000	
	N	477	477

\*\* Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır.

Yapılan analiz sonucunda tablo 3.24'te görüldüğü üzere korelasyon değeri (r) -,697, anlamlılık değeri de (Sig.) ,000 düzeyindedir. Bunun sonucunda da lojistik sektöründe çalışanların, iletişimine yönelik tacize maruz kalma durumları ile iş tatmini algıları arasında orta düzeyde bir korelasyon olup negatif ve anlamlı bir ilişki vardır. Bu sonuca göre H<sub>10</sub> hipotezi kabul edilir.

**Tablo 3.24** Katılımcıların iletişimine yönelik taciz ile iş tatmini arasındaki algıya ilişkin korelasyon analizi.

		Taciz iyt	İş tatmini
Taciz iyt	Pearson korelasyon	1	-,697**
	Sig.		,000
	N	477	477
İş tatmini	Pearson korelasyon	-,697**	1
	Sig.	,000	
	N	477	477

\*\* Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır.

Yapılan analiz sonucunda tablo 3.25'te görüldüğü üzere korelasyon değeri (r) -,523, anlamlılık değeri de (Sig.) ,000 düzeyindedir. Bunun sonucunda da lojistik sektöründe çalışanların, sosyal ilişkilerine yönelik tacize maruz kalma durumları ile iş tatmini algıları arasında orta düzeyde bir korelasyon olup negatif ve anlamlı bir ilişki vardır. Bu sonuca göre H<sub>11</sub> hipotezi kabul edilir.

**Tablo 3.25** Katılımcıların sosyal ilişkilerine yönelik taciz ile iş tatmini arasındaki algıya ilişkin korelasyon analizi.

		Taciz siyt	İş tatmini
Taciz siyt	Pearson korelasyon	1	-,523**
	Sig.		,000
	N	477	477
İş tatmini	Pearson korelasyon	-,523**	1
	Sig.	,000	
	N	477	477

**\*\* Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır.**

Yapılan analiz sonucunda tablo 3.26'da görüldüğü üzere korelasyon değeri (r)  $-,591$ , anlamlılık değeri de (Sig.)  $,000$  düzeyindedir. Bunun sonucunda da lojistik sektöründe çalışanların, itibarına yönelik tacize maruz kalma durumları ile iş tatmini algıları arasında orta düzeyde bir korelasyon olup negatif ve anlamlı bir ilişki vardır. Bu sonuca göre  $H_{12}$  hipotezi kabul edilir.

**Tablo 3.26** Katılımcıların itibarına yönelik taciz ile iş tatmini arasındaki algıya ilişkin korelasyon analizi.

		Taciz kıyt	İş tatmini
Taciz kıyt	Pearson korelasyon	1	$-,591^{**}$
	Sig.		$,000$
	N	477	477
İş tatmini	Pearson korelasyon	$-,591^{**}$	1
	Sig.	$,000$	
	N	477	477

**\*\* Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır.**

Yapılan analiz sonucunda tablo 3.27'de görüldüğü üzere korelasyon değeri (r)  $-,638$ , anlamlılık değeri de (Sig.)  $,000$  düzeyindedir. Bunun sonucunda da lojistik sektöründe çalışanların, yaşam kalitesi ve mesleki durumlarına yönelik tacize maruz kalma durumları ile iş tatmini algıları arasında orta düzeyde bir korelasyon olup negatif ve anlamlı bir ilişki vardır. Bu sonuca göre  $H_{13}$  hipotezi kabul edilir.

**Tablo 3.27** Katılımcıların yaşam kalitesi ve mesleki durumuna yönelik taciz ile iş tatmini arasındaki algıya ilişkin korelasyon analizi.

		Taciz kykmdyt	İş tatmini
Taciz kykmdyt	Pearson korelasyon	1	$-,638^{**}$
	Sig.		$,000$
	N	477	477
İş tatmini	Pearson korelasyon	$-,638^{**}$	1
	Sig.	$,000$	
	N	477	477

\*\* Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır.

Yapılan analiz sonucunda tablo 3.28’de görüldüğü üzere korelasyon değeri (r) -,441, anlamlılık değeri de (Sig.) ,000 düzeyindedir. Bunun sonucunda da lojistik sektöründe çalışanların, sağlığına yönelik tacize maruz kalma durumları ile iş tatmini algıları arasında orta düzeyde bir korelasyon olup negatif ve anlamlı bir ilişki vardır. Bu sonuca göre H<sub>14</sub> hipotezi kabul edilir.

**Tablo 3.28** Katılımcıların sağlığına yönelik taciz ile iş tatmini arasındaki algıya ilişkin korelasyon analizi.

		Taciz ksyt	İş tatmini
Taciz ksyt	Pearson korelasyon	1	-,441**
	Sig.		,000
	N	477	477
İş tatmini	Pearson korelasyon	-,441**	1
	Sig.	,000	
	N	477	477

\*\* Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır.

### 3.4.7. Psikolojik tacizin iş tatmini üzerindeki etkisine ilişkin regresyon analizi

Bağımsız değişkenimiz olan psikolojik tacizin, bağımlı değişkenimiz olan iş tatmini üzerindeki etkisini ölçmek için basit doğrusal regresyon analizi uygulanmıştır.

Yapılan analiz sonucunda tablo 3.29’da görüldüğü üzere psikolojik tacizin iş tatmini üzerindeki etkisinin anlamlılık değeri (Sig.) ,000 düzeyinde olup regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (F= 389,897, p< ,001).  $Y=a+b.x$  basit doğrusal modelinin denklemini ifade etmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2015). Buna göre regresyon denklemi iş tatmini= 5.015+-0.906(psikolojik taciz) şeklindedir. R<sup>2</sup> değeri 0.45 olup buna göre iş tatminindeki %45’lik varyansın psikolojik tacize bağlı olduğu görülmektedir.

Psikolojik tacizin birinci alt boyutu olan iletişime yönelik tacizin iş tatmini üzerindeki etkisinin anlamlılık değeri (Sig.) ,000 düzeyinde olup regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (F= 447,622, p< ,001). Regresyon denklemi, iş tatmini= 4.912+-0.709(psikolojik taciz) şeklindedir. R<sup>2</sup> değeri 0.48 olup buna göre iş

tatminindeki %48'lik varyansın iletişime yönelik tacize bağlı olduğu görülmektedir. İkinci alt boyutu olan sosyal ilişkilere yönelik tacizin iş tatmini üzerindeki etkisinin anlamlılık değeri (Sig.) ,000 düzeyinde olup regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (F= 179,171, p< ,001). Regresyon denklemi, iş tatmini= 4.534+-0.633(psikolojik taciz) şeklindedir. R<sup>2</sup> değeri 0.27 olup buna göre iş tatminindeki %27'lik varyansın sosyal ilişkilere yönelik tacize bağlı olduğu görülmektedir. Üçüncü alt boyutu olan kişinin itibarına yönelik tacizin iş tatmini üzerindeki etkisinin anlamlılık değeri (Sig.) ,000 düzeyinde olup regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (F= 254,495, p< ,001). Regresyon denklemi, iş tatmini= 4.718+-0.727(psikolojik taciz) şeklindedir. R<sup>2</sup> değeri 0.34 olup buna göre iş tatminindeki %34'lük varyansın kişinin itibarına yönelik tacize bağlı olduğu görülmektedir. Dördüncü alt boyutu olan kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna yönelik tacizin iş tatmini üzerindeki etkisinin anlamlılık değeri (Sig.) ,000 düzeyinde olup regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (F= 326,031, p< ,001). Regresyon denklemi, iş tatmini= 4.780+-0.722(psikolojik taciz) şeklindedir. R<sup>2</sup> değeri 0.40 olup buna göre iş tatminindeki %40'luk varyansın kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna yönelik tacize bağlı olduğu görülmektedir. Beşinci ve son boyutu olan kişinin sağlığına yönelik tacizin iş tatmini üzerindeki etkisinin anlamlılık değeri (Sig.) ,000 düzeyinde olup regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (F= 114,738, p< ,001). Regresyon denklemi, iş tatmini= 4.376+-0.594(psikolojik taciz) şeklindedir. R<sup>2</sup> değeri 0.19 olup buna göre iş tatminindeki %19'luk varyansın kişinin sağlığına yönelik tacize bağlı olduğu görülmektedir.

**Tablo 3.29** Psikolojik tacizin iş tatmini üzerindeki etkisine ilişkin regresyon analizi.

Bağımlı değişken	Bağımsız değişken	β	T	F	P	R <sup>2</sup>
İş tatmini	Psikolojik taciz	-,671	-19,746	389,897	,000	,451
	İYT	-,697	-21,157	447,622	,000	,485
	SİYT	-,523	-13,385	179,171	,000	,274
	KİYT	-,591	-15,953	254,495	,000	,349
	KYKMDYT	-,638	-18,056	326,031	,000	,407
	KSYT	-,441	-10,712	114,738	,000	,195

### 3.4.8. Hipotezlerin kabul/ret durumu

Yapılan analizler sonucunda hipotezlerin kabul veya ret durumu tablo 3.30'da belirtilmiştir.

**Tablo 3.30** Hipotezlerin sonuçları.

		Kabul/Ret
H <sub>1</sub>	Çalışanların psikolojik taciz algıları, eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	KABUL
H <sub>2</sub>	Çalışanların psikolojik taciz algıları, cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	RET
H <sub>3</sub>	Çalışanların psikolojik taciz algıları, medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	RET
H <sub>4</sub>	Çalışanların psikolojik taciz algıları, ünvanlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	RET
H <sub>5</sub>	Çalışanların iş tatmini algıları, eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	RET
H <sub>6</sub>	Çalışanların iş tatmini algıları, cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	RET
H <sub>7</sub>	Çalışanların iş tatmini algıları, medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	RET
H <sub>8</sub>	Çalışanların iş tatmini algıları, ünvanlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	KABUL
H <sub>9</sub>	Çalışanların psikolojik tacize maruz kalma durumları ile iş tatmini algıları arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H <sub>10</sub>	Çalışanların iletişimine yönelik taciz ile iş tatmini algıları arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H <sub>11</sub>	Çalışanların sosyal ilişkilerine yönelik taciz ile iş tatmini algıları arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H <sub>12</sub>	Çalışanların itibarına yönelik taciz ile iş tatmini algıları arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H <sub>13</sub>	Çalışanların yaşam kalitesi ve mesleki durumuna yönelik taciz ile iş tatmini algıları arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H <sub>14</sub>	Çalışanların sağlığına yönelik taciz ile iş tatmini algıları arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL



## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### SONUÇ ve DEĞERLENDİRME

Bu bölümde; yapılan çalışmadaki yargılara dayanarak psikolojik tacizin, lojistik sektöründe çalışanların iş tatmini üzerindeki etkileriyle ilgili sonuçlar ve çözüm yollarıyla ilgili öneriler yer almaktadır.

### SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Geçmişte olduğu gibi günümüzde de çalışanlar arasında, gerek ast-üst gerekse yatay pozisyonlarda oluşan rekabetin sonucunda, kişisel ve örgütsel çıkarların, menfaatlerin de ön planda tutulmasıyla beraber psikolojik taciz gibi bir olgunun meydana gelmesi kaçınılmaz bir hale gelmektedir.

Dünyada ve ülkemizde olmak üzere birçok araştırmacı, insan hayatında negatif etki oluşturan psikolojik taciz kavramı üzerinde araştırmalar yapmıştır. Psikolojik tacize karşı önlemler alınmasıyla ilgili birçok sonuca ve öneriye ulaşılmıştır. Bu tarz psikolojik ve sosyolojik çalışmalarda; psikolojik tacize uğrayan çalışan bireyin veya örgütün iş yerindeki olan veriminin düşmesi dolayısıyla iş tatmini üzerindeki etkisinin de yok olmaya yüz tutması sonucu çıkarılmaktadır.

Başarılı bir çalışan olarak algılanmak isteyen kişi, kendi becerilerini sergileyerek, iş çevresine ve çalışma ortamına kendisini kanıtlamayı hedef edinecektir. Bu ruhsal durum ancak çalışanın arzulu ve istekli olduğu zaman gerçekleşecektir. Bu enerjinin ortaya çıkarılabilmesi için, çalışan bireye gerekli iş tatmini sağlanmalıdır. İşinde tatmin olmayan çalışanlar ruhsal olgunluğa erişemedikleri gibi olumsuz ruhsal durumlar hissetmeye ve düş kırıklığına maruz kalırlar. Psikolojik taciz, iş tatmini üzerinde negatif etkisi olan unsurlardan birisidir. İşgörenlerin rahat bir iş ortamında çalışıyor olması için kendilerine iş arkadaşlarından, üstlerinden kısaca iş hayatında muhattap olabileceği tüm kişilerden baskıya maruz kalmaması, sağlıklı karar vermesine, vermiş olduğu kararları da verimli bir şekilde yerine getirilebilmesine olanak tanınması şarttır. Psikolojik taciz, işgörenler üzerinde stres oluşturacak gereksiz bir baskı meydana getirerek işgörenin kendisini ispatlamasına mani olur (Türeyen, 2015).

Gerek özel sektörde gerekse kamu sektöründe çalışanlar arasında yaşanan rekabet, psikolojik tacize davet çıkarmaktadır. Yapılan psikolojik tacizleri engellemenin çözüm yolu tacizin durumuna göre değişmektedir. Psikolojik taciz, bir çok çalışma ortamında yönetici ve işverenlerin haberi olarak veya olmayarak gerçekleşmektedir. İşten çıkarılmak istenen çalışanın kendi isteğiyle istifa etmesi için yöneticisi veya işverenin bilgisi dahilinde bir üst yöneticisi veya yöneticileri tarafından çalışana sistematik olarak psikolojik taciz yapılmaktadır. Bu durumda çalışanın dışarıdan hukuki ve psikolojik destek alması gerekmektedir. Diğer bir taciz türü de, çalışanlar arasında birbirini çekemeden kaynaklı veya bir üst yöneticinin, alt kademedeki çalışanın kendi yerine geçme kaygısıyla yapılan taciz türüdür. Bu durumda da çalışanın hiyerarşik yapıyı takip ederek daha üst yöneticiye, gerekirse işverene kadar konuyu iletmesi gerekmektedir.

Ofis hastalığı da diyebileceğimiz psikolojik tacizin sonucunda; çalışanlarda, iş yerine isteksiz gitmesi, görevini yerine getirmesinde zorluk yaşaması, iş yerinde küskünlük yaşaması, iş performansının ve motivasyonunun düşmesi, kaygı ve stres artışı gözlemlenmektedir.

İşgörene sistematik olarak uygulanan psikolojik tacizin, işgörenin iş tatminini negatif yönde etkilemesiyle beraber, işgörende ruhsal ve fiziksel sağlık sorunları, ailesine ve sosyal çevresine karşı olumsuz davranışlar gibi negatif durumlar ortaya çıkacaktır. Bu gibi durumların zamanında önüne geçilmemesi halinde tacize uğrayan birey, telafisi olmayan ciddi sorunlarla karşı karşıya gelecektir.

Psikolojik tacizin, çalışanların iş tatmini üzerindeki etkisiyle ilgili ilişkilerine bakıldığında, Mersin ili lojistik sektöründe örneklemimizi temsil eden 477 beyaz yakalı çalışana anket uygulaması yapılmıştır. Ankete katılan çalışanlar üzerinde yapmış olduğumuz istatistiksel raporlamada t testi, Anova testi ve korelasyon analizine göre; çalışanların psikolojik taciz algılarında eğitim durumlarına göre anlamlı bir fark göstermektedir. Bu sonuca göre  $H_1$  hipotezi kabul görmüştür. Çalışanların psikolojik taciz algılarında cinsiyetlerine, medeni durumlarına, ünvanlarına göre anlamlı bir fark bulunamamıştır. Bu sonuçlara göre  $H_2$ ,  $H_3$ ,  $H_4$  hipotezlerimiz kabul görmemiştir. Çalışanların iş tatmini algılarında eğitim durumları, cinsiyetlerine, medeni durumlarına göre anlamlı bir fark bulunamamıştır. Bu sonuçlara göre  $H_5$ ,  $H_6$ ,  $H_7$  hipotezlerimiz kabul görmemiştir. Çalışanların iş tatmini algılarında ünvanlarına göre anlamlı bir fark göstermektedir. Bu sonuca göre  $H_8$  hipotezi kabul görmüştür. Çalışanların psikolojik tacize maruz kalma durumları ile iş tatmini algıları arasında orta düzeyde bir korelasyon olup

negatif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bu sonuca göre  $H_9$  hipotezi kabul görmüştür. Psikolojik tacizin beş alt boyutunun iş tatmini algılarına göre ayrı ayrı ele aldığımızda; çalışanların iletişimine yönelik taciz, sosyal ilişkilerine yönelik taciz, itibarına yönelik taciz, yaşam kalitesi ve mesleki durumuna yönelik taciz, sağlığına yönelik taciz ile iş tatmini algıları arasında orta düzeyde bir korelasyon olup negatif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Dolayısıyla bu sonuçlara göre  $H_{10}$ ,  $H_{11}$ ,  $H_{12}$ ,  $H_{13}$ ,  $H_{14}$ , hipotezlerimiz kabul görmüştür.

Yapmış olduğumuz bu araştırmada ortaya çıkan veriler doğrultusunda çalışanların psikolojik tacize maruz kalma şiddetine göre, iş tatmin seviyelerinin de negatif yönde artış gösterdiği gözlemlenmiştir.

Psikolojik taciz ve iş tatmini konusuyla ilgili yapılan literatür taramasında; psikolojik taciz ile iş tatmini arasında anlamlı ve negatif yönlü ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Şöyle ki, psikolojik tacize uğrayan birey veya örgütlerin iş tatmin seviyesinin düştüğü gözlemlenmektedir. Bu görüşü destekleyen, konuyla ilgili yapılmış olan bazı araştırmalara göre; Doğan'ın 2009 yılında yapmış olduğu "İlköğretim okullarında öğretmenlere uygulanan psikolojik şiddetin (Mobbing) iş doyumuna etkisi: Ankara ili Sincan ilçesi örneği" adlı çalışmasında korelasyon analizi, bağımsız gruplar arası t testi ve frekans analizleri yapmıştır. Ulaşmış olduğu sonuca bakıldığında; psikolojik taciz ve iş tatmini arasında orta düzeyde anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Teker'in 2014 yılında "Mobbing'in iş tatminine etkisinin belirlenmesine yönelik bir araştırma: Sağlık kurumu örneği" adlı çalışmasında korelasyon analizi, bağımsız gruplar arası t testi ve tek yönlü Anova testi yapmıştır. Ulaşmış olduğu sonuçlara göre; psikolojik tacize uğrayan çalışanların, iş tatminini olumsuz yönde etkilediği ve psikolojik taciz ve iş tatmini arasında orta düzeyde anlamlı ve negatif yönlü bir ilişkinin olduğunu saptamıştır. Kılıç ve Tel'in 2017 yılında dergide yayımlanmış olan "Sağlık çalışanlarında mobbing algısı ve iş doyumunun belirlenmesi" adlı çalışmalarında korelasyon analizi ve Anova testi yapmışlardır. Ulaşmış oldukları sonuçlara bakıldığında; sağlık çalışanlarında psikolojik taciz algısı ile iş tatmini arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir.

Psikolojik tacizin iş tatmini üzerindeki etkileriyle ilgili yabancı kaynak literatürlerden elde ettiğimiz sonuçlara göre; psikolojik tacizin iş tatmini üzerindeki negatif etkilerinin olduğu gözlemlenmiştir. Yanı sıra tacize uğrayan birey veya örgütlerin zihinsel ve fiziksel streslerinden dolayı işteki verimliliklerinin düştüğü ve daha az iş tatminine sebep olduğu

sonucunu göstermektedir (Einarsen vd., 1998; Quine, 2003; Vartia, 2003; Jelic vd., 2005; Krzyzanowska, 2016).

Bu araştırmacıların çalışmalarında ulaşmış oldukları sonuçlara bakıldığında, yapmış olduğumuz çalışmaya benzer nitelikteki sonuçlara ulaştıkları gözlemlenmiştir.

Yapılan bu araştırmalar sonucunda; psikolojik taciz ile iş tatmini arasındaki anlamlı ve negatif yönlü ilişkinin çıkması, çalışanların iş yerindeki verimliliklerini ve işe olan bağlılıklarını etkilediği gözlemlenmektedir. Bu bağlamda çalıştığı ortamda huzurlu olmayan, işinden tatmin olmayan işgörenler gerek zihinsel gerekse bedensel yeteneklerini sergilemekten kaçınmaya başlarlar. İşyerlerine olan bağlılıklarında azalma yaşanır ve farklı iş imkanları araştırmaya başlarlar.

Bireylerin veya örgütlerin özellikle de stratejik pozisyonda görev alan işgörenlerin psikolojik tacize maruz kalmalarından dolayı iş tatmin seviyesi düşer. Bundan dolayı da alternatif iş imkanı bulan işgören, şirket sırrı ve müşteri portföyü gibi önemli unsurları beraberinde götüreceği için, işverenler bu durumdan dolayı büyük maddi kayıplara uğrayabilirler.

## Öneriler

Yapılan araştırmadaki bilgiler ışığında ve araştırmamızdan elde edilen bulgulara istinaden aşağıdaki öneriler geliştirilmiştir.

- Bireylerin veya örgütlerin işlerinde daha verimli olabilmesi için; iş yerinde uygulanan yatay veya dikey psikolojik tacizin önüne geçilmesi gereklidir.
- Lojistik bölümünde öğrenim gören öğrencilere verilen derslerde psikolojik tacizin iş verimine olan negatif etkilerine değinilebilir.
- İşverenler, iş yerinde oluşabilecek psikolojik tacizlerden dolayı karşılaşılabilecek büyük maddi kayıplara karşı, öfke kontrolü, stresle başa çıkma yöntemleri, kriz yönetimi vb. gibi eğitim ve seminerler düzenleterek bu kayıpların önüne geçebilir.
- İşverenlerin ve yöneticilerin, çalışanlarla olan bilgi akışı şeffaf ve net olması gerekmektedir.
- Çalışanların verimliliğini en üst seviyede tutmanın yolu, iş yerinde çalışanlara

huzurlu ve mutlu bir ortam sağlamaktır. Bu sayede çalışanın işine olan tatmin duygusu doğru orantıda artacaktır.

- Çalışanların ve yöneticilerin yönetmeliklere, iş kurallarına, emirlere uyması ve iyi bir disiplin kurulu oluşturulması gereklidir.
- Oluşturulan disiplin kurulu tarafından belirli periyotlarda işgörenlere ve yöneticilere tarafsız olarak anketler veya birebir mülakatlar düzenlenmelidir.
- Lojistik sektörünün yoğunluğu ve stresli olması göz önünde bulundurularak çalışan birey veya örgütlerin moral ve motivasyonunu yüksek tutmak adına sosyal aktivite ağırlıklı organizasyonlar düzenlenmelidir. Bu sayede çalışanların iş tatmin seviyelerini yüksek tutulabilir.
- Psikolojik tacize maruz kalmış olan birey veya örgütler yaşadıkları sorunları bir st yöneticileriyle zemedikleri takdirde, sırasıyla daha st yönetime hatta işverene kadar aktararak destek alınması gereklidir.
- İşyerinde gerekli desteği alamayan mağdurun, yaşamış olduğu sıkıntılarla ilgili, dışardan psikolojik destek ve hukuki açıdan destek alması gereklidir.
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletifim Merkezi olan “ALO 170” hattı aranarak gerekli destek ve yönlendirmeler yapılarak süreç daha sağlıklı yönetilebilir.

## KAYNAKÇA

- Adalar Solmaz, S. (2015). Kamu Sağlık Personelinin Mobbing Karşısındaki Tutumu ve Hukuki Haklarının Bilinirlik Düzeyinin Ölçülmesi, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- Akbaş, S. (2009). İşyerinde Psikolojik Şiddet (Mobbing) ve İş Tatmini İlişkisi - Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Erzurum.
- Akıncı, Z. (2002). Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı:4, s. 1-25.
- Akşit Aşık, N. (2010). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme. Türk İdare Dergisi, Sayı:467, s. 31-51.
- Altuntaş, C. (2010). Mobbing Kavramı ve Örnekleri Üzerine Uygulamalı Bir Çalışma. Journal of Yaşar University, 18 (5): s. 2995-3015.
- Arda, D. (2012). Beyaz Yakalı Çalışanlarda Öz-Duyarlılık ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı, İstanbul.
- Arnett, J. J. (1999). Adolescent Storm and Stress, Reconsidered, American Psychologist, Vol.54, No.5, pp. 317-326.
- Atman, Ü. (2012). İşyerinde Psikolojik Terör: Mobbing. Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi, Sayı:3, s. 157-174.
- Bayrak, Kök, S. (2006). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt:20, Sayı:1, s. 291-317.
- Bilgili, A. (2012). İş Hukuku Açısından Mobbing (Psikolojik Taciz), Karahan Kitapevi, 2. Baskı, Adana.
- Bilgili, A. (2015). İş Hukukunda Mobbing, Karahan Kitapevi, 3. Baskı, Adana.

- Budak, A. (2006). Kamu Sektöründe Çalışanların İş Tatmin Düzeyi: Milli Savunma Bakanlığı Akaryakıt İkmal ve Nato Pol Tesisleri'nde Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim ve Organizasyon Anabilim Dalı, Eskişehir.
- Cicerali, L. K. ve Cicerali, E. E. (2014). Tüm Bilinmeyen Yönleriyle Mobbing İşyerinde Psikolojik Yıldırma, Gece Kitaplığı Yason Yayınevi, Ankara.
- Çalışkan A, Akkoç, İ. ve Turunç, Ö. (2011). Örgütsel Performansın Artırılmasında Motivasyonel Davranışların Rolü: Yenilikçilik ve Girişimciliğin Aracılık Rolü. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt:16, Sayı:3, s. 363-401.
- Çalışkan, O. (2010). Kurumsal Sosyal Sorumluluk Algılama Boyutunun Personelin İş Tatminine ve İşte Kalma Niyetine Etkisi: Antalya Bölgesinde Yer Alan Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Çalışanlar Üzerinde Bir Araştırma, Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı, Konya.
- Çelik Keleş, H. N. (2006). İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin İlaç Üretim ve Dağıtım Firmalarında Yapılan Bir Araştırma, Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Konya.
- Çetin, A. (2015). İş Hayatında Yıldırma'nın (Mobbing) Çalışanların Örgütsel Bağlılık Düzeylerine Etkisi: Bir Kamu Kurumuna Yönelik Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Ankara.
- Çivilidağ, A. (2011). Üniversitedeki Öğretim Elemanlarının Psikolojik Taciz (Mobbing), İş Doyumu ve Algılanan Sosyal Destek Düzeyleri, Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Konya.
- Çobanoğlu, (2005). Mobbing İşyerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri, Timaş Yayınları, İstanbul.
- Davenport, N. Z., Elliot, G. E. ve Schwartz, R. D. (2014). Mobbing İşyerinde Psikolojik Taciz, (Çev. Osman Cem ÖnerToy), Ray Yayıncılık, İstanbul.
- Davran, D. (2014). Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini İlişkisi: Van İli İlk ve Ortaokulları Öğretmenleri Üzerine Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Yüzüncü Yıl Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Van.

Deniz, D. (2012). Örgüt Yapısı ve İş Tatmini, Fam Yayınları, İstanbul.

Dinç Özcan, E. (2011). Kişilik Bakış Açısından Örgüt Yapısı ve İş Tatmini, Beta Basım Yayım, 1. Baskı, İstanbul.

Doğan, H. ve Doğan, İ. (2009). The Relationship Between Mobbing and Job Satisfaction: An Exploratory Study. 1. International Symposium on Sustainable Development, 265-272 Sarajevo.

Doğan, M. A. (2009). İlköğretim Okullarında Öğretmenlere Uygulanan Psikolojik Şiddetin (Mobbing) İş Doyumuna Etkisi: Ankara İli Sincan İlçesi Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Ankara.

Dulkadir, Ç. (2017). Dönüşümsel Liderlik Davranışlarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: PTT A.Ş. Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.

Duman, G. (1997). Yönetim Açısından İş Tatmini ve Bir Uygulama Örneği: Tusaş Motor Sanayii A.Ş. (TEİ), Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Durmuş, Ü. K. (2015). Mobbingin Çalışan Verimliliği Üzerindeki Etkileri Sakarya İmalat Sanayisinde Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.

Einarsen, S., Matthiesen, S. B. and Skogstad, A. (1998). Bullying, Burnout and Well-Being Among Assistant Nurses. J. Occup Health Safety, 14(6): 563-568.

Elmas, N. (2017). Örgütsel İletişimin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.

Eren, E. (2013). Yönetim ve Organizasyon (Çağdaş ve Küresel Yaklaşımlar), Beta Basım Yayım, 11. Baskı, İstanbul.

Ergenç, A. (1981). İş Doyumunun Belirleyicileri Olarak Beklenti - Algılama Tutarsızlığı ve Çalışma Değerleri. Yönetim Psikolojisi II. Ulusal Sempozyumuna Sunulan Bildiriler - Yorumlar - Tartışmalar, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları,



No:201 s. 309-340.

- Ergün Özler, D., Giderler Atalay, C. ve Dil Şahin, M. (2008). Mobbing'in Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı:22, s. 38-65.
- Erol, V. (1998). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Fışkın, G. (2011). Mobbing Davranışı ve Ana Çocuk Sağlığı Merkezlerindeki Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Ebelik Anabilim Dalı, İstanbul.
- Göğercin, T. (2017). Beden Eğitimi Öğretmenlerinin İş Tatmini ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi (İstanbul Başakşehir İlçesi Örneği), Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü Antrenörlük Eğitimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- Gökdemir, D. (2016). Sağlık Çalışanlarında Mobbing Algısının İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Kamu Hastanesinde Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Güçlü, N. ve Zaman, O. (2011). Alan Dışından Atanmış Rehber Öğretmenlerin İş Doyumları ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişki. Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, Cilt:9, Sayı:3, s. 541-576.
- Gülmez, M. (1998). Geliştirilen İçeriği ve Etkinleştirilen Denetim Sistemi ile Yeni Avrupa Sosyal Şartı, Prof. Dr. Metin Kutal'a Armağan, Türk Ağır Sanayii ve Hizmet Sektörü Sendikası Yayını, s. 327-358.
- Gülmez, M. (2007). Gözden Geçirilmiş Avrupa Sosyal Şartına Uyum Sağlayabilecek miyiz? Çalışma ve Toplum Dergisi, Cilt:1, Sayı:12, s. 27-52.
- Gülşen, P. (2015). İşletmelerde Psikolojik Şiddet ve Örgütsel Sessizlik Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, T.C. İstanbul Kültür Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Gün, H. (2009). Çalışma Ortamında Psikolojik Taciz İşyeri Sendromu (Mobbing/Bullying), Lazer Yayınları, Ankara.

- Güngör, M. (2008). Çalışma Hayatında Psikolojik Taciz, Derin Yayınları, İstanbul.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2015). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, Seçkin Yayıncılık, 2. Baskı, Ankara.
- Gürhan, N. (2013). A'dan Z'ye Mobbing, Akademisyen Kitapevi, Ankara.
- İlhan, Ü. (2010). İş Yerindeki Psikolojik Tacizin (Mobbing) Tarihsel Arka Planı ve Türk Hukuk Sisteminde Yeri. Ege Akademik Bakış, Cilt:10, Sayı:4, s. 1175-1186.
- İnce Ayaydın, Ç. (2012). İşyerinde Psikolojik Şiddetin İş Tatmini, İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyeti ile İlişkisi, Yüksek Lisans Tezi, Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Gümüşhane.
- Jelic, Z. J., Stoini, E. and Bunikic, S. C. (2005). The Effect of Mobbing on Medical Staff Performance, Acta Clin Croat, Vol.44, Num.4, pp. 347-352.
- Judge, T. A., Woolf, E. F. And Hurst, C. (2009). Is Emotional Labor More Difficult For Some Than For Others? A Multilevel, Experience-Sampling Study, Personnel Psychology, Vol.62, No.1, pp. 57-88.
- Karagöz, Y., Kınır, S. ve Yıldız, M. S. (2010). İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin Kriz Ortamındaki Etkisinin Lojistik Regresyon Analizi ile Belirlenmesi. Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Sayı:19, s. 341-362.
- Karcıoğlu, F. ve Akbaş, S. (2010). İşyerinde Psikolojik Şiddet ve İş Tatmini İlişkisi. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt:24, Sayı:3, s. 139-161.
- Karcıoğlu, F. ve Çelik, Ü. H. (2012). Mobbing (Yıldırma) ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt:26, Sayı:1, s. 59-75.
- Karlıoğlu Yeni, G. (2013). Mobbing İşyerinde Psikolojik Taciz, Türkmetal Yayınları, Ankara.
- Kartal, R. Ö. (2016). Denizcilik Sektöründe Mobbing Örneği Olarak Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı, İstanbul.
- Keskin İšoğlu, B. (2015). Hukuki Boyutuyla İşyerinde Psikolojik Taciz, Yüksek Lisans Tezi, Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Özel Hukuk Anabilim Dalı, Mersin.

- Kılıç, N. ve Tel, H. (2017). Sağlık Çalışanlarında Mobbing Algısı ve İş Doyumunun Belirlenmesi. Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi, Cilt:25, Sayı:1, s. 31-40.
- Kırel, Ç. (2007). Örgütlerde Mobbing Yönetiminde Destekleyici ve Risk Azaltıcı Öneriler. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt:7, Sayı:2, s. 317-334.
- Koyuncuoğlu, B. (2017). Mobbinge Maruz Kalmanın Demografik Faktörlere Göre Farklılaşması: Kilis İli Kamu ve Özel Eğitim Kurumlarında Bir Alan Araştırması, Yüksek Lisans Tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Gaziantep.
- Kratz, H. J. (2012). Mobbing, 4. Auflage, Redline Verlag, München.
- Krzyzanowska, K. (2016). Workplace Bullying: Aggressive Behavior and The Impact On Job Satisfaction and Productivity Of Employees In Ireland, Master In Human Resources Management, National College Of Ireland, Ireland.
- Kuzulugil, Ş. (2012). Kamu Hastaneleri Çalışanlarında İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt:41, Sayı:1, s. 129-141.
- Lewis, D. (2003). Voices in the Social Construction of Bullying at Work: Exploring Multiple Realities in Further and Higher Education. International Journal Management and Decision Making, Vol. 4, No. 1, p. 65-81.
- Lokmanoğlu, S. Y. (2017). İşyerinde Psikolojik Taciz - Mobbing, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Meral, İ. (2010). Her Yönü ile İşyerinde Psikolojik Mücadele ve Taciz Mobbing, Barış Kitapevi, Ankara.
- Mercanlıoğlu, Ç. (2010). Çalışma Hayatında Psikolojik Tacizin (Mobbing) Nedenleri, Sonuçları ve Türkiye'deki Hukuksal Gelişimi. Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt:2, Sayı:2, s. 37-46.
- Meriçöz, S. (2015). Çalışanların Örgütsel Adalet Algılarının İş Tatminine ve İş Performansına Olan Etkisi: Ampirik Bir Çalışma, Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İnsan Kaynakları Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- Mete, M. ve Karahan, M. (2014). Çalışanların İş Tatminine Etki Eden Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Bir Çalışma: Tekstil Sektöründe Bir İşletme Örneği.

Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt:15, Sayı:2, s. 15-32.

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory* (2nd ed.), New York: McGraw-Hill.

Örücü, E., Yumuşak, S. ve Bozkır, Y. (2006). Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, Cilt:13, Sayı:1, s. 39-51.

Öz, M. (2006). Otel İşletmelerinde Yöneticilerin İş Tatmininin Değerlendirilmesi: Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Mersin.

Özalp, F. (2013). Çalışma Yaşamında Mobbing ve İş Tatmini Arasındaki İlişki; Kamu Kuruluşunda Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.

Özdemir, D. (2015). İşçinin Haklı Fesih Sebebi Olarak Mobbing Üzerine Bir Değerlendirme, Yüksek Lisans Tezi, Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Özel Hukuk Anabilim Dalı, Mersin.

Özdemir, F. (2006). Örgütsel İklimin İş Tatmini Düzeyine Etkisi: Tekstil Sektöründe Bir Araştırma, Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Adana.

Özen, S. (2007). İşyerinde Psikolojik Şiddet ve Nedenleri. "İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, Cilt:9, Sayı:3, s. 1-24.

Özkalp, E. ve Kirel, Ç. (2016). *Örgütsel Davranış*, Ekin Kitapevi Yayınları, 7. Baskı, Bursa.

Özkul, B. ve Çarıkçı, İ. H. (2010). Mobbing ve Türk Hukuku Açısından Değerlendirilmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt:15, Sayı:1, s. 481-499.

Öztekin, Z. S. (2008). Orduda İş Tatmini: Subayların İş Tatminini Etkileyen Faktörler Üzerinde Karşılaştırmalı Bir Çalışma, Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Eskişehir.

Quine, L. (2003). *Workplace Bullying, Psychological Distress, and Job Satisfaction in Junior Doctors*. Cambridge Quarterly of Healthcare Ethics, Cambridge University Press,

Vol:12, Issue:1, pp. 91-101.

- Sağun, A. (2015). İşyerinde Psikolojik Tacizin (Mobbing) Hukuksal Temelleri ve Sonuçları, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Özel Hukuk Anabilim Dalı, Ankara.
- Sekaran, U. (1992). Research Methods For Business, Canada: John Wiley ve Sons, Inc.
- Serdaroğlu, S. (2013). Türk İş Hukukunda Yıldırma, Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Trabzon.
- Somuncuoğlu, A. B. (2013). Psikolojik Güçlendirme ve İş Tatmini Arasındaki İlişki ve Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Sönmezler, M. G. (2007). Milli Eğitim Bakanlığı'nda Çalışan Öğretmenler İle Milli Eğitim Bakanlığı'ndan Emeklilik Veya İstifa Nedeniyle Özel Eğitim Kurumlarında Çalışanların İş Tatmin Düzeylerinin Karşılaştırmalı Analizi, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Sütlü, T. (2007). Örgütsel Çatışma ve İşgören Üzerine Etkileri, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, İstanbul.
- Şen, N. (2017). İş Hayatında Psikolojik Şiddet (Mobbing): Trabzon Örneği. İmgelem Altı Aylık Hakemli Beşeri Bilimler Dergisi, Cilt:1, Sayı:1, s. 135-151.
- Şenatalar, F. (1978). Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler, İstanbul Üniversitesi Kitapevi, İstanbul.
- Şentürk, E. E. (2014). Psikolojik Şiddetin (Mobbing) Örgütsel Bağlılığa Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimler Enstitüsü Büro Yönetimi Eğitimi Anabilim Dalı, Ankara.
- Taş, M. A. (2004). İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri, Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Afyon.
- Teker, S. K. (2014). Mobbing'in İş Tatminine Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma: Sağlık Kurumu Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler

Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Balıkesir.

- Tınaz, P. (2006). İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing). *Çalışma ve Toplum Dergisi*, Cilt:4, Sayı:11, s. 13-28.
- Tınaz, P. (2011). İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing), Beta Basım Yayım, 3. Baskı, İstanbul.
- Tınaz, P. (2013). Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar, Beta Basım Yayım, 3. Baskı, İstanbul.
- Tınaz, P., Bayram, F. ve Ergin, H. (2008). Çalışma Psikolojisi ve Hukuki Boyutlarıyla İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing), Beta Basım Yayım, 1. Baskı, İstanbul.
- Toker Gökçe, A. (2008). Mobbing: İşyerinde Yıldırma Nedenleri ve Başa Çıkma Yöntemleri, Pegem Yayınevi, Ankara.
- Toker Gökçe, A. (2009). Mobbing: İşyerinde Yıldırma Kavramsal Çerçeve. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, Cilt:9, Sayı:2, s. 1-9.
- Topo Contisano, G., Morales Domínguez, J. F. y Gallastegui Galán, J. A. (2006). Acoso Laboral: Relaciones Con La Cultura Organizacional y Los Resultados Personales. *Journal of Psicothema*, Vol:18, Número:4, pp. 766-771.
- Tutar, H. (2004). İş Yerinde Psikolojik Şiddet, Platin Yayınları, Ankara.
- Tutar, H. (2015). Mobbing (Nedenleri ve Başa Çıkma Stratejileri: Kuramsal Yaklaşım), Detay Yayıncılık, 1. Baskı, Ankara.
- Türeyen, Ş. (2015). Psikolojik Şiddetin İş Tatminine Etkileri Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Türk, M. S. (2003). Bir İletişim Sistemi Olan Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Önemi, Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı, Konya.
- Türk, M. S. (2007). Örgüt Kültürü ve İş Tatmini, Gazi Kitabevi, Ankara.
- Ulusoy, T. (1993). İşletmelerde İş Tatmini ve Karşılaştırmalı Bir Uygulama Araştırması, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi, İstanbul.
- Ulusoy, Z. D. (2013). Mobbing Suç Tipi İçin Bir Analiz Denemesi. *TBB Dergisi*, Sayı:105, s. 129-170.

- Üstüner, M. ve Özçelik, E. (2012). Çalışanların Demografik Özelliklerine Göre İş Tatminindeki Tutumsal Farklılıkların Bir Lojistik İşletmesinde Uygulama Örneği. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı:28, s. 225-235.
- Var, M. (2016). Mobbing Davranışları İle Örgüt Kültürü Arasındaki İlişki: Bir Kamu Kurumu Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Eskişehir.
- Vartia, M. (1996). The Sources Of Bullying-Psychological Work Environment and Organizational Climate. European Journal Of Work and Organizational Psychology, Vol:5, No:2 p. 203-214.
- Vartia, M. (2003). Workplace Bullying – A Study on the Work Environment, Well - Being and Health. University of Helsinki department of Psychology.
- Yalım, F. (2015). Mavi Yakalı Çalışanlarda İletişim Doyumu ile İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Esaktif Tekstil Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Erciyes İletişim Dergisi, Cilt:4, Sayı:2, s. 124-140.
- Yıldırgan, R. (1996). Konaklama İşletmelerinde Verimlilik Kapsamında İş Doyumu-Personel Devri İltintisi ve Sendikalar, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, İzmir.
- Zuschlag, B. (2001). Mobbing Schikane am Arbeitsplatz, 3. Auflage, Verlag für Angewandte Psychologie, Göttingen.

## **İnternet Kaynakları**

<http://mobbing.gazi.edu.tr/posts/view/title/mobbing-nedir-37863> (Erişim tarihi: 01.10.2017)

<http://dicelaw.com/kamu-kurumlarinda-mobbing/> (Erişim tarihi: 01.10.2017)

<https://www.uplifers.com/isyerinde-karsilasilan-mobbing-uygulamalarıyla-basa-cikmanın-5-etkili-yolu/> (Erişim tarihi: 03.10.2017)

<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/02/20110204-1.htm> (Erişim tarihi: 15.10.2017)

[http://www.anayasa.gov.tr/files/pdf/anayasa\\_yargisi/2015/9.pdf](http://www.anayasa.gov.tr/files/pdf/anayasa_yargisi/2015/9.pdf) (Erişim tarihi: 15.10.2017)

<https://www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k4857.html> (Erişim tarihi: 15.10.2017)

<https://www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k6098.html> (Erişim tarihi: 15.10.2017)

<https://www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k5237.html> (Erişim tarihi: 15.10.2017)

<https://www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k4721.html> (Erişim tarihi: 15.10.2017)

[https://www.tbmm.gov.tr/anayasa/anayasa\\_2017.pdf](https://www.tbmm.gov.tr/anayasa/anayasa_2017.pdf) (Erişim tarihi: 15.10.2017)

<http://www.resmigazete.gov.tr/main.aspx?home=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/03/20110319.htm&main=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/03/20110319.htm>  
(Erişim tarihi: 16.10.2017)

[http://www.ilo.org/ankara/about-us/WCMS\\_372874/lang--tr/index.htm](http://www.ilo.org/ankara/about-us/WCMS_372874/lang--tr/index.htm)  
(Erişim tarihi: 16.10.2017)

[http://www.ilo.org/ankara/about-us/WCMS\\_412361/lang--tr/index.htm](http://www.ilo.org/ankara/about-us/WCMS_412361/lang--tr/index.htm)  
(Erişim tarihi: 16.10.2017)

<http://www.engelsizkariyer.com/Yazi.aspx?id=68> (Erişim tarihi: 16.10.2017)

<http://www.cfib.ca/research/reports/pdfaspects.pdf> (Erişim tarihi: 11.11.2017)



## EKLER

### EK-1. Tezde Kullanılan Anket

#### ANKET FORMU

*Değerli katılımcı,*

Bu anket formu akademik bir çalışmaya veri sağlamak amacıyla hazırlanmıştır. Cevaplarınız araştırma tezinin sonuçlarının geçerliliği bakımından büyük önem taşımaktadır. Araştırmanın başarısı sorulara vereceğiniz içten ve samimi cevaplara bağlıdır. Ankette yer alan sorularda açık kimliğinizi ortaya çıkaracak nitelikte soru bulunmamaktadır. Araştırma açısından kimliğiniz değil cevaplarınız önem taşımaktadır. İlginiz için şimdiden teşekkür ederim.

1. Eğitim Durumunuz :  İlköğretim  Lise  Ön Lisans  Lisans  Lisans üstü  
2. Yaşınız :   
3. Cinsiyetiniz :  Kadın  Erkek  
4. Çalışma Süreniz :   
5. Medeni haliniz :  Evli  Bekar  
6. İşyerindeki ünvanınız :  Memur  Sorumlu  Şef  Müdür Yrd.  Müdür

	Bu bölümde size, siz ve işinizle ilgili çeşitli sorular yöneltilmiştir. Lütfen içinde bulunduğunuz durumu en iyi ifade eden seçeneği seçiniz	KESİNLİKLE KATILMAM	KATILMAM	KARARSIZIM	KATILIRIM	KESİNLİKLE KATILIRIM
1	İşimden tatmin olduğumu hissediyorum.	1	2	3	4	5
2	İşimden heyecan duyuyorum.	1	2	3	4	5
3	İşimi yaparken, gün hiç bitmeyecekmiş gibi geliyor.	1	2	3	4	5
4	Bu kurumda uzun süre çalışacağımı düşünüyorum.	1	2	3	4	5
5	İşimin aldığı zaman aileme karşı sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırıyor.	1	2	3	4	5
6	İşimde kendimi mutlu hissediyorum.	1	2	3	4	5
7	Üstünüz kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlamaktadır.	1	2	3	4	5
8	İşyerinde sözünüz sürekli kesilir.	1	2	3	4	5
9	İş arkadaşlarımız kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlar.	1	2	3	4	5
10	İşyerinde yüzünüze bağırlır ve yüksek sesle azarlanırsınız.	1	2	3	4	5
11	Yaptığınız işler sürekli eleştirilir.	1	2	3	4	5
12	Özel yaşamınız sürekli eleştirilir.	1	2	3	4	5
13	Telefonla rahatsız edilirsiniz.	1	2	3	4	5
14	İşyerinde sözlü tehditler alırsınız.	1	2	3	4	5
15	İşyerinde size yazılı tehditler gönderilir.	1	2	3	4	5

16	Jestlerle ve bakışlarla iletişim kurma isteğiniz reddedilir.	1	2	3	4	5
17	Doğrudan birşey söylemeksizin, ima yoluyla iletişim kurma isteğiniz reddedilir.	1	2	3	4	5
18	Çevrenizdeki insanlar sizinle konuşmazlar.	1	2	3	4	5
19	Kimseyle konuşamazsınız, başkalarına ulaşmanız engellenir.	1	2	3	4	5
20	Size diğerlerinden ayrılmış bir iş yeri (oda) verilir.	1	2	3	4	5
21	İş arkadaşlarınızın sizinle konuşması yasaklanır.	1	2	3	4	5
22	İşyerinde, sanki orada değilmişsiniz gibi davranılır.	1	2	3	4	5
23	İnsanlar arkanızdan kötü konuşur.	1	2	3	4	5
24	Asılsız söylentiler ortada dolaşır.	1	2	3	4	5
25	Gülünç durumlara düşürülürsünüz.	1	2	3	4	5
26	Akıl hastasıymışsınız gibi davranılır.	1	2	3	4	5
27	Psikolojik değerlendirme/ inceleme geçirmeniz için size baskı yapılır.	1	2	3	4	5
28	Bir özrünüze/kusurunuzla alay edilir.	1	2	3	4	5
29	Sizi gülünç düşürmek için yürütlünüz, hareketleriniz ve sesiniz taklit edilir.	1	2	3	4	5
30	Dini ve siyasi görüşünüzle alay edilir.	1	2	3	4	5
31	Özel yaşamınızla alay edilir.	1	2	3	4	5
32	Milliyetinizle alay edilir.	1	2	3	4	5
33	Özgüveninizi olumsuz etkileyen bir iş yapmaya zorlanırsınız.	1	2	3	4	5
34	Çabalarınız yanlış ve küçültücü şekilde yargılanır.	1	2	3	4	5
35	İşyerinde aldığınız kararlar sürekli sorgulanır.	1	2	3	4	5
36	İşyerinde alçaltıcı isimlerle anılırsınız.	1	2	3	4	5
37	İşyerinizde cinsel imâlarda bulunuluyor.	1	2	3	4	5
38	İşyerinde hiçbir özel görev verilmez.	1	2	3	4	5
39	Size verilen işler geri alınır ve kendinize yeni iş bile yaratamazsınız.	1	2	3	4	5
40	Yapmanız için anlamsız işler verilir.	1	2	3	4	5
41	Sahip olduğunuzdan daha az yetenekle yapılabilecek işler verilir.	1	2	3	4	5
42	İşiniz sürekli değiştirilir.	1	2	3	4	5
43	Özgüveninizi etkileyecek işler verilir.	1	2	3	4	5
44	İtibarınızı düşürecek şekilde, niteliklerinizin dışındaki işler size verilir.	1	2	3	4	5
45	Size mali yük getirecek genel zararlara sebep olunur.	1	2	3	4	5
46	Eviniz ya da iş yerinize zarar verilir.	1	2	3	4	5
47	İşyerinde fiziksel olarak ağır işler yapmaya zorlanırsınız.	1	2	3	4	5
48	İşyerinizde size karşı fiziksel şiddet tehditleri yapılır.	1	2	3	4	5
49	Gözünüzü korkutmak için hafif şiddet uygulanır.	1	2	3	4	5
50	İşyerinde fiziksel zarar verilir.	1	2	3	4	5
51	Doğrudan cinsel tacize maruz kalırsınız.	1	2	3	4	5

## ÖZGEÇMİŞ

### Kişisel Bilgiler

Soyadı, adı : YILDIRIM Zekeriya  
Uyruğu : T. C.  
Doğum tarihi (gün/ay/yıl) : 17/01/1978  
Doğum yeri : Mersin  
Medeni hali : Evli  
Telefon : 0544 845 3131  
E-posta : [zekeriya\\_yildirim@hotmail.com](mailto:zekeriya_yildirim@hotmail.com)

Eğitim Derecesi	Eğitim Birimi	Mezuniyet yılı
Yüksek Lisans	Toros Üniv. Sosyal Bil. Ens. İşletme Tezli YL	(2018)
Lisans	Anadolu Üniversitesi, İ.İ.B.F. İşletme Bölümü	(2004)
Önlisans	Afyon Kocatepe Üniversitesi İşletmecilik Bölümü	(2002)
Lise	Mersin Tevfik Sırrı Gür Lisesi	(1996)

### İş Deneyimi

Yıl	Çalıştığı Yer	Görev
2018	Arkas Lojistik A.Ş. (Forwarder)	Satış Müdür Yardımcısı
2015	Arkas Lojistik A.Ş. (Ulaştırma)	Satış ve İş Geliştirme Mdr. Yrd.
2014	Arkas Ulaştırma A.Ş.	Operasyon Mdr. Yrd.
2010	Arkas Ulaştırma A.Ş.	Satış Sorumlusu
2006	Arkas Ulaştırma A.Ş.	Müşteri Hizmetleri Sorumlusu

### Yabancı Dil

İngilizce

### Yayımlar

5. Ulusal Lojistik ve Tedarik Zinciri Kongresi Bildiri "Lojistikte Yeni Nesil Pazarlama" 2016.



**T.C.**  
**TOROS ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**İNTİHAL PROGRAMI RAPORU**

ULUSLARARASI TİCARET VE LOJİSTİK ANA BİLİM DALI BAŞKANLIĞINA

Tarih: 24/12/2018

Tez Başlığı: PSİKOLOJİK TACİZ (MOBBİNG)'İN ÇALIŞANLARIN İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ:  
MERSİN İLİ LOJİSTİK SEKTÖRÜNDE BEYAZ YAKALI ÇALIŞANLAR ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Yukarıda başlığı gösterilen tez çalışmamın;

- a) Giriş,
- b) Ana bölümler ve
- c) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 107 sayfalık kısmına ilişkin, 14/11/2018 tarihinde enstitü tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % 16'dır.

Uygulanan filtrelemeler:



- 1- Kaynakça hariç
- 2- Alıntılar hariç
- 3- Benzer kelime sayısı 10 adet yapıldığında en fazla %10,



- 1- Kaynakça hariç
- 2- Alıntılar dahil
- 3- Benzer kelime sayısı 10 adet yapıldığında en fazla %30'u geçmemelidir.

Tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Yukarıda belirtilen başlıkta danışmanımla birlikte tamamlamış olduğum tezimin fikir/araştırma sorusu, yöntem, bulgular ve tartışma kısımları özgün olup kısmen veya tamamen diğer çalışmalardan alınan kısımlar olduğu durumlarda kaynak belirtilmesine dikkat edilmiştir. Tezimin, tez yazım kurallarına uygun olarak ve intihal olmaksızın hazırladığımı taahhüt eder; intihal olması durumunda tez çalışmamın başarısız sayılacağını ve mezuniyetimin iptalini kabul ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

Öğrencinin Adı Soyadı : Zekeriya YILDIRIM

İmzası : ..... Tarih: 24/12/2018

Yukarıda kişisel ve tez bilgileri verilen öğrencimin belirtilen başlıkta birlikte tamamlamış olduğumuz tez çalışması Turnitin intihal yazılım programında kontrol edilmiş ve etik bir ihlale rastlanmamıştır. İntihal yazılım programının rapor çıktısı ektedir. Ayrıca tezin fikir/araştırma sorusu, yöntem, bulgular ve tartışma kısımları özgün olup kısmen veya tamamen diğer çalışmalardan alınan kısımlar olduğu durumlarda kaynak belirtilmesine dikkat edilmiştir.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

Danışmanın Unvanı-Adı-Soyadı : Doç. Dr. Abdullah ÇALIŞKAN

İmzası : ..... Tarih: 24/12./2018

Ek: İntihal yazılım programının rapor çıktısı (.....sayfa)

PSİKOLOJİK TACİZ  
(MOBBİNG)'İN ÇALIŞANLARIN  
İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ  
ETKİLERİ: MERSİN İLİ  
LOJİSTİK SEKTÖRÜNDE  
BEYAZ YAKALI ÇALIŞANLAR  
ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

*Yazar Zekeriya Yildirim*

---

Gönderim Tarihi: 14-Kas-2018 10:40AM (UTC+0300)

Gönderim Numarası: 1038769558

Dosya adı: Zekeriya\_Y\_Id\_r\_m\_Tez-14.11.2018.docx (281.23K)

Kelime sayısı: 27842

Karakter sayısı: 199796

# PSİKOLOJİK TACİZ (MOBBİNG)'İN ÇALIŞANLARIN İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ: MERSİN İLİ LOJİSTİK SEKTÖRÜNDE BEYAZ YAKALI ÇALIŞANLAR ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

## ORIJINALLIK RAPORU

% **16**

BENZERLİK ENDEKSİ

% **11**

İNTERNET  
KAYNAKLARI

% **10**

YAYINLAR

% **12**

ÖĞRENCİ ÖDEVLERİ

## BİRİNCİL KAYNAKLAR

- 1** Submitted to TechKnowledge Turkey  
Öğrenci Ödevi % **4**
- 2** Submitted to Beykent Üniversitesi  
Öğrenci Ödevi % **3**
- 3** KARCIOĞLU, Fatih and AKBAŞ, Sevil.  
"İşyerinde psikolojik şiddet ve iş tatmini ilişkisi",  
Atatürk Üniversitesi, 2010.  
Yayın % **1**
- 4** [www.kadinkongre.sakarya.edu.tr](http://www.kadinkongre.sakarya.edu.tr)  
İnternet Kaynağı % **1**
- 5** Submitted to Erciyes Üniversitesi  
Öğrenci Ödevi % **1**
- 6** Submitted to Istanbul Aydın University  
Öğrenci Ödevi % **1**
- 7** [engelsizkariyer.com](http://engelsizkariyer.com)  
İnternet Kaynağı % **1**

- 8 [sead.selcuk.edu.tr](http://sead.selcuk.edu.tr) %1  
İnternet Kaynağı
- 9 [dosyamerkez.saglik.gov.tr](http://dosyamerkez.saglik.gov.tr) %1  
İnternet Kaynağı
- 10 Submitted to Istanbul Gelisim University %1  
Öğrenci Ödevi
- 11 [www.yetkin.com.tr](http://www.yetkin.com.tr) %1  
İnternet Kaynağı
- 12 Hatice KARAKUŞ. "Hemşirelerin iş tatmin düzeyleri: Sivas ili örneği", Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2011. %1  
Yayın
- 13 [www.futourismcongress.com](http://www.futourismcongress.com) %1  
İnternet Kaynağı
- 14 [www.basin-is.org.tr](http://www.basin-is.org.tr) %1  
İnternet Kaynağı
- 15 Gözen, Emine Dağdeviren(Ülker, Halil İbrahim). "İş tatmini ve örgütsel bağlılık : sigorta şirketleri üzerine bir uygulama", Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, . %1  
Yayın