



T.C.

ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
İLKÖĞRETİM ANA BİLİM DALI

İLKOKUL ORTAMINDA ÖĞRETMENLER TARAFINDAN ALGILANAN
DUYGUSAL BEZDİRME ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Bahadır ÇELİK

BURSA

Ağustos, 2014



T.C.

ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
İLKÖĞRETİM ANA BİLİM DALI

İLKOKUL ORTAMINDA ÖĞRETMENLER TARAFINDAN ALGILANAN
DUYGUSAL BEZDİRME ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Bahadır ÇELİK

Uludağ Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsünce Yüksek Lisans Unvanı Verilmesi
İçin Kabul Edilen Tezdir.

Danışman

Prof. Dr. Asude BİLGİN

BURSA

Ağustos, 2014

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK

Bu çalışmadaki tüm bilgilerin akademik ve etik kurallara uygun bir şekilde elde edildiğini beyan ederim.

Bahadır ÇELİK

.././2014

YÖNERGEYE UYGUNLUK ONAYI

“İlkokul ortamında öğretmenler tarafından algılanan duygusal bezdirme üzerine bir araştırma” adlı Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırlanmıştır.

Tezi Hazırlayan
Ad Soyad İmza
Bahadır ÇELİK

Danışman
Ad Soyad İmza
Prof.Dr. Asude BİLGİN

İlköğretim ABD Başkanı
Ad Soyad İmza
Prof. Dr. Salih ÇEPNİ

T.C.
ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlköğretim Anabilim Dalı'nda 801230003 numaralı Bahadır ÇELİK'in hazırladığı "İlkokul Ortamında Öğretmenler Tarafından Algılanan Duygusal Bezdirme Üzerine Bir Araştırma" konulu yüksek lisans çalışması ile ilgili tez savunma sınavı, günü saatleri arasında yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda adayın tezinin/çalışmasının (başarılı/başarısız) olduğuna (oybirliği/oy çokluğu) ile karar verilmiştir.

Prof. Dr. Asude BİLGİN
Tez Danışmanı ve Sınav Komisyonu Başkanı

Doç. Dr. Hülya KARTAL
Üye

Doç. Dr. Aynur OKSAL
Üye

Doç. Dr. Rüçhan ÖZKILIÇ
Üye

Doç. Dr. Sedat YÜKSEL
Üye

ÖN SÖZ

İnsanın tarih yolculuğunda en büyük mücadelesinin “Kabul Görme” olduğu bütün sosyal psikologların ortak kanısıdır. İnsan sosyal bir varlıktır. Yaptığı iş ne olursa olsun, yaptığı işi iyi yaparak kabul görmek ister. Kabul görme, insanı var eden bir sürecin kapılarını açar. Kişi yaptıklarıyla takdir edildiği, iyi karşılandığı zaman sosyal statüsünde de iyileşmeler olmakta, iş yaşamının dışında da yeni bir dünyanın kapıları kendisine açılmaktadır. Dolayısıyla iyi bir öğretmen olmadığı kendisine hissettirilen, çalıştığı okullarda kabul görmediği için birçok duygusal bezdiri eylemine maruz kalan öğretmen, sadece kurumsal itibarını değil aynı zamanda sosyal itibarını da yitirmektedir.

İşyerinde psikolojik şiddet olarak tanımlanan duygusal bezdirme kavramı, son zamanlarda örgüt psikolojisi alanının üzerinde yoğun olarak çalıştığı bir kavram haline gelmiştir. “İlkokul Ortamında Öğretmenler Tarafından Algılanan Duygusal Bezdirme Üzerine Bir Araştırma” adındaki bu çalışmanın bütün çalışanlara iş hayatlarında kaynak oluşturması sebebi ile hazırlanmıştır.

Bu çalışmanın hazırlanmasında yardımlarını esirgemeyen danışman hocam Prof. Dr. Asude BİLGİN’e ve tezli yüksek lisans eğitimim boyunca bilgi ve birikimlerini benimle paylaşan Doç. Dr. Hülya KARTAL’a, Doç. Dr. Aynur OKSAL’a, desteği olan tüm değerli hocalarıma ve araştırma anketlerini yanıtlayan tüm katılımcılara teşekkürlerimi sunarım.

Araştırmamın iş hayatında yer alan bütün çalışanlara faydalı olması dileklerle...

ÖZET

Yazar : Bahadır ÇELİK
Üniversite : Uludağ Üniversitesi
Ana Bilim Dalı : İlköğretim Anabilim Dalı
Bilim Dalı : Sınıf Öğretmenliği
Tezin Niteliği : Yüksek Lisans Tezi
Sayfa sayısı : XV + 178
Mezuniyet Tarihi : 2014
Tez : İlkokul Ortamında Öğretmenler Tarafından Algılanan Duygusal Bezdirmeye Üzerine Bir Araştırma
Danışmanı : Prof. Dr. Asude BİLGİN

İLKOKUL ORTAMINDA ÖĞRETMENLER TARAFINDAN ALGILANAN DUYGUSAL BEZDİRME ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Bu araştırmanın amacı; Bursa'nın 3 merkez ilçesindeki (Osmangazi, Yıldırım ve Gürsu) ilkokullarda görev yapmakta olan öğretmenlerin duygusal bezdirmeye maruz kalma oranlarının belirlenmesi, duygusal bezdirmeye maruz kalan öğretmenlerin iş performansı değişiminin tespiti ile gösterdikleri karşı tepkilerin tespiti ve bunların demografik özellikler ile ilişkilerinin incelenmesidir. Ayrıca; duygusal bezdirmeye maruz kalan öğretmenlerin iş performanslarının ve duygusal bezdirmeye maruz kaldıklarında göstermiş oldukları karşı tepkilerin algılanan sosyal desteğe göre farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesi de diğer bir amaç olarak belirlenmiştir. Çalışma; bu amaç doğrultusunda 193 öğretmen üzerinden gerçekleştirilmiştir. Buna göre öğretmenlerin duygusal bezdirme mağduru olup olmadıklarını, iş performanslarının değişimi ve gösterdikleri karşı tepki frekanslarını öğrenmek için "Duygusal Bezdirme Anketi" ve öğretmenin almış olduğu desteği tespit etmek içinde "Algılanan Sosyal Destek Ölçeği" kullanılmıştır.

Araştırmada mevcut durumu tespit etmek için tarama (survey) modeli kullanılmıştır. Elde edilen veriler SPSS Statistics 22 programına aktarılarak analizler

tamamlanmıştır. Sürekli değişkenler için Kolmogorov Smirnov normallik testi uygulanmıştır. Test sonucunda normallik varsayımının sağlanamadığı görülmüş bu nedenle nonparametrik testler kullanılmıştır. İki bağımsız grup arasında fark olup olmadığına Mann Whitney U testi, ikiden fazla bağımsız grup arasında fark olup olmadığına Kruskal Wallis testi ile bakılmıştır. Sürekli iki değişken arasında nedensel olmayan ilişkilerin derecesinin belirlenmesi için ise, Spearman's Korelasyon katsayısı kullanılmıştır.

Araştırmanın sonucunda duygusal bezdirme davranışlarında ortalama (72,0) ile “çabaları değersiz gösterme” en sık tekrarlanan davranış olmuştur. Bezdirme davranışları ile öğretmenin demografik özellikleri arasındaki ilişkide; cinsiyet, medeni durum, branş ve mezun olduğu okul (eğitim durumu) değişkenleri arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($p<0,05$). Bu değişkenlerin duygusal bezdirme davranışlarını etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Duygusal bezdirme davranışı ile iş performansı arasındaki ifadelerin ortalamalarının (3,11) ve (4,49) arasında olduğu tespit edilmiştir. İş performansları değişimi ile demografik özellikler arasındaki ilişkileri yaş, medeni durum, branş değişkenlerinin anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p<0,05$). Öğretmenlerin gösterdikleri karşı tepkilerinin ortalamaları alınmış ve öğretmenlerin demografik özellikleri arasında mezun olduğu okul (eğitim durumu) değişkeni arasında anlamlı farklılık bulunmuştur ($p<0,05$).

Ayrıca algılanan sosyal destek ölçeğinin tanımlayıcı istatistikleri desteklerin (1,98) ile (3,15) arasında orta düzeyde oldukları tespit edilmiştir. Algılanan sosyal destek ölçeği ile öğretmenin demografik özellikleri arasında fark olmadığı ($p>0,05$) ve birbirlerinden bağımsız oldukları tespit edilmiştir. Algılanan sosyal destek ölçeği ile iş performansı değişimi ve karşı tepki gösterme arasında; sosyal destek azaldıkça iş performansında artış ve karşı tepki göstermede ise bazı ifadelerde de azalma olduğu saptanmıştır. Sonuç olarak; çalışma ortamında uygulanan duygusal bezdirme eylemlerinde mağdurlara gösterilen desteğin artmasının öğretmenin karşılaştığı duygusal bezdirmeyi azaltmada etkili olacağı tespit edilmiştir.

Anahtar sözcükler: Duygusal bezdirme, algılanan sosyal destek.

ABSTRACT

Author : Bahadır ÇELİK
University : Uludag University
Department : Primary Education
Discipline.....: Primary School Teaching
Type of thesis: Master
Number of pages.....: XV + 178
Date of graduation.....: 2014
Title of the Thesis.....: A Study On Mobing Which is Perceived By
Teachers in Elementry School Environment.
Advisor.....: Prof. Dr. Asude BİLGİN

A STUDY ON MOBING WHICH IS PERCEIVED BY TEACHERS IN ELEMENTRY SCHOOL ENVIRONMENT

This study was conducted on 193 teachers teaching at various schools of Osmangazi, Yıldırım and Gürsu districts of Bursa. The survey model was used to determine the current situation. “Emotional harassment scale” is used to find out (a) whether the teachers are exposed to emotional harassment, (b) their counteracts frequencies against emotional harassment and (c) if there are fluctuations in their teaching performance. Additionally, perceived social support scale is used to assess the support received by the teachers. The collected data was transferred to SPSS Statistics 22 programme and the analysis was completed. Kolmogorov Smirnov normality test was applied for continuous variables. Test results showed that the normality was not provided and for this reason non-parametric tests were used. Mann Whitney U test was used to see if there is difference between two independent groups and Kruskal Wallis test was used to see if there is difference for more than two independent groups. Spearman’s correlation coefficient was used to determine the non-cause relations level between the two continuous variables.

As a result of the study, it is seen that emotional harassment behaviours exist and its relation with the demographic features is significant ($p < 0,05$).

Additionally, it is concluded that emotional harassment behaviours and fluctuations in teaching performance of the teachers are significant in some variables of the demographic features ($p < 0,05$).

On considering the counteract frequencies of the teachers, it is seen that there is significant difference between school graduated (educational status) variable and demographic features ($p < 0,05$).

Additionally, it is seen that descriptive statistics of perceived social support scale is medium. And it is ascertained that there is no difference between perceived social support scale and demographic features of the teachers ($p > 0,05$) and they are independent. “When social support decreases, teaching performance increases” and “decrease in the expressions of counteracts” are determined among the perceived social support scale, fluctuations in the teaching performance and teachers’ counteracts.

Finally, it is concluded that if the support for teachers who are exposed to emotional harassment behaviours increases, this will be effective on decreasing the reflections of the harassment that the teachers face up with.

Key words: Emotional harassment, perceived social support.

İÇİNDEKİLER

ÖN SÖZ	i
ÖZET	ii
ABSTRACT	iv
İÇİNDEKİLER	vi
TABLolar	xii
KISALTMALAR	xv
1. BÖLÜM: GİRİŞ	1
1.1. Duygusal Bezdirmenin Kavramı ve Tanımı	3
1.2. Saldırganlık	6
1.2.1. Sosyal Öğrenme Kuramına Göre Saldırganlık.....	8
1.2.2. Psikanalitik Görüşlerine Göre Saldırganlık.....	10
1.3. Duygusal Bezdirmenin Tarihsel Gelişimi	15
1.4. Duygusal Bezdirmenin Nedenleri	17
1.4.1. Örgütten Kaynaklı Nedenler.....	19
1.4.2. Saldırgandan Kaynaklı Nedenler.....	20
1.4.3. Mağdurdan Kaynaklı Nedenler	20
1.5. Duygusal Bezdirmenin Davranışları	21
1.5.1. Birinci Grup Davranışlar: İletişime Yönelik Saldırıları	22
1.5.2. İkinci Grup Davranışlar: Sosyal İlişkilere Saldırıları	23
1.5.3. Üçüncü Grup Davranışları: İtibara ve İmaja Yönelik Saldırıları.....	23
1.5.4. Dördüncü Grup Davranışlar: Mesleki ve Özel Konuma Yönelik Saldırıları	24
1.5.5. Beşinci Grup Davranışlar: Sağlığa Yönelik Saldırıları	24
1.6. Bezdirmenin Eylemleri Sürecinin Aşamaları	26
1.6.1. Çatışma ve Tanımlama Aşaması	26

1.6.2. Saldırganlık Aşaması.....	26
1.6.3. Anlaşmazlık Aşaması ve İşletme Yönetiminin Devreye Girmesi.....	26
1.6.4. Yanlış Yakıştırma ve Tanılarla Damgalama	27
1.6.5. İşine Son Verilme Aşaması	27
1.7. Bezdirme Sürecinde Rol Alanlar ve Özellikleri	28
1.7.1. Duygusal Bezdirmeyi Uygulayanların (Saldırganların) Belirgin Özellikleri.....	28
1.7.1.1. A Tipi Kişilik Özellikleri.....	31
1.7.1.2. B Tipi Kişilik Özellikleri	33
1.7.2. Duygusal Bezdirmeye Maruz Bırakılanların (Mağdurların) Belirgin Özellikleri.....	34
1.8. Duygusal Bezdirmenin Etkileri.....	35
1.8.1. Bezdirmenin Mağdura Etkileri	35
1.8.2. Bezdirmenin Aileye Etkileri.....	42
1.8.3. Bezdirmenin Örgüte Etkileri	43
1.8.4. Bezdirmenin Topluma Etkileri	44
1.9. Duygusal Bezdirmeye Karşı Alınacak Önlemler	46
1.9.1. Duygusal Bezdirmenin Hukukî Açından Tanımlanması.....	46
1.10. Duygusal Bezdirmenin Dünyada ve Türkiye’de ki Durumu	48
1.10.1. Dünyada Duygusal Bezdirme.....	48
1.10.2. Türkiye’de Duygusal Bezdirme	54
1.11. Duygusal Bezdirme İle İlgili Yapılmış Yurt İçi ve Yurt Dışı Araştırmalar	67
1.11.1. Duygusal Bezdirme İle İlgili Yapılmış Bazı Yurt Dışı Araştırmalar	68
1.11.2. Duygusal Bezdirme İle İlgili Yapılmış Bazı Yurt İçi Araştırmalar	70
1.12. Araştırmanın Amacı	74
1.13. Araştırmanın Önemi.....	76
1.14. Araştırmanın Varsayımları.....	77
1.15. Araştırmanın Sınırlılıkları	77

1.16. Araştırmanın Tanımları (Kavramlar)	78
2. BÖLÜM: YÖNTEM	79
2.1. Araştırmanın Modeli	79
2.2. Araştırmanın Evren (Anakütle) ve Örneklem	80
2.3. Veri Toplama Araçları	80
2.3.1. Duygusal Bezdirmeye Anketi (DBA)	80
2.3.1.1. Duygusal Bezdirmeye Mağduru Çalışanların İş Performansı Değişimi Hakkında Görüşleri	81
2.3.1.2. Duygusal Bezdirmeye Mağduru Çalışanların Karşı Tepkide Bulunma Hakkında Görüşleri	81
2.3.2. Algılanan Sosyal Destek Ölçeği (ASDÖ)	82
2.3.2.1. Algılanan Sosyal Destek Ölçeği'nin Güvenilirlik Testi	82
2.4. Verilerin Toplanması	83
2.5. Verilerin Analizi	83
3. BÖLÜM: BULGULAR VE YORUM	86
3.1. Araştırmanın Genel Demografik Bulguları	86
3.1.1. Yaş Değişkenine ait Bulgular	86
3.1.2. Cinsiyet Değişkenine Ait Bulgular	87
3.1.3. Medeni Durum Değişkenine Ait Bulgular	87
3.1.4. Branş Durumu Değişkenine Ait Bulgular	88
3.1.5. Kadro Durumu Değişkenine Ait Bulgular	88
3.1.6. Çalışma Yılı (İş Tecrübesi) Değişkenine Ait Bulgular	89
3.1.7. Mezun Olduğu Okul (Eğitim Durumu) Değişkenine Ait Bulgular	89
3.2. Duygusal Bezdirmeye Anketine Verilen Yanıtların Frekansları	90
3.2.1. Öğretmenin Duygusal Bezdirmeye Maruz Kalma Oranı	90
3.2.2. Duygusal Bezdirmeye Uygulayanların Cinsiyet Değişkeni Bulguları	91
3.2.3. Birden Fazla Duygusal Bezdirmeye Eylemine Maruz Kalma Bulguları	92

3.2.4. Duygusal Bezdirmeye Davranışlarına Ait Bulgular.....	92
3.2.5. Duygusal Bezdirmeye Karşı Yapılan Tatmin Edici Sonuca Ulaşma Bulguları	94
3.2.6. Çalışma Arkadaşlarından Destek Alma Bulguları	95
3.2.7. Çalışılan Kurumda Duygusal Bezdirmeyi Önlemeye Yönelik Alınmış Kararlara Ait Bulgular	96
3.3. Araştırmanın Amacına Yönelik Tespit Edilmiş Soruların Değerlendirme Sonuçları	97
3.3.1. Duygusal Bezdirmeye Maruz Kalma İle Demografik Özellikler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi	97
3.3.2. Duygusal Bezdirmeye Davranışları İle Duygusal Bezdirmeye Mağdurunun Demografik Özellikleri Arasındaki Farklılığın İncelenmesi.....	101
3.3.2.1. Duygusal Bezdirmeye Davranışı İle Yaş Değişkeni Arasındaki İlişkiler	101
3.3.2.2. Duygusal Bezdirmeye Davranışı İle Cinsiyet Değişkeni Arasındaki İlişkiler ...	104
3.3.2.3. Duygusal Bezdirmeye Davranışı İle Medeni Durum Değişkeni Arasındaki İlişkiler	106
3.3.2.4. Duygusal Bezdirmeye Davranışı İle Branş Değişkeni Arasındaki İlişkiler	108
3.3.2.5. Duygusal Bezdirmeye Davranışı İle Kadro Değişkeni Arasındaki İlişkiler.....	111
3.3.2.6. Duygusal Bezdirmeye Davranışı İle Çalışma Yılı (İş Tecrübesi) Değişkeni Arasındaki İlişkiler	113
3.3.2.7. Duygusal Bezdirmeye Davranışları İle Mezun Olduğu Okul Değişkeni Arasındaki İlişkiler.....	115
3.3.3. Duygusal Bezdirmeye Mağdurunun Öğretmenin İş Performansı Değişiminin İncelenmesi.....	117
3.3.4. Duygusal Bezdirmeye Maruz Kalan Öğretmenlerin Demografik Özellikleri İle İş Performansları Değişimi Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi	119
3.3.4.1. Duygusal Bezdirmeye Mağdurunun Öğretmenin İş Performansı İle Yaş Değişkeni Arasındaki İlişkinin İncelenmesi	119
3.3.4.2. Duygusal Bezdirmeye Mağdurunun Öğretmenin İş Performansı İle Cinsiyet Değişkeni Arasındaki İlişkinin İncelenmesi	121

3.3.4.3. Duygusal Bezdirmeye Maruz Kalan Öğretmenlerin İş Performansı İle Medeni Durum Değişkeni Arasındaki İlişkinin İncelenmesi.....	122
3.3.4.4. Duygusal Bezdirmeye Maruz Kalan Öğretmenlerin İş Performansı İle Branş Değişkeni Arasındaki İlişkinin İncelenmesi	123
3.3.4.5. Duygusal Bezdirmeye Maruz Kalan Öğretmenlerin İş Performansı İle Çalışma Yılı (İş Tecrübesi) Değişkeni Arasındaki İlişkinin İncelenmesi.....	124
3.3.4.6. Duygusal Bezdirmeye Maruz Kalan Öğretmenlerin İş Performansı İle Mezun Olduğu Okul (Eğitim Durumu) Değişkeni Arasındaki İlişkinin İncelenmesi	126
3.3.5. Duygusal Bezdirmeye Maruz Kalan Öğretmenlerin Karşı Tepki Gösterme Durumunun İncelenmesi	127
3.3.6. Duygusal Bezdirmeye Maruz Kalan Öğretmenlerin Demografik Özellikleri İle Uygulanan Duygusal Bezdirmeye Eylemlerine Karşı Tepkiler Göstermeleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi.....	128
3.3.6.1. Duygusal Bezdirmeye Maruz Kalan Öğretmenlerin Karşı Tepki göstermeleri İle Yaş Değişkeni Arasındaki Etkilerinin İncelenmesi.....	129
3.3.6.2. Duygusal Bezdirmeye Maruz Kalan Öğretmenlerin Karşı Tepki göstermeleri İle Cinsiyet Değişkeni Arasındaki Etkilerinin İncelenmesi.....	130
3.3.6.3. Duygusal Bezdirmeye Maruz Kalan Öğretmenlerin Karşı Tepki göstermeleri İle Medeni Durum Değişkeni Arasındaki Etkilerinin İncelenmesi	131
3.3.6.4. Duygusal Bezdirmeye Maruz Kalan Öğretmenlerin Karşı Tepki göstermeleri İle Branş Değişkeni Arasındaki Etkilerinin İncelenmesi.....	132
3.3.6.5. Duygusal Bezdirmeye Maruz Kalan Öğretmenlerin Karşı Tepki göstermeleri İle Çalışma Yılı (İş Tecrübesi) Değişkeni Arasındaki Etkilerinin İncelenmesi	133
3.3.6.6. Duygusal Bezdirmeye Maruz Kalan Öğretmenlerin Karşı Tepki göstermeleri İle Mezun Olduğu Okul (Eğitim Durumu) Değişkeni Arasındaki Etkilerinin İncelenmesi	135
3.3.7. Algılanan Sosyal Destek Ölçeği (ASDÖ) Puanlarının Dağılımı.....	137
3.3.8. Algılanan Sosyal Destek Ölçek Puanları (ASDÖP) İle Öğretmenlerin Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi	138

3.3.9. Algılanan Sosyal Destek Ölçek Puanları (ASDÖP) İle İşteki Performans Değişimi Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi	140
3.3.10. Algılanan Sosyal Destek Ölçek Puanları (ASDÖP) İle Karşı Tepki Gösterme Durumları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi	142
4. BÖLÜM: SONUÇ VE ÖNERİLER.....	144
4.1. Sonuç	144
4.2. Öneriler	153
KAYNAKÇA	156
EKLER.....	171

TABLolar LİSTESİ

	Sayfa No
<i>Tablo 1: Algılanan Sosyal Destek Ölçeğinin Güvenirlik Analizi</i>	82
<i>Tablo 2: Yaş Değişkeni</i>	86
<i>Tablo 3: Cinsiyet Değişkeni</i>	87
<i>Tablo 4: Medeni Durum Değişkeni</i>	87
<i>Tablo 5: Branş Değişkeni</i>	88
<i>Tablo 6: Kadro Değişkeni</i>	88
<i>Tablo 7: Çalışma Yılı (İş Tecrübesi) Değişkeni</i>	89
<i>Tablo 8: Mezun Olduğu Okul (Eğitim Durumu) Değişkeni</i>	89
<i>Tablo 9: DB'ye Maruz Kalma Dağılımı</i>	90
<i>Tablo 10: DB Uygulayanların Cinsiyet Dağılımı</i>	91
<i>Tablo 11: Birden Fazla DB'ye Maruz Kalma Dağılımı</i>	92
<i>Tablo 12: DB Davranışlarının Dağılımı</i>	93
<i>Tablo 13: Eylemlerle Sonuca Ulaşılma Durumuna Göre Dağılım</i>	95
<i>Tablo 14: Çalışma Arkadaşlarından Destek Alma Durumuna Göre Dağılım</i>	95
<i>Tablo 15: DB'yi Önlemeye Yönelik Alınmış Kararlar ve Uygulamalar Dağılımı</i> ..	96
<i>Tablo 16: DB'ye Maruz Kalma İle Öğretmenlerin Demografik Özellikler Arasındaki İlişki Analizi</i>	98
<i>Tablo 17: DB Davranışları İle Yaş Değişkeni Arasındaki Frekans Dağılımı</i>	102
<i>Tablo 18: DB Davranışları İle Cinsiyet Değişkeni Arasındaki Frekans Dağılımı</i>	104
<i>Tablo 19: DB Davranışları İle Medeni Durum Değişkeni Arasındaki Frekans Dağılımı</i>	106
<i>Tablo 20: DB Davranışları İle Branş Değişkeni Arasındaki Frekans Dağılımı</i> ...	108
<i>Tablo 21: DB Davranışları İle Kadro Değişkeni Arasındaki Frekans Dağılımı</i> ..	111
<i>Tablo 22: DB Davranışları İle Çalışma Yılı (İş Tecrübesi) Değişkeni Arasındaki Frekans Dağılımı</i>	113

<i>Tablo 23: DB Davranışları İle Mezun Olduğu Okul (Eğitim Durumu) Değişkeni Arasındaki Frekans Dağılımı</i>	115
<i>Tablo 24: DB'ye Maruz Kalan Öğretmenlerin İş performansı Değişimi Üzerindeki Etkisinin Frekans Dağılımı.....</i>	118
<i>Tablo 25: İş Performansı Değişimi İle Yaş Değişkeni Arasındaki Frekans Dağılımı</i>	120
<i>Tablo 26: İş Performansı Değişimi İle Cinsiyet Değişkeni Arasındaki Frekans Dağılımı.....</i>	121
<i>Tablo 27: İş Performansı Değişimi İle Medeni Durum Değişkeni Arasındaki Frekans Dağılımı.....</i>	122
<i>Tablo 28: İş Performansı Değişimi İle Branş Değişkeni Arasındaki Frekans Dağılımı.....</i>	123
<i>Tablo 29: İş Performansı Değişimi İle Çalışma Yılı (İş Tecrübesi) Değişkeni Arasındaki Frekans Dağılımı</i>	125
<i>Tablo 30: İş Performansı Değişimi İle Mezun Olduğu Okul (Eğitim Durumu)Değişkeni Arasındaki Frekans Dağılımı.....</i>	126
<i>Tablo 31: DB'ye Maruz Kalan Öğretmenlerin Karşı Tepki Gösterme ile İlgili İfadelerin Frekans Dağılımı.....</i>	127
<i>Tablo 32: Karşı Tepki Gösterme İle Yaş Değişkeni Arasındaki Frekans Dağılımı</i>	129
<i>Tablo 33: Karşı Tepki Gösterme İle Cinsiyet Değişkeni Arasındaki Frekans Dağılımı.....</i>	130
<i>Tablo 34: Karşı Tepki Gösterme İle Medeni Durum Değişkeni Arasındaki Frek. Dağılımı.....</i>	132
<i>Tablo 35: Karşı Tepki Gösterme İle Branş Değişkeni Arasındaki Frekans Dağılımı</i>	133
<i>Tablo 36: Karşı Tepki Gösterme İle Çalışma Yılı (İş Tecrübesi) Değişkeni Arasındaki Frekans Dağılımı</i>	134
<i>Tablo 37: Karşı Tepki Gösterme İle Mezun Olduğu Okul (Eğitim Durumu) Değişkeni Arasındaki Frekans Dağılımı</i>	136

<i>Tablo 38: ASD Ölçek Puanlarının Dağılımı</i>	<i>137</i>
<i>Tablo 39: ASD Ölçek Puanları İle Öğretmenlerin Demografik Özellikleri Arasındaki Frekans Dağılımı</i>	<i>139</i>
<i>Tablo 40: ASD Ölçek Puanları ile İş Performansının Değişimi İle İlgili İfadelerin Frekans Dağılımı Tablosu.....</i>	<i>140</i>
<i>Tablo 41: ASD Ölçek Puanları ile Karşı Tepki Gösterme İle İlgili İfadelerin Frek. Dağılımı.....</i>	<i>142</i>

KISALTMALAR

ASD: Algılanan Sosyal Destek

ASDÖ: Algılanan sosyal Destek Ölçeği

BAAK: Başbakanlık Aile Araştırma Kurumu

ÇSGB: Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı

DB: Duygusal Bezdirme

DBA: Duygusal Bezdirme Anketi

DMK: Devlet Memurları Kanunu

MBADMP: Mobbing Bilgilendirme Araştırma ve Destek Merkezi Projesi

MEB: Milli Eğitim Bakanlığı

TCK: Türk Ceza Kanunu

TDK: Türk Dil Kurumu

TSSB: Travma Sonrası Stres Bozukluğu

BÖLÜM 1

GİRİŞ

Son yıllarda yönetim ve çalışma psikolojisi alanında araştırma yapan bilim adamları, işyeri bağlantılı psikolojik bir nedenden kaynaklanan yeni bir sorununun geliştiğini tespit etmişlerdir. İşyerinde duygusal linç, psikolojik terör ve psikolojik taciz ya da yıldırma eylemi (mobbing) olarak adlandırılan bu durum çok eskiden beri var olan, ancak insan doğasının gereğinden dolayı açığa çıkarmaktan kaçınılan, adeta görmezden gelinen çok yönlü ve karmaşık bir konudur (Laçiner, 2006). Çağdaş örgütler, iş hayatında daha sağlıklı ve güvenli bir ortam oluşturabilmelerinde en büyük engellerinin duygusal bezdirme olgusu olduğunu kavradıklarından; duygusal bezdirmenin nedenlerini, etkilerini ve sonuçlarını ortaya koyma ve karşı önlemler alma çabasına girmişlerdir (Tınaz, 2006a). Tüm dünyada bu konu ile ilgili araştırmalar yapılmakta ve iş hayatını etkileyen bu olumsuzluğu azaltmak için çalışmalar yapıldığı görülmektedir (Leymann, 1990; Salin, 2001; Yıldırım and Yıldırım, 2006; Cemaloğlu, 2007; Brown and Smith, 2008; Karaca, 2009).

Duygusal bezdirme, işyerinde çalışan kişi ya da kişiler üzerinde sistematik bir şekilde baskı yaratarak bunaltma, korkutma, tehdit etme gibi taktiklerle işten istifa aşamasına kadar ulaşabilen bir süreçtir (Leymann, 1996). Tınaz (2007) duygusal bezdirmeyi, örgüt sağlığını bozan, gerilimin ve çatışmalı bir iklimin oluşmasına neden olan tüm psikolojik faktörlerin birleşimi sonucu ortaya çıkan, çalışanların iş doyumunu olumsuz yönde etkileyen, çalışma başarısını olumsuz yönde etkileyen, temel örgütsel sorun olarak açıklamıştır. Brodsky (1976) bezdirme kavramını, başkalarını yıpratmak, eziyet etmek, engellemek ve tepki almak amacıyla tekrarlanan ve süreklilik gösteren ve yöneldiği kişi üzerinde baskı yaratan, kişiyi korkutan ve bezdiren davranışlar olarak tanımlamıştır (akt: Çobanoğlu, 2005). TDK 2010 yılında duygusal bezdirmeyi, iş yerlerinde, okullarda vb. topluluklar içinde belirli bir kişiyi hedef alıp, çalışmalarını sistemli bir biçimde engelleyip huzursuz olmasına yol açarak yıldırma, dışlama, gözden düşürme olarak tanımlamıştır.

Konu ile ilgili literatür incelendiğinde, işyerinde uygulanan ve çalışanı uzaklaştırmayı amaçlayan olumsuz davranışlarla ilgili olarak; duygusal bezdiri (mobbing), taciz, psiko-terör, psiko-şiddet, psiko sosyal eziyet ve bezdirme gibi isimler kullanıldığı görülmektedir (Field, 1996; Çobanoğlu, 2005; Tınaz, 2007; Solmuş, 2009; Köse 2010). Çobanoğlu (2005), mobbing kavramının alan yazılarına yeni giren bir kavram olmasından dolayı Türkçe karşılığı konusunda henüz bir açıklık bulunmamasına rağmen alan yazılarında bir terminoloji sorunu yaşanmadığını belirtmiştir. Ayrıca; mobbing olgusunun tek bir sözcükle ifade etmek yerine “Duygusal Taciz”, “Psiko-terör”, “Psiko-şiddet”, “Yıldırma Eylemleri” ve yıldırma yönelik tüm saldırılar için kullanıldığını açıklamıştır.

Bu çalışmada sözü edilen davranışlar için anlam karmaşası yaratmamak adına Türk Dil Kurumunun öngördüğü “Duygusal Bezdirme, Duygusal Bezdiri ve Bezdiri” ifadeleri tercih edilmiştir.

Ülkemizde duygusal bezdirme kavramının önemi son zamanlarda fark edilmişken, dünyada ve Avrupa’da konu ile ilgili çalışmalara uzun yıllar önce başlandığı görülmektedir. Çöl (2009) çalışmasında, 1980’li yıllarda bu ifadenin tanımlanmış olduğunu ve bu tarihten sonra birçok çalışmanın yapılmaya başlandığını belirtmiştir.

Ülkemizde duygusal bezdiri kavramı çalışılması sakıncalı bir alan olarak algılanmakta olduğundan bu alanda yapılan tezler ve eserler son derece sınırlı kalmıştır. Yapılan bir çalışmada, ülkemizin bir türlü dengeye oturtamadığı sosyo-ekonomik nedenlerden dolayı duygusal bezdirme kavramına ve duygusal bezdirme konusunun araştırılmasına uzak durulmakta, duygusal bezdirmenin doğal bir durum olarak karşılanmakta olduğu belirtilmiştir (Kaya, 2012).

Eğitim veren konumunda olan öğretmenin yaşadığı bu sürecin etkileri incelendiğinde, duygusal bezdirmenin eğitim sektöründe yoğun olarak yaşandığı görülmektedir. Kaya (2012) çalışma hayatında kendine yer edinen duygusal bezdirmenin, tüm sektörlerde yaşandığını ancak kamu kurumlarında özellikle eğitim ve sağlık sektörlerinde daha yaygın yaşandığını, bununla birlikte; pazarlama, bankacılık ve sigortacılık sektörlerinde de duygusal bezdirmeye rastlandığını belirtmiştir.

Bilgi çağının kaçınılmaz sonucu olan “Bilişim ve İletişim Dönemi” hiç umulmadık bir yaşam kalitesini de beraberinde getirdiği bilinmektedir. Gelişmiş ülkeler, özellikle batı ülkeleri, kurdukları denklemlerle hem eğitimde hem de teknoloji ve bilgi üretiminde başı çekip eğitimi “*Kalite*” kavramıyla özdeşleştirmişlerdir. Örneğin, Finlandiya’nın eğitim kalitesi açısından hep örnek gösterilen bir ülke olmasının haklı gururunu taşıdığı bilinmektedir. Saatçioğlu, H. (2014), Finlandiya da öğretmenliğin toplum gözünde statüsü en yüksek mesleklerden biri olduğunu belirtmiştir. Finlandiya’nın eğitim sisteminin temel başarısının nedeni ise; “Uyguladığı müfredatın yanında, öğretmene verdiği değer ve de öğretmenin toplum içerisindeki onurlu yeri.” olduğu görülmektedir.

Buna göre eğitim kalitesini artırmanın öğretmene verilen değerle mümkün olacağı açıkça söylenebilir. Bu bağlamda çalışmanın genel amacı: Öğretmenlerin çalışma performanslarını olumsuz etkileyen dolayısıyla da ülkemizin eğitim sisteminin gelişmesine engel teşkil eden ve eğitim sorunlarından en önemlisi olarak kabul edilen duygusal bezdirme olgusu sürecinin etkilerini, sonuçlarını araştırmak ve tartışmak olacaktır.

Sağlıklı bir toplumun oluşturulmasında eğitim sektörü çalışanlarının gayretleri ve emekleri göz ardı edilemeyeceği bir gerçektir. Bu nedenle, diğer sektörlerde çalışanlara nazaran, eğitimcilerin daha sağlıklı ve huzurlu ortamlarda çalışmalarının önceliği olduğunun düşünülmesi doğru bir yaklaşım olacaktır.

DUYGUSAL BEZDİRME

1.1. Kavram ve Tanım

İnsanlar gereksinimlerini karşılanabilmesi için çalıştığı iş kollarında; geçimini, konforunu, refahını sağlayabilmişse de farklı kültürlerin, dinlerin ve bu olgulardan kaynağını alan kişiliklerin bir araya gelmesiyle iş yaşamında çatışmadan kaynaklı sorunlar yaşanmasına sebep olmuştur. Tınaz (2006b), bu sorunların, insan sorunlarını irdeleyen iş hukuku, çalışma ekonomisi, çalışma psikolojisi, çalışma sosyolojisi dallarının önüne önemli güçlükler çıkaran duygusal bezdirme olduğunu belirtmiştir.

Eser (2010) çalışmasında, ayrı isimlerle anılan ve farklı tanımları yapılan duygusal bezdirmenin en yaygın kullanımı olan “*Mobbing*” sözcüğünün Latince “*Mobile*” ve “*Vulgus*” sözcüklerinden türetildiğini ifade etmiştir. Ayrıca mobbing sözcüğünün; kararsız, kalabalık, şiddete yönelik grup ve çete anlamlarını da içerdiğini belirtmiştir. Köse (2010) tarihli çalışmasında, “*Mobbing*” sözcüğünün “*Mob*” kökünün ad-eylem biçimi olduğunu, grup halinde saldırma, kitle halinde hücum etme, merakla etrafını sarma, yığılma anlamlarını taşıdığını belirtmiştir. Yapılan diğer bir tanımda ise; “*Mob*” kelimesi İngilizcede, kanun dışı şiddet uygulayan kalabalık veya çete anlamında olup, bir eylem biçimi olarak “*Mobbing*” sözcüğü ise psikolojik şiddet, kuşatma, topluca saldırma, rahatsız etme veya sıkıntı verme anlamına geldiği belirtilmiştir (Kök, 2006). Duygusal bezdirme, İngilizcede “*Mobbing*” olarak kullanılmaktayken, Türkçede ise TDK’nın mobbing kelimesine karşılık olarak “*Duygusal Bezdiri*” anlamını yüklediği görülmektedir (Ek: 1).

Tınaz (2006b), TDK’nın önerdiği bezdiri kelimesinin mobbing gibi çalışma yaşamı ile ilgili acımasız, hukuk ve ahlak dışı bir olguyu basitleştirdiğini söylemiş ve kitaplarında “*Yıldırkaçır*” kelimesini açıklamıştır. Mobbing’te eylemin yıldırım, nihai amacında kaçırmak yani istifa ettirmek ya da kovmak olduğunu belirtmiş, bezdirmenin her alanda olabileceği ancak mobbingin işyerinde olacağını ifade etmiştir. Ayrıca, yıldırkaçır kelimesinde işyeri kelimesinin geçmediği ancak bu kelimenin literatüre girdiğinde bunun işyerinde uygulanan psikolojik taciz olduğunu herkes tarafından bilindiğini belirtmiştir.

Laçiner (2006), Türkiye’nin de üyesi bulunduğu Uluslararası Çalışma Örgütü’nün (ILO) işyerlerinde bezdirme tanımını, sadece fiziksel eylemlerle sınırlamayıp bunun yanında pasif ve psikolojik eylemleri de içerecek biçime genişletmiş bir olgu olarak tanımladığını belirtmiştir. Ayrıca, şiddetin soyut hali olan bezdirme eylemlerinin çok tehlikeli olduğunu ve işyeri şiddeti listesinde yerini bu bağlamda almakta olduğunu da ifade etmiştir.

Field (1996), duygusal bezdirme kavramını, “*Bireyin kendilerine olan güvenine ve öz- saygısına sürekli ve acımasız bir saldırı.*” olarak tanımlamıştır. Bu anlamıyla duygusal bezdirmenin, “*Mağdurun benliğini öldürme çabası.*” olarak görülebileceğini ve bu davranışın altındaki nedenin, “*Üstünlük kurmak ve yok etmek arzusu.*” olduğunu belirtmiştir. Brodsky’e (1976) göre işyerinde gerçekleştirilen taciz, bir çalışan

tarafından başka bir çalışana karşı, onun canını sıkmak, umutsuzluğa düşürmek, bezdirmek gibi amaçlarla gerçekleştirilen bir işyeri davranışı olarak tanımlamıştır.

Leymann (1997) duygusal bezdirmeyi anlatırken; bir çalışanın (nadiren daha fazla) bir veya daha fazla iş arkadaşı/işvereni tarafından (nadiren dörtten çok) neredeyse her gün ve aylar boyunca saldırıya uğramasıyla ortaya çıkan, çalışana işten atılma riski ile karşı karşıya bırakarak, çaresizliğe iten sosyal etkileşimi ifade ettiğini açıklamıştır (akt: Çöl, 2008). Duygusal bezdirme ile ilgili yapılan diğer bir tanımda ise; çalışanların birbirlerini rahatsız ve huzursuz eden davranışlarla taciz etmeleri, birbirlerine kötü davranmaları, kısaca kişilerarası psikolojik şiddet uygulamaları anlamında kullanıldığı belirtilmiştir (Tınaz, 2006a).

Davenport, Schwartz and Eliot (2003) duygusal bezdirmeyi, kişinin sürekli kötü niyetli hareketlerde bulunması, imâ, alay ve karşısındaki kişinin toplumsal itibarını düşürme gibi yollarla, saldırgan bir ortam yaratarak onu işten çıkarmaya zorlaması olarak tanımlamıştır. Ayrıca, duygusal bezdirmenin duygusal bir saldırı ve kişinin saygısız ve zararlı bir davranışın hedefi olmasıyla başlayan süreç olduğunu açıklanmıştır. Bir çalışanın diğer çalışanları kendi rızaları veya rızaları dışında başka bir kişiye karşı etrafında toplaması noktasına devam ettiğini de belirtmiştir.

Tınaz (2007), duygusal bezdirme olgusundaki tacizin aslında fiziksel bir taciz olmayıp hedef alınan kişiye karşı iğneleyici, aşağılayıcı, küçültücü, dışlayıcı, yok sayıcı, sözlerle veya bu çeşit imâlî davranışlarla sergilenen, bir diğer deyişle kişinin ilk adımda psikolojisinin bozulmasını hedefleyen bir taciz olduğunu belirtmiştir.

Gökçe (2008) duygusal bezdirme olgusunu incelediği çalışmasında, iş yerinde bir veya nadiren birkaç çalışanın, bir veya daha fazla çalışan tarafından, her gün ve birkaç ay süre ile sistematik olarak duygusal yönden zarar verici davranışlara maruz bırakılmasını duygusal bezdirme olarak belirtmiş olup bunun uzun bir süreç olduğuna dikkat çekmiştir.

Solmuş'un (2009) duygusal bezdirme olgusunun incelendiği araştırmasında duygusal bezdirmeyi, bir çalışan ya da yöneticinin; iş arkadaşları, astlar ya da yöneticiler tarafından sistematik ve sürekli bir biçimde kurbanlaştırılması olarak ifade etmiştir. Söz konusu araştırmada, belirli bir saldırganlık ve yıkıcılık içeren davranışların, bezdirme kapsamında değerlendirilebilmesi için bu davranışların belirli

bir süreyi (haftada en az 1 kez ve en az 6 ay) içermesi, belirli bir hedefe yönelik olması ve duygusal bezdirme kurbanının durumuyla baş etmekte zorlanıyor olması gerekmekte olduğunu açıklamıştır.

Yapılan çalışmalar dikkate alındığında duygusal bezdirmenin, psikolojik sorunlardan ve rekabet ortamından kaynaklanan bir veya birden fazla çalışanın sadece bir çalışana uyguladığı ve genellikle fiziksel bir saldırı eylemini içermeyen, çalışanları bulunduğu ortamdan uzaklaştırmayı amaçlayan; kaba, moral bozucu, rencide edici, küçük düşürücü, kırıcı ve zarar verici bütün davranışlar olduğu saptanmıştır. Ayrıca, bu davranışların sıklıkla (en az haftada 1 kez) ve belli bir sürece (en az altı ay) tekrarlanan çalışanları; psikolojik, sosyal ve ekonomik sıkıntıya düşüren etik dışı davranışlar olduğu anlaşılmaktadır.

Bir çeşit psikolojik saldırı olduğu anlaşılan duygusal bezdirme olgusunu daha iyi anlamak için saldırganlık ve saldırgan davranışları sergileyenlerin doğasını da anlamak önemlidir. Bu nedenle, bezdirme eylemlerine ilişkin kuramsal görüşlere yer verirken saldırganlığa ilişkin görüşleri de gözden geçirmek önemli olacaktır.

1.2. Saldırganlık

İnsan psikolojisinde evrensel olarak varlığı kabul edilen dürtülerden biri cinsellik, diğeri ise saldırganlık ve onun sonucu olan şiddettir (Ayan, 2007). Saldırganlık (agresion), canlıların en temel dürtülerinden biridir. Freud saldırganlığı, insanın kendine yönelik olan yıkıcı eğilimlerinin dış dünyadaki nesnelere çevrilmesi olarak anlatır (Geçtan, 1993). Boxer and Tisak (2005) saldırganlığı, “*Diğer bir canlı ya da nesneye yönelik incitici ve rahatsız edici davranışlar.*” olarak tanımlamışlardır. Saldırganlık; egemen olmak, yenmek, yönetmek amacıyla güçlü, şiddetli, etkili bir hareket, fiil, işlem, bir işi bozma engelleme, boşa çıkarmaya karşı düşmanca, yaralayıcı, hırpalayıcı veya tahrip edici amaç taşıyan davranış olarak tanımlanır (Erten ve Ardalı, 2001).

Bilgin (1995) saldırganlığı, genel olarak diğerlerine zarar verme amacıyla bir kişi ya da grup tarafından gerçekleştirilen davranış olarak tanımlarken; Kağıtçıbaşı (1999) saldırganlığı, birine ya da bir şeye zarar veya acı vermek amacıyla yapılan davranış şeklinde tanımlamıştır. Bandura (1973) ise saldırganlığı, kasıt/niyet kavramı içinde

değerlendirmemiş, onun yerine sosyal kuralları bozan ya da yıkan zarar verici davranış kalıpları içinde değerlendirmeyi uygun görmüştür.

Freedman, Sears, Carlsmith (1998) çalışmalarında saldırganlığı, başkalarını incitmeyi amaçlayan her türlü davranış ya da eylem olarak tanımlamışlar ve saldırganlığın:

- Ailenin parçalanması.
 - Tutarsız ebeveyn tavırları.
 - Ailede şahit olunan kontrolsüz saldırganlık davranışları.
 - Ayrılık kaygısı.
 - Çocuğun istismar edilmesi.
 - Gelişimsel gecikme.
 - Kitle iletişim araçlarının olumsuz etkileri.
 - Fizyolojik bozukluklar.
 - Zayıf kişiler arası ilişkiler,
- gibi nedenlerden kaynaklandığını belirlemiştir.

Şiddet kavramı ise sertlik, sert ve katı davranış, kaba kuvvet kullanma olarak tanımlanır (Ayan, 2007). Şiddet'in tanımlandığı diğer bir çalışmada; insanları sindirmek ve korkutmak için yaratılan olay ya da girişimler olarak tanımlanmaktadır (Ünsal, 1996). Saldırgan, başarıya ulaşabilmek için bulunduğu ve kendini kabul ettirebileceği her yerde mağdura zorbalık derecesinde şiddet uyguladığı ve zorbalığın eğitim sisteminde de ciddi sorunlar yarattığı ve çok eski tarihlerden bu yana çözülemeyen bir yara olduğu yapılan araştırmalarda belirlenmiştir (Bandura, 1979; Bilgin, 1995; Ünsal, 1996; Kağıtçıbaşı, 1999; Boxer ve Tisak, 2005). Zorbalığın saldırganlığın bir alt grubu olduğu bilinmektedir (Freedman ve diğerleri, 1998).

Bilgin ve Kartal (2012) çalışmalarında, saldırganlığın bir alt grubu ve şiddet davranışlarının özel bir türü olarak zorbalığın okullarda çok eski bir geçmişe sahip olduğunu belirtmişlerdir. 1960'lardan beri önem verilen bir konu olmasına karşın zorbalığın tanımı üzerinde ancak son yıllarda uzlaşmaya varılmış gibi görünmekte olduğunu da aktarmışlardır. Olweus (1999), çeşitli araştırmacılar tarafından vurgulanan üç temel ölçütü dikkate alarak zorbalığı şu şekilde tanımlamıştır: Zorbalık kasıtlı olarak diğeri/lerine zarar vermeye yönelik saldırgan bir davranış olup bu davranış zaman içerisinde tekrarlanmakta

ve ilişkideki kişilerin güçleri arasında dengesizlik bulunmaktadır (akt: Bilgin ve Kartal, 2012).

Field (1996) ise zorbalık kavramını, insanların kendilerine olan güven ve saygılarını hedef alan sürekli bir saldırı olarak tanımlamıştır. Bu davranışın altında yatan asıl sebebin ise üstünlük kurmak, buyruğu altına almak ve örgütten uzaklaştırma olduğunu belirtmiştir.

Duygusal bezdirme ile ilgili yapılan bir araştırmada; duygusal bezdirme uygulayanların saldırgan kişilikli oldukları, bu saldırganlığın sadece fiziki saldırganlık olmamakla birlikte psikolojik saldırı olarak ta kabul görmekte olduğu tespit edilmiştir (Boxer and Tisak, 2005). Bu anlamda saldırganlık kavramı: *“Diğer bir canlı ya da nesneye yönelik incitici ve rahatsız edici davranışlar.”* olarak tanımlanmaktadır (Kök, 2006). Duygusal bezdirmenin saldırganlık ile ilişkisini inceleyen diğer bir araştırmada ise saldırganlığın ne olduğunu herkesin bildiğini ancak, *“Hangi davranışlar saldırgan olarak değerlendirilmelidir?”* sorusunun yanıtı üzerinde bir anlaşmaya varılmadığı belirtilmiştir. Ayrıca, saldırganlığın başkalarını incitmeyi amaçlayan her türlü davranış ya da eylem olduğunu ve saldırganlığın fiziksel zararın yanında psikolojik zarar verme niyeti de taşıyan tüm davranışları da içerdiği ifade edilmiştir (Freedman ve diğerleri 1998).

Saldırganlık dürtüsünün ne olduğunu, nasıl geliştiğini ve kişi üzerinde nasıl hayat bulduğunu daha iyi anlayabilmek için farklı yaklaşımları anlama gerekliliği vardır.

1.2.1. Sosyal Öğrenme Kuramına Göre Saldırganlık

Sosyal öğrenme kuramcılarının saldırganlığın nedenlerini içgüdü ya da dürtülerle aramak yerine, gözlemlerini çevrede saldırgan tepkilere yol açan uyarıcılar üzerinde yoğunlaştırdıkları görülmektedir. Yapılan bir araştırmada sosyal öğrenme kuramında insan davranışları sürekli olarak çevre koşulları ile etkileşim içinde olduğu, davranışların çevreyi etkileyip değiştirdiği gibi çevre de davranışları etkileyip değiştirdiği ifade edilmiştir (Kozcu, 1985).

Scott (1975), saldırganlığa neden olan tüm uyaranların çevreden geldiğine işaret ederek, insanlarda saldırgan davranışların öğrenilmiş olduğunu belirtmiştir. Bandura

(1973), bu kuramın diğer saldırganlık kuramlarından farkını; sosyal öğrenme kuramında güdülenmenin analizi yapılırken teşvik faktörünün de tahrik kadar önemli olduğunu, saldırgan davranışların büyük çoğunluğunu sonuçtan beklenen yararlar aracılığı ile desteklendiğini ve bu kuramda davranışı güdüleyen faktörün başarı beklentisi olduğu şeklinde açıklamıştır. Brewer ve Crano'ya (1994) göre, sosyal öğrenme kuramının temel ilkesi, sosyal davranışların öğrenildiğidir. Saldırganlık da diğer sosyal davranışlar gibi öğrenilmekte olduğunu belirtmişlerdir.

Bandura (1973) sosyal öğrenme modelinde saldırganlığın, diğer sosyal davranışlar gibi doğrudan ya da dolaylı yollarla öğrenildiğini açıklamıştır. Bu öğrenme süreci içinde bireyler hangi grup ya da kişilere daha kolay saldırganca davranılabileceğini, başkalarının ne tür davranışlarının saldırgan tepki gerektirdiğini ve hangi durumların saldırganlık için uygun veya uygunsuz olacağını öğrendiklerini belirtmiştir (akt: Efilti, 2006).

Öztürk (1983) çalışmasında, kişinin doğduğu günden itibaren engellerle karşılaştığını ve bu engellere karşı bir dayanıklılık göstererek çeşitli tepki yolları öğrendiğini anlatmıştır. Ayrıca, engellenen kişilerin gereksinimlerini doyumak için beklemeyi, ertelemeyi, kimi gereksinimlerini bırakmayı, kimilerinin nesnelere değiştirmeyi, kimileri için de saldırıya geçmeyi öğrendiklerini ve bu nedenle engellenmenin, öğrenmeyle ilintili olduğunu belirtmiştir.

Saldırganlık konusunu içeren çalışmaların artması bu kuramın zayıflamasını da beraberinde getirmiştir. Eron'a (1994) göre engellenme-saldırganlık kuramındaki istisnaları gösteren araştırmalar bu kuramın etkisinin azalmasına yol açmıştır. Bu araştırmayla birlikte saldırganlığı tetikleyici çevresel etkenlerin önemi ortaya çıkmaya başladığını belirtmiştir.

Sosyal öğrenme kuramcıları, insanın doğuştan saldırgan olmadığı, saldırganlığın toplumsallaşmanın bir sonucu olarak ortaya çıktığı, bireyi saldırganlığa iten güçlerin içsel olmaktan çok dışsal olduğunu tespit etmişlerdir. Ayrıca, diğer kuramlarla karşılaştırıldığında bu kuramın dış etkilere daha fazla önem verdiği, böylece hem çevre etkenlerinin davranışları şekillendirdiğini hem de çevrenin davranışlar tarafından etkilendiğini savunmuşlardır (Milli Eğitim Bakanlığı [MEB], 2014).

Sosyal öğrenme kuramının saldırganlığa ilişkin açıklamalarından önce en kapsamlı açıklamalar psikanalitik görüşler çerçevesinde ortaya konulmuştur.

1.2.2. Psikanalitik Görüşüne Göre Saldırganlık

Psikanalitik kuramcılar saldırganlığın nedenlerini, içgüdü ya da dürtülerle açıklamaya çalıştıkları görülmektedir. Geçtan (1993) ve Tarhan (2000) psikanalitik yaklaşım üzerine yaptıkları çalışmalarında psikanalitik yaklaşımın, insanlarda öfke, yaşam ve ölüm dürtülerinin saldırganlığın bir boyutu olarak ele aldığını belirtmişlerdir. Ayrıca, Freud'un yaşam içgüdüsünün türevini cinsellik, ölüm içgüdüsünün türevini ise saldırganlık olarak belirlediğini aktarmışlardır. Söz konusu çalışmalarda, Freud'un başlangıçta insanda iki egemen güç olarak "*Libido*" ve kendini korumayı öne sürdüğünü daha sonra hayat ile ilgili içgüdüleri "*Eros*" ve "*Tanatos*" olarak ikiye ayırdığını ifade etmişlerdir. Bu temel içgüdülerden birinin yaşamı diğeri ise ölümü ifade ettiğini, Freud'a göre ölüm içgüdüğü bütün organizmalarda var olan biyolojik güç olduğunu ve insan davranışları bu iki temel içgüdü tarafından yönlendirildiğini açıklamışlardır (Geçtan, 1993; Tarhan, 2000).

Collins and Makowsky (1993), ölüm içgüdüsünün temel türevi olan saldırganlık dürtüsü insanın kendine yönelik yıkıcı eylemlerden kaynaklandığını ve bu dürtünün "*Yaşam İçgüdüğü*" tarafından engellendiğini belirtmiştir. Bu iki içgüdü birbiri tarafından engellendiği gibi birbirlerinin yerine de geçebileceği ve nefret sevginin ve sevginin de nefretin yerini alabileceğini ifade etmiştir.

Köknel'in 1995 tarihli çalışmasında, Freud'un psikoseksüel gelişim kuramına göre kişilik gelişimini aynı zamanda cinsel gelişimiyle paralel olarak:

- Oral.
- Anal.
- Fallik.
- Latent.
- Genital,

olmak üzere beş evrede gerçekleştiğini aktarmıştır. Ayrıca, saldırgan kişilik özelliklerinin ilk belirtileri oral dönemin ikinci yarısında ortaya çıktığını, bireyin sözel saldırılarından cinayete kadar varan davranışlarının kökeninde yaşamın bu ilk beş yılına takılıp kaldığını belirtmiştir.

Geçtan (1993) psikanalitik yaklaşım üzerine yaptığı çalışmasında, bu dönemde annenin rolünün öneminden söz etmiştir. İhtiyaçları düzenli biçimde karşılandıkça

bebekte dış dünyaya karşı güven duygusu oluşmaya başladığını ve oral dönemin başarılı tamamlandığı durumlarda, aşırı bağımlılık ve kıskançlık duyguları olmaksızın, oral dönemin son aylarında oral saldırganlık, ısırma, tükürme, çiğneme ve ağlama tepkileriyle anlattığını ve insanda var olan yıkıcı eylemlerin ilk belirtileri de bunlar olduğunu belirtmiştir. Ayrıca, oral ihtiyaçların yeterince karşılanmaması ya da aşırı oranda doyurulması normal dışı kişilik özelliklerinin gelişmesine neden olduğunu ve haset, kıskançlık gibi duyguların da oral karakterli kişilerde sık yaşandığını da ifade etmiştir (Tarhan, 2000).

Yapılan bir çalışmada, Freud'un doğduğumuzda sadece tek bir kişilik yapısı olan idin olduğunu savunduğu, idin sadece "*Haz İlkesi*"ne göre hareket ettiğini, kişisel tatmin sağlayacak şeylerle ilgilendiğini, toplumsal sınırlamayı dikkate almadığı aktarılmıştır (Zel, 2001).

Cüceloğlu'nun 1999'da yayınlanan çalışmasında saldırganlık ile ilgili: Cinsiyet, saldırganlık, kendini koruma içgüdüleri Freud'un "*Gerçek Ruhsal Varlık*" dediği "*İd*"de bulunduğunu belirtmiştir. İdin dürtüsel, irrasyonel ve asosyal olduğunu, kendini düşünen, zevk peşinde olduğunu ve her zaman kendi akışında olmadığını açıklamıştır. İsteklerinin önüne engeller çıkabileceğini veya kontrolsüz dışavurumlar daha fazla sıkıntı yaratabileceğini aktarmıştır. Bu yüzden gerilim ve acı tehdidi içeren gerçek ilişkiler dünyası, idin dışavurumuna engel olarak onun istekleriyle toplumun standartlarını uzlaştırmaya çalıştığını belirtmiştir.

Collins and Makowsky (1993) çalışmalarında, egonun, kişiliğin oluşumunda en önemli kısmı oluşturduğu, zamanla idden ayrılarak geliştiğini, kişiliği oluşturduğunu, idin arzularına karşı koyduğunu ve bir yandan da süper ego'ya hesap vermek zorunda olduğunu belirtmişlerdir (akt: Oktik, 2007).

Hall (1999) çalışmasında, uyumlu bir insanda egonun kişiliğin başkanı olduğunu belirtmiştir. Ayrıca, "*İd*"in "*Süper Ego*"yu kontrol ederek dış dünya ile olan pazarlığı kişiliğin tüm çıkarları doğrultusunda sürdürdüğünü ancak, "*Ego*" gücünün çoğunu "*İd*"in ve "*Süper Ego*"nun ele geçirmesine izin verdiğini ya da teslim ederse dengesizlik ve uyumsuzluğun baş göstereceğini belirtmiştir.

Robert'ın 2004 tarihinde yayınlanan çalışmasında, idin davranışlarımızı yöneten tek kişilik birim olması durumunda, insanoğlunun hayvanlardan pek farkı

kalmayacağını belirtmiştir. Ego, idin libido denen bu biyolojik hayvansal yaşam enerjisini dengeleyip ortamın gereklerine uygun bir biçimde hareket etmesini sağladığını belirtmiştir.

Akyıldız (1998), egonun gerçekçi olduğu süreçte idin temsil ettiği kurallara uymayan cinsel ve saldırgan eğilimler şiddetle bastırılarak bilinçaltına itildiğini belirtmiştir. Freud'a göre baskı altına alınan bu eğilimler, insanın uygarlık karşıtı karanlık yönünü temsil etmekte olduğunu, psikanalitik bakış açısı ile insan tabiatının doğasının genellikle vahşi ve kötü olduğunu ve sosyal yaşamın onu uygarlaştırmaya çalıştığını belirtmiştir.

Köknel (1995) çalışmasında engellenmeyi psikanalitik açıdan istek, gereksinim ya da bir davranışın amacına ulaşmasının önlenmesi olarak tanımlamıştır. Psikanalitik yaklaşıma göre engellenmenin, bilinçli bir süreç olmayıp id ve süper egonun baskılarıyla ortaya çıkabileceğini, ruhsal bozuklukların birçoğunun çocukluktan beri bilinçdışında işleyen id ve süper egodan gelen taleplere karşı egonun düzenleyici işlevleriyle ortaya çıkmakta olduğunu saptamıştır.

Freedman ve diğerleri'nin (1998) psikanalitik görüşe dayalı araştırmalarında, eğer engellenme bir niyetin sonucu olarak algılanmaz kaza sonucu haklı bir nedene dayalı koşullar altında önemini yitirmiş olarak algılanırsa, saldırganlık olasılığı da azalacağını açıklamışlardır. Ayrıca, id ve süper egodan gelen baskılar karşısında benlik bütünlüğünü bozucu tehdit algıları oluşmaya başlayacağını ve benliği savunmaya yönelik olarak ego, çeşitli savunma mekanizmalarının kullanımına başvurarak ve bu sırada saldırgan davranışlarla kişi hem kendisine hem de diğerlerine zarar verebileceğini belirtmişlerdir.

Bezdirme eylemlerinin, bireyin benliğini zorlayan tehditler karşısında başvurulan bazı savunma mekanizmalarının bu tehditlerin ürünü olarak ortaya çıktığı görülmektedir. Bu mekanizmalar içinde öncelikle bilinmesi gerekenler şunlardır:

► **Yansıtma (Projection):**

Savunma mekanizmaları üzerine yapılan bir araştırmada yansıtmanın; kişinin kendindeki kabul edilemez arzularını, duygularını, motivasyonlarını ya da davranışlarının sorumluluğunu başka birine yansıtarak rahatsız edici olan bu durumu bir başkasına atfetmesi olarak tanımlanmıştır (Schultz and Schultz, 2002).

Hall (1999) ve Ersevrim (2008) çalışmalarında, kendinde ya da kendisi ile ilgili durumlarda var olan istenmedik ya da katlanamadık bir özelliğin, karşısındaki kişiler ya da durumlarda var gibi algılayan bu kişiler kendi hataları olmasına karşın başkalarını suçladıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca, kendi saldırgan ve cinsel dürtülerinden korkan kişi, saldırganlığını ve cinselliğini başkalarına mal ederek rahatlamaya çalıştığını da saptamışlardır.

Corey (2005), saldırgan tavırlar ve buna benzer diğer tepkilerin zamanla davranışı uygulayan kişi değil, başkaları tarafından yapıldığı düşüncesine dönüşmekte böylece başkalarının olayların asıl sorumlusu olarak görüldüğünü belirtmiştir.

“İd”den ve “Süper Ego”dan gelen baskılar sonucunda kaygı hisseden kişi, bu kaygısını, onun sebeplerini dış dünyaya atfederek hafifletmeye çalışır. “Ondan nefret ediyorum.” demek yerine, “O benden nefret ediyor.” diyebilir. Egonun yansıtma kullanarak yapmaya çalıştığı şey, nörotik veya ahlaki kaygıyı objektif bir kaygı haline dönüştürmektir (Hall, 1999; Ersevrim, 2008).

► Yer Değiştirme (Replacement):

Bireyin kendisinde kızgınlık, öfke ve kaygı yaratan olaylara gücünün yetmediği durumlarda; kızgınlığını ve öfkesini gücünün yettiği kişi veya eşyalara yöneltmesi yöntemine yer değiştirme denir (MEB, 2014). Kaygı uyandıran sorun, gücümüzün yetmediği bir kimse ya da denetimimiz altında olmayan bir olaya kaygımızı ve kızgınlığımızı gücümüzün yettiği bir kimseye gösterme durumu olarak açıklanabilir (Geçtan, 1993).

Corey (2005) çalışmasında, kaygıyla başa çıkmanın bir başka yolu olan ve bir diğer savunma mekanizmasının tehdit edici nesnenin “Daha güvenli bir hedefle” yer değiştirerek gelecek tehditlerin azaltılması olarak adlandırdığı yer değiştirme olduğunu belirtmiştir. Örneğin evinde mutsuz olan bir kişinin olumsuz duygularını, yersiz bir biçimde çalışma ortamında bir ya da birkaç kişiye yöneltmesiyle çevresine zarar vermesi ya da yöneticiye kızan bir çalışanın öfkesini iş arkadaşlarından uygun bulduğu kişi/kişilere yöneltmesi ve rahatlaması örneğini vermiştir.

► Mantiğa bürünme (Rationalization):

Corey (2005), mantığa bürüme diğer adıyla aklileştirmeyi, bireylerin genellikle kişisel yetersizlikleri sebebinden dolayı yerine getiremediği istekleriyle ilgili başarısızlığını hoş gösterecek hafifletici bahaneler bulma şeklinde ortaya çıkan bir savunma şekli olarak açıklamıştır. Yapılan bir çalışmada mantığa bürünmenin en çok başvurulan savunma mekanizmalarından biri olduğu belirtilmiştir. Ayrıca, engellenmelerin bireyin benliğini ve kişisel değer duygusunu zedelediğini, bu durumda ise bireyin doğru olmayan ancak mantığa uygun nedenlerle kendini savunmaya çalışmakta olduğu ifade edilmiştir (MEB, 2014).

Gençtan (1993) çalışmasında, mantığa bürünme (neden bulma) mekanizmasının geçmiş, şimdi ya da gelecek için tasarladığımız davranışlara toplumun onayladığı açıklamalar getirme biçiminde işlediğini belirtmiş, bu savunma mekanizmasını günlük yaşantımızda da sıklıkla gördüğümüzü açıklamıştır. Örneğin: Bir iş arkadaşına yönelmiş saldırgan davranışları haklı gösterecek nedenleri toplayıp çevresindekilere ve kendine sunmasıyla davranışlarından suçluluk duymasını ya da cezalandırılmayı engellemeye yardım eden bir savunma türü olarak ta açıklamıştır.

► **Yapma- bozma (Undoing):**

Yapma-bozma mekanizması günlük yaşamda çok sık kullanıldığı bilinmektedir. Kusurlu davranışlarımız için dilediğimiz özürler, günahlarımıza karşılık verdiğimiz sadakalar ve arada bir duyduğumuz pişmanlık duyguları bu mekanizmanın ürünüdür. Bazı dinlerdeki günah çıkarma ya da kusurların bağışlanacağı güvencesi, insanın yaptığı yanlışların bağışlanmasına ve her şeye yeniden başlayabilmeye karşı duyduğu yoğun ihtiyacı yansıtır (MEB, 2014).

Gençtan'ın 1993 tarihinde yayınlanan araştırmasında: Yapma bozma mekanizması günlük yaşamda çok sık kullanılan, kusurlu davranışlar için dilenen özürlerle, yapılan iyiliklerle ve arada bir duyulan pişmanlıkla karakterize edilen bir mekanizma olduğunu açıklamıştır. Ayrıca, iş yerinde bezdirme eylemlerinin ardından duyulan suçluluk ile kısa bir süre bu eylemleri durdurmak ve hatta mağdura iyi davranmak bu mekanizmaya örnek teşkil ettiğini de belirtmiştir.

► **Ödünleme (Compansation):**

Engellenen ve doyurulmayan dilek, istek ve davranışların yarattığı tedirginliği, onların yerine geçebilecek başka dilek, istek ve davranışlarla giderme, anlamına gelmektedir (MEB, 2014).

Corey'in 2005 tarihindeki çalışmasında, bilinen zayıflıkları maskeleyen ve eksiklikleri kapatmak için bilinen ve etkin olarak yapılan etkinlik ya da davranışlara başvurmak kişinin kendisinin daha beğenilen ve onaylanan özelliklerle algılanmasına yönelik olarak işleyen bir mekanizma olduğunu belirtmiştir. Ayrıca, iş performansı ile takdir alamayan bir çalışanın zayıf çalışanlara dönük bezdirme eylemlerine girişmesi ve haklı nedenler gösterip yöneticilerin onayını alması bu duruma bir örnek teşkil etmekte olduğunu aktarmıştır.

1.3. DUYGUSAL BEZDİRMENİN TARİHSEL GELİŞİMİ

Sanayi devriminin ardından artan iş kolları beraberinde birçok yerde çalışan işçi gruplarını meydana getirmiştir. Bu iş potansiyeli ve çalışanların bir arada olması sebebiyle iş yerlerinde birçok sorunlar meydana geldiği görülmektedir. Tınaz (2006) çalışmasında: Sanayileşmenin artması ve çalışma ortamlarının daha somut ve daha rekabetçi bir biçimde oluşması sonucu iş yerinde duygusal bezdirme kavramını gündeme getirdiğini ancak, sorunun farkındalığının uzaması sebebiyle de duygusal bezdirme kavramı çok sonraları anlaşıldığını ve bu konuda birçok araştırma yapılmasına neden olduğunu belirtmiştir.

Tınaz (2006a), İngilizce bir terim olan "*Mobbing*"ın ilk defa yuvalarını korumak için saldırganın etrafında uçan kuşların davranışlarını betimlemek amacıyla 19. yüzyılda biyologlar tarafından kullanıldığını saptamıştır. Westhues (2002), duygusal bezdirme kavramının ilk olarak 1960'lı yıllarda hayvanlar üzerine yaptığı bir çalışmada Konrad Lorenz tarafından kullanıldığını belirtmiştir. Daha sonraları çocukların okullarda birbirlerine karşı hareket tarzını inceleyen İsveç'li Doktor Heinemann da aynı terimi "*Bir grup çocuğun, tek bir çocuğa karşı yıkıcı hareketler.*"ini açıklamak amacıyla 1972 yılında kullanıldığı belirlenmiştir (Ergenekon, 2008). Böylelikle duygusal bezdirmenin yani uluslar arası anlamıyla "*Mobbing*" teriminin insanlar arasındaki olumsuz davranışları karşılamak amacıyla kullanılmaya başlandığı görülmektedir.

Tınaz, Bayram, Ergin (2008) çalışmalarında, Amerikalı kadın araştırmacı Caroll Brodsky'nin 1976 yılında yayınlanan "*The Harassed Worker*" (*Tacize Uğrayan İşçi*) adlı kitabında iş yaşamında yaşanan taciz davranışlarını karşılamak amacıyla "*Harassment*" terimini kullandığını belirtmişlerdir. Duygusal bezdirme bu çalışmayla hatları kabaca çizilen bir işyeri olgusu durumuna geldiğini aktarmışlardır.

Field (1996), insanların işyeri ortamında yaşadığı duygusal bezdirmeye yönelik eylemlere dikkatleri çeken isimlerden birinin de 1988 yılında İngiliz gazeteci Andrea Adams olduğunu açıklamıştır. BBC için bir program hazırlayan Adams'ın hazırladığı programda, televizyon ve radyo kanallarında bezdirme yaşandığına dikkat çektiğini, bir işyeri sorunu olarak duygusal bezdirme eylemlerini ortaya koyduğunu ifade etmiştir. Daha sonra konu ile ilgili bir de kitap yayımlayan Adams'ın bezdirme eylemlerini "*Sürekli kusur bulma.*" ve "*Küçük düşürme.*" anlamlarında kullanmış ve bezdirme eylemlerine göz yuman yönetim anlayışının varlığı ile bezdirme eylemleri arasındaki ilişkiyi irdelediğini belirtmiştir. Ayrıca duygusal bezdirme konusunda 1997'de bir vakıf kurularak "*Andrea Adams*" adını verilmiş olduğunu ifade etmiştir.

Çöl (2009), çalışma yaşamında duygusal bezdirme teriminin ilk olarak kullanılmasından yaklaşık yirmi yıl kadar sonra 80'li yılların başında yıldırma terimini Almanya doğumlu doktor ve psikiyatrist olan Heinz Leymann tarafından kullanıldığını ve Leymann'ın bezdiri kavramını ilk kez işyerindeki psikolojik şiddeti tanımlamak için kullandığını belirtmiştir. Şimşek (2011) bezdirme kavramını, duygusal bezdirme kavramının ilk olarak 1984'te İsveç'te "*İş Hayatında Güvenlik ve Sağlık*" konulu bir raporun içinde Heinz Leymann tarafından ortaya atıldığını tespit etmiştir.

İşyerinde duygusal bezdirme, bu raporun kaleme alınmasından çok daha önce yaşanmakta olan bir durum olmasına karşın 1982 yılına kadar gündeme bilimsel olarak getirilmediği anlaşılmaktadır. Şimşek (2011), 1982 yılına kadar duygusal bezdirme konusunun araştırmacılar tarafından pek önemsenmediği ve ele alınmadığını yapılan çalışmaların oldukça az olmasından anlaşılmakta olduğunu saptamıştır. 1982 yılından sonra, özellikle gelişmiş ülkelerde duygusal bezdirme konusu üzerine çalışmalarının yoğunlaştığı ve bezdirici davranışların niteliğinin yarattığı olumsuz etkilerin ortaya konulması sorunun varlığının kabul edilmesini de beraberinde getirdiği görülmektedir (Tınaz, 2006a).

Leymann (1990) çalışmasında, çalışanlar arasında benzer tipte uzun dönemli düşmanca ve saldırgan davranışların varlığına dair yaptığı saptamalar sonucunda, bu kavramı kullandığını açıklamıştır. Söz konusu çalışmada, okullardaki zorbalık konusundan işyerindeki duygusal bezdirmeye doğru genişlediğini ve okullardaki öğrencilerin davranışları ile yetişkinlerde benzer özellikler taşıdığını belirlediğini ifade edilmiştir. Leymann'ın yaptığı araştırmalar ve belirlemeler, tüm dünyada işyerinde duygusal bezdirme konusunda yapılacak çalışmalara temel oluşturmuştur (Tınaz, 2006a).

Şimşek (2011) çalışmasında, H. Leymann'ın “*Mobbing*” kelimesini kullanma sebebini “*Bullying*” kelimesinin fiziksel öfke ve tehdidi anlamı içerdiği gerekçesiyle kullandığını belirtmiştir. Dahası, psikolojik yıldırma sosyal ortamdan izole etmek gibi daha karmaşık davranışları içermekte olduğunu ve işyerinde “*Duygusal Bezdirme*” kavramının, günümüzde örgüt psikolojisi üzerine çalışanların işyerindeki psikolojik şiddeti tanımlamak amacıyla kullandıkları bir kavram olduğunu da ifade etmiştir.

Yapılan literatür çalışmalarında, çeşitli ülkelerde son yirmi yılda artan bezdirme eylemlerinde, bezdiri davranışları, sürecin işleyişi, etkileri, nedenleri, başa çıkma yolları, örgütlerin soruna yaklaşımı gibi alanlar aydınlatılmaya çalışıldığı görülmüştür (Brodsky, 1976; Leymann, 1996; Çobanoğlu, 2005; Tınaz, 2006a; Eser, 2010). Farklı ülkelerde yapılan araştırmalar duygusal bezdirmenin kültürden kültüre, örgütten örgüte değiştiğini de ortaya koymaktadır (Tınaz ve diğerleri, 2008).

1.4. DUYGUSAL BEZDİRMEİN NEDENLERİ

Yapılan araştırmalara göre duygusal bezdirmenin karmaşık bir süreç olduğu ve bu yüzden nedenlerini belirlemenin de oldukça güç bir süreç olduğu görülmektedir.

Kök (2009), duygusal bezdirme davranışı ile ilgili geçmişteki incelemelerin duygusal bezdirme davranışlarını sergileyenlerin kişilik özelliklerine ve bu kişileri duygusal bezdirme davranışlarını göstermeye iten motive edici faktörlere odaklandığını belirtmiştir. Bu çalışmaların bir kısmının duygusal bezdirme davranışlarını teşvik eden durumsal faktörlerle ilgilendiğini ifade etmiştir.

Güngör (2001) çalışmasında; bezdirinin nedenlerini kişisel ve kişisel olmayan etkenler olarak iki ana başlık altında almıştır. Kişisel etkenler altında, saldırgan ve mağdurun kişilik özellikleri ile psikolojisi olduğunu, kişisel olmayan etkenler olarak ise; kurum kültürü, organizasyon yapısı, kurum içi çatışmalar, yönetimin çatışmalara yaklaşım tarzı, toplumsal değer ve kurallar, kurum dışındaki rekabet ortamı ve kuruma yansımaları, ülkedeki sosyo-ekonomik durumlar olduğunu belirtmiştir.

Davenport ve diğerleri (2003) çalışmalarında, Leymann'ın araştırmaları sonucunda ulaştığı bezdirme nedenlerini dört başlık altında topladığını belirtmişlerdir. Bunların: Bazı bireylerin kendi kurallarını örgüt kuralı olarak benimsetmeye çalışması, düşmanlık duygularının yoğun olması, can sıkıntısını gidermek için farklı zevk arayışları ve birtakım önyargılar olduğunu saptamışlardır.

Zapf (1999) çalışmasında bezdirinin nedenlerini sıralarken: Örgütsel, sosyal ve kişisel faktörler ile birlikte mağdurun bezdirme öncesindeki psikolojik rahatsızlıklarının da bezdirmeyi başlatan nedenlerden olabileceğini belirtmiştir. Yani bezdirmenin her zaman psikolojik rahatsızlıklara yol açmayacağını, kimi zaman da psikolojik rahatsızlıkların bezdirmeye neden olabileceğini saptamıştır. Ayrıca, örgütün sosyal yapısının bezdirmeye neden olabileceği gibi sosyal yapının da bezdirmeden etkilenecek zarar görebileceğini de belirtmiştir. Toker (2006) çalışmasında ise, bu durum için tavuk yumurta olayına benzeterek açıklamıştır. Bir faktör bir örgütte bezdirmeye yol açabileceği gibi, bu faktör bezdirmenin sonucu da olabilmektedir. Aynı biçimde bezdirme sonucu sayılan başka bir faktör, aynı örgütte başka bir zamanda veya başka bir örgütte bezdirme nedeni olabileceğini açıklamıştır. Ayrıca, bezdirme olaylarının nedenlerinin bakış açılarına göre de değişmekte olduğunu belirtmiştir.

Şimşek (2011), çalışılan kurumlarda rekabet ortamı bir bezdirme mağduru yaratırken kimi durumlarda bezdirme davranışları rekabet ortamının doğmasına neden olabileceğini saptamıştır. İletişim eksikliğinin bezdirmeye neden olan sebeplerden biri olduğunu ve durumun tersi olarak da duygusal bezdirmenin iletişim yetersizliği yaratabileceğini de ifade etmiştir. Böyle bir durumda da iletişim yetersizliği hem neden hem sonuç olabilme özelliğine sahip olduğunu belirtmiştir.

Yapılan araştırmalar incelendiğinde duygusal bezdirmenin belirli bir nedeni olmadığı ve birçok faktörün bezdirmeye neden olabileceği görülmektedir (Güngör, 2001; Davenport ve diğerleri, 2003; Toker, 2006; Kök, 2009; Şimşek, 2011). Bu

anlamda duygusal bezdirmeye neden olan faktörleri sınıflandırmak doğru bir yaklaşım olacaktır.

Zapf (1999) çalışmasında, bezdirmenin nedenlerini:

- 1- Örgütten (örgüt kültürü) kaynaklanan nedenler.
- 2- Saldırgandan (fail) kaynaklanan nedenler.
- 3- Mağdurdan (iş gören) kaynaklanan nedenler, olarak üç grupta sıralamıştır.

1.4.1. Örgütten kaynaklanan bezdirme nedenleri:

Altuntaş (2010) örgütün yapısının, çalışanlara verilen önemin, uygulanan kurallar ve daha verimli bir çalışma ortamı için hazırlanan projeler bezdirmenin oluşumu açısından önemli olduğunu belirtmiştir. Örgütün koyduğu katı kural ve prosedürler, zor çalışma koşulları, agresif bir örgüt kültürü oluşturduğunu ifade etmiştir. Bir iş yerinde oluşabilecek huzursuzluk, baskı ve zorlama yalnızca bir kişinin çalışma kapasitesini etkilememekte, bunun yanında bir işyeri ya da örgüt için önemli ve değerli olan yatırımlarını da düşürmekte ve aşağı çekmektedir (Korkmaz and Cemaloglu, 2010).

Cemaloğlu (2007) çalışmasında, bir örgütte yüksek düzeyde örgütsel sorunlar varsa ve yüksek düzeyde belirsizlik yaşanılıyorsa, o zaman böyle örgütlerde herhangi bir çalışana bezdirme uygulamak çok kolay olduğunu belirtmiştir. Ayrıca, örgütlerde bir gerilimin olması, duygusal bezdirme olaylarını daha çok desteklediğini ve bu durumun bireyi her olumsuzluğun nedeni haline getirdiğini ifade etmiştir.

Çobanoğlu (2005), örgüt içinde aşırı rekabetçi bir ortam oluşturuluyorsa, yoğun bir işyeri stresi yaşanılıyorsa, gerekli eğitimler yeterince önemsenmiyorsa ve kişiler olmaları gereken pozisyona yerleştirilmiyorsa, o örgütlerde sorun olduğunu ifade etmiştir. Bu durumun örgütün yönetiminde eksiklik ve yanlışlıklar söz konusu olduğu anlamına geldiğini ve bunun da bu tip örgütlerde bezdirme olgusunun kolayca ortaya çıkabileceğini gösterdiğini belirtmiştir.

1.4.2. Saldırgandan Kaynaklanan Bezdirmenin Nedenleri

Yapılan bir çalışmada saldırgan kaynaklı bezdirme eylemlerinin genellikle; kişilik özellikleri, psikolojik yapı ve kültürel kimlik ile ilgili olduğu belirtilmiştir (Boxer and Tisak, 2005). Bu sebepten dolayı saldırganların bezdiri eylemleri uygularken çok düşünmedikleri içsel gelişen dürtüler ve çevresel etmenlerle eyleme geçtiği söylenebilir.

Tınaz (2006a), “İşyerinde Psikolojik Taciz” isimli kitabında, uygulanan duygusal bezdirme davranışlarının altında yatan gerçekleri sekiz başlık altında toplamıştır:

- 1- Bencillik.
- 2- Sahip olamadıklarının acısını çıkarmak.
- 3- Ayrıcalıklı hak sahibi olduğuna inanmak.
- 4- Ön yargıları pekiştirmek.
- 5- Can sıkıntısı.
- 6- Sadece zevk arayışı.
- 7- Düşmanlıktan zevk almak.
- 8- Bireyi, grup kuralını kabul etmeye zorlamak.

Söz konusu çalışmada, saldırganın can sıkıntısını gidermek için zevk arayışı, kendi açığını veya zayıflığını kapatma ihtiyacı, saldırganca duygular, birinin ya da birilerinin psikolojik ve fiziksel acılarından haz almak, bencillik, herkesi kendi kurallarına uydurma saplantısı gibi etkenlerin kişinin duygusal bezdirme eylemlerini uyguladıklarına neden olduğu görülmektedir.

1.4.3. Mağdurdan Kaynaklanan Nedenler

Mağdurun örgütte yeni olması, yaşı, cinsiyeti, fiziksel özellikleri, kültür yapısı, utangaç veya fazla girişken olması, özsaygısının yüksek veya az olması, problem çözme yeteneğinin az olması, iletişim sorunları yaşamaması, farklı dini inançta olması, farklı bir kültürden olması, politik görüşleri, açık sözlü olması gibi özellikleri bezdirmeye neden olabilmektedir (Tınaz, 2007). Zapf'ın 1999'da yapmış olduğu araştırmada elde edilen verilere bakılarak, bazı bireylerin önceden endişe, depresyon ve bunların olumsuz etkilere sahip olduklarını, bu duygusal bezdirme mağdurları çalışma arkadaşlarından daha düşük düzeyde sosyal becerilere sahip olduklarını, dolayısıyla bu gruptakilerin

duygusal bezdirme mağduru olmaları daha olasılıklarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Araştırmada, mağdurların kişisel sebeplerine örnek olarak, sosyal becerilerdeki eksiklikler, düşük performans, geçinilmesi zor olma (işlerle ilgili aşırı titiz olmak, gibi.), saldırgan ya da sızlanan biri olma gibi sebepler sayılmaktadır.

Asunakutlu ve Safran'a (2006) göre, ülkemizde 278 kurban üzerine yapılan bir çalışmada mağdurlar, kendilerine bezdirme davranışları uygulanmasının en önemli nedeni olarak kıskançlığı gördüklerini belirtmişlerdir. Bununla birlikte kendilerinin baş etme mekanizmalarının yeterince gelişmemiş olmasının, öz saygılarının ve yeterliliklerinin düşük olmasının, utangaçlıklarının ve çatışma yönetim becerilerinin gelişmemiş olmasının da mağdur olarak seçilmelerinde etkili olduğunu belirtilmişlerdir.

Duygusal bezdirme olgusunun bakış açısına göre bile değişebilen bir olgu olması sebebiyle çalışmalarda genellikle nitel araştırmaların esas alındığı görülmektedir. Bu nitel araştırmalardan elde edilen verilerle nedenlerin tamamının saptanması mümkün görülmemektedir.

1.5. DUYGUSAL BEZDİRME DAVRANIŞLARI

Toplumlardaki farklı yaşayış, birbirlerinden farklı kültürlerin oluşu yaşanan birçok farklı olay ve eylemler gibi bezdirme davranışlarının da farklılık gösterdiği görülmektedir. Bir toplumda normal gelen bir davranış bir başka toplumda farklı anlamlara gelebilmektedir. Bu nedenle iş yaşamında duygusal bezdirme olarak tanımlanabilecek davranışlar belirlenirken toplumsal yaşayış göz önünde bulundurulmalı, kültürel farklılıklar dikkate alınmalıdır (Tınaz, 2007).

Kişisel özellikler de bezdiri davranışlarını belirlemede sıkıntılar yaratabilir. Biri için sıradan kabul edilebilecek bir durum başkası için kabul edilemez bir durum olarak algılanabilir. Bu yüzden duygusal bezdirme davranışlarını yapısal olarak incelemek doğru bir yaklaşım olacaktır.

Neuman and Baron (1997) araştırmalarında; örgütlerdeki olumsuz algılanan davranışları açıklarken üçlü bir yapıdan yararlandıklarını belirtmişlerdir. Buna göre davranışlar:

- ▶ Sözlü-fiziksel.
- ▶ Aktif-pasif.
- ▶ Doğrudan-dolaylı , olabilmektedir.

Rayner and Hoel (1997) araştırmalarında; en sık karşılaşılan davranışların sözlü-pasif ve dolaylı davranışlar olduğunu tespit etmişler ve bezdirme davranışlarını:

- ▶ Profesyonel konuma saldırı. ▶ Kişisel duruşa saldırı. ▶ İzolasyon.
- ▶ İş yükü. ▶ İstikrarsızlık,

olmak üzere beş grupta sıralamışlardır.

Rayner and Hoel (1997), elde edilen verilerden hareketle bezdirme davranışlarını kategorize etme çalışmaları yapmışlar ve bu şekilde birbirinden ayrı olan pek çok bezdirme davranışların tipolojisini oluşturmuşlardır.

Leymann (1996), Kuzey Avrupa Ülkelerinde yaptığı araştırmalara dayanarak kırk beş bezdiri davranışı belirleyip ve bu davranışları mağdur üzerindeki etkilerine göre beş ana kategoriye ayırmıştır. Çalışma kapsamlı ve temel niteliğinde olması nedeniyle Leymann'ın tipolojisine yer vermek doğru olacaktır.

1.5.1. Birinci Grup Davranışlar: İletişime Yönelik Saldırılar

Tınaz ve diğerleri (2008), bu grupta yer alan saldırıların, mağdurun kendisini yalnız ve çaresiz hissetmesine yönelik davranışlarını kapsadığını belirtmişlerdir. Eylemin mağdurun çalışma arkadaşları ve yöneticileri ile iletişimini engelleyerek kendisini ifade etme olanaklarını kısıtlamak şeklinde gerçekteştiğini ifade etmişlerdir.

- Amir, mağdurun kendini ifade etme olanaklarını kısıtlar.
- Mağdur konuşmaya başladığında daima sözü kesilir.
- Çalışma arkadaşları, mağdurun kendini ifade etme olanağını sınırlar.
- Mağdur azarlanır veya küçümsenir.
- Mağdurun yaptığı işler sürekli olarak eleştirilir.
- Mağdurun özel yaşantısı sürekli eleştirilir.
- Mağdur, sessiz veya tehdit edici telefonlar alır.

- Sözlü tehditlere maruz kalır.
- Yazılı tehditler alır.
- Uzaklaştırıcı bakışlar ve davranışlar yönelterek mağdurla temas reddedilir.
- Dolaylı imalarda bulunarak mağdurla temas reddedilir.

1.5.2. İkinci Grup Davranışlar: Sosyal İlişkilere Saldırıları

Duygusal bezdiri mağduruna yokmuş gibi davranılarak bezdirme davranışları bu grupta yer alır. Amaç mağdurun kendisini değersiz hissetmesini ve ortamdan uzaklaşmasını sağlamaktır (Tınaz ve diğerleri, 2008).

- Mağdurla konuşulmaz.
- Mağdura söz yöneltilmez.
- Mağdur çalışma arkadaşlarından uzakta çalışmak zorunda bırakılır.
- Çalışma arkadaşlarının kendisiyle konuşmaları yasaklanır.
- Mağdur yokmuş gibi davranılır.

1.5.3 Üçüncü Grup Davranışlar: İtibar ve İmaja Yönelik Saldırıları

Mağdur yetersiz ve beceriksiz gösterilmeye çalışılarak imajını ve itibarını zedelemeye amaçlayan davranışlardır.

- Mağdurun arkasından konuşulur.
- Mağdurla ilgili çeşitli dedikodular yayılır.
- Mağdur gülünç duruma düşürülür.
- Mağdurun akıl hastası olduğuna dair kuşku yaratılır.
- Mağdurun psikiyatriste gitmesi için kendisini ikna etmeye çalışılır.
- Mağdurun fiziksel engeli ile alay edilir.
- Mağdurla alay etmek için yürüyüş veya konuşma tarzı taklit edilir.
- Mağdurun politik ve dini inançlarına saldırılır.
- Mağdurun özel yaşamıyla alay edilir.

- Mağdurun milliyetiyle alay edilir.
- Mağdur onurunu zedeleyici işler yapmak zorunda bırakılır.
- Yaptığı iş, yanlış ve yaralayıcı bir tarzda yargılanır.
- Mağdurun aldığı kararlardan şüphe edilir.
- Mağdura karşı küfür ve aşağılayıcı sözler sarf edilir.
- Mağdura karşı sözlü ve sözsüz cinsel talepler yöneltilir.

1.5.4. Dördüncü Grup Davranışlar: Mesleki ve Özel Konumuna Yönelik Saldırıları

Mağdurun kendisini yetersiz olduğunu hissettirmeyi ve mağdurun özgüvenini sarsmayı amaçlayan davranışlardır. Özellikle mesleki ve özel konumuna karşı yapılan davranışlardır.

- Mağdura iş verilmemeye başlanır.
- İşini artık yaratıcı anlamda yapamaması için her türlü çalışma faaliyeti engellenir.
- Mağdura anlamsız işler verilir.
- Mağdura uzmanlık alanının çok altında işler verilir.
- Kendisine aşağılayıcı işler verilir.
- Mağdurun beceriksizliğini ortaya koymak amacıyla kendisine, yeteneklerinin çok üstünde görevler verilir.

1.5.5. Beşinci Grup Davranışlar: Sağlığa Yönelik Saldırıları

Mağdurda özellikle maddi ve manevi zararlar vererek mağdurun fiziksel olarak yıpranması amaçlanır.

- Mağdur, sağlığına zararlı işlerde çalışmak zorunda bırakılır.
- Mağdur, fiziksel şiddetle tehdit edilir.
- Mağduru korkutmak amacıyla ufak bir şiddet (itme gibi) hareketinde bulunulabilir.
- Daha ağır fiziksel şiddete maruz kalmasına çalışılır.

- Mağduru zarara sokmak amacıyla çeşitli girişimlerde bulunulabilir.
- Evine veya iş yerine zarar verilebilir.
- Kurbana cinsel tacizde bulunulabilir.

Leymann'a (1996) göre bu davranışların bezdirme eylemi olarak kabul edilebilmesi için haftada bir kez olmak üzere en az altı ay uygulanması, belirli bir hedefe yönelik olması, bezdirme davranışına maruz kalan mağdurun durumla baş etmekte zorlanıyor olması gerekmektedir. Bu şekilde örgütlerde, karşılaşılabilecek basit çatışmaların bezdirme davranışlarından ayrılmış olacağını belirtmiştir.

Çobanoğlu'nun 2005 tarihli çalışmasında, Leymann'ın (1996) tipoloji araştırmaları sonucunda, Kuzey Avrupa'daki bezdirme davranışları tipolojisiyle benzerlik gösterdiğinden dolayı rastlanan bezdiri davranışlarının literatür'e girmiş olduğunu belirtmiştir.

Zapf ve arkadaşları (1996), Kuzey Almanya'da çeşitli araştırmalar yaparak bezdiri davranışlarını belirlemeye çalışmışlardır (akt: Toker, 2004).

Bu davranışlar:

- İş ile ilgili saldırılar.
- Kişiliğe ve özel hayata saldırı.
- Fiziksel saldırı.
- Kişinin tutumuna saldırı.
- Sözel saldırı.
- Dedikodu.
- Sosyal hayata saldırı, olmak üzere yedi ana başlık altında toplamışlardır.

Çobanoğlu (2005) çalışmasında, ABD'de 1998 yılında yapılan bir araştırmaya göre iş yerinde uygulanan on bezdirme davranışı belirlendiğini saptamıştır. Bu davranışlar: Yapılan yanlışlıklardan sorumlu tutulma, mantıksız görevler verilmesi, yeteneğin eleştirilmesi, birbiriyle çelişkili kurallara itaat ettirilme, görevin kaybettirileceğine ilişkin tehditler, küçük düşürülme ve hakarete uğrama, başarının olduğundan az gösterilmesi, işten çıkarılma, bağırılması, şerefin lekelenmesi şeklinde olduğunu belirtmiştir.

1.6. BEZDİRME EYLEMLERİ SÜRECİNİN AŞAMALARI

Farklı şekillerde ortaya çıkan bezdirmenin gelişim süreci de farklılıklar göstermektedir. Bezdirme olgusunda temel nitelik olarak kabul edilen görüşleri ile takip edilen bir araştırmacı olan Leymann'ın (1996), Almanya ve İsveç'te yaptığı çalışmalar sonucunda geliştirdiği model, örnek niteliğindedir. Leymann'ın (1996), bezdirme eylemlerini beş aşamalı bir süreç olarak açıklamaktadır (akt: Tınaz ve diğerleri, 2008).

1.6.1. Çatışma ve Tanımlama Aşaması

Leymann, (1996) süreci tanımlarken; bezdirme eylemleri öncelikle kişisel, sosyal ve örgütsel nedenli kritik bir olay sonucunda olası bir çatışmanın tetiklemesiyle başladığını belirtmiştir. Bu aşamada henüz bezdirme eylemleri sürecinin tam olarak başlamadığını ama her an bezdirme eylemleri davranışları başlayabileceğini aktarmıştır. Kritik bir olayla gelen bir anlaşmazlık ile karakterize edilebileceğini ve bu duruma anlaşmazlık aşaması da denildiğini ve aşamanın henüz bezdiri olmadığını da açıklamıştır.

1.6.2. Saldırganlık Aşaması

Toker (2006) çalışmasında, saldırganlık aşamasında ortaya çıkan saldırgan davranışların bezdirme eylemlerinin başlangıcını oluşturduğunu belirtmiştir. Günlük hayatta saldırganlık olarak nitelendirilmeyecek davranışlar bir süre sonra mağduru cezalandırmaya yönelik olduğunu ve sonucunda da saldırganlığın başlayacağını ifade etmiştir. İlgün (2008), yapılan bezdirme eylemleri ve psikolojik saldırılar, bezdiri dinamiklerinin harekete geçtiğini göstereceğini belirtmiştir.

1.6.3. Anlaşmazlık Aşaması ve İşletme Yönetiminin Devreye Girmesi

Davenport ve diğerleri (2003), yönetim ikinci aşamada işin içine girmemişse de durumu yanlış algılayarak bu negatif döngüde işin içine girebileceğini açıklamışlardır. Bezdirme eylemi mağduru ise örgütlü ve kurumsal bir güçle baş etmek zorunda kalarak süreç içinde yer almak zorunda bırakılabileceğini belirtmişlerdir (akt: Tutar 2004).

Bezdirme eylemi sürecinin araştırması konu edilen bir çalışmada: Yöneticiler, çoğunlukla mağdur hakkında ortaya atılan yargı ve suçlamaları kabul ederek mağdurun çabalarını zor veya nevrotik birinin çatışmaları şeklinde değerlendirdiğini, sonuçta ise iş kanunlarının uygulanması sırasında mağdurun hakları ciddi olarak çiğnendiği, tespit edilmiştir (Toker, 2006).

1.6.4. Yanlış Yakıştırma ve Tanılarla Damgalanma

Bu aşamada yıldırma eylemleri mağduru sorununun çözmek amacıyla bir psikolog ya da psikiyatristten destek almaya çalışırsa ve eğer bu durum diğer çalışanlar tarafından haber alınırsa bezdirme eylemleri mağduru, geliştirilen yanlış yorumlar doğrultusunda “*Paranoyak*”, “*Kişilik Bozukluğu Olan*” ve “*Manik Depresif*” kişi olarak tanımlanır. Bu çabaların ise ona uzun süreli hastalık izni ile çalışma hayatından uzaklaştırmadan başka bir yarar sağlamaz (Leymann, 1990).

1.6.5. İşine Son Verilme Aşaması

İşyerindeki bezdirme eylemleri, travma sonrası stres bozukluğunu (TSSB) tetikler. Kişinin gerilimi en üst safhadadır. İşten çıkarılmadan sonra, psikosomatik hastalıklar devam ederek kişiyi işinden ayrılma noktasına getirir (Tutar, 2004).

İlgün (2008) çalışmasında: Örgütün psikolojik şiddeti görmezden geldiği, kıskırttığı hatta psikolojik şiddete göz yumduğu için kurbanın çok sayıda ve örgütsel gücü arkasına alan kişi karşısında kendini çaresiz gördüğünü ve bu aşamada da bezdirme sürecinin tamamlanmış olduğunu belirtmiştir. Bezdirme eylemi sürecinin araştırıldığı diğer bir çalışmada ise bezdiriye dayanamayan bireyin, çözümü işini terk etmekte ve başka bir işe yönelmeye çalıştığı saptanmıştır (Zapt, 1999).

Yukarıda yer alan beş aşama bezdirme eylemlerinin ortaya çıkması ve hafiften ağıra doğru geniş bir yelpazede olumsuz gelişmelere yol açan sonuçları görülmektedir. Esasında bezdirme eylemleri süreci incelenirken örgütlerdeki çatışma süreci de incelenmiş olur.

1.7. BEZDİRME SÜRECİNDE ROL ALANLAR VE ÖZELLİKLERİ

1.7.1. Duygusal Bezdirmeyi Uygulayanların (Saldırganların) Belirgin Özellikleri

İş yerinde çalışana duygusal bezdirme uygulayan kişiler saldırgan eğilimli kimseler olduğu anlaşılmıştır. Genellikle iç dünyalarında yaşanmamışlıklarının dışavurumunu yansıttıkları, kendi dünyalarında gel-gitlerinin, karmaşıklıklarının ve eksikliklerinin sonucu olarak bu saldırı eylemlerini uygulama pozisyonlarına girdikleri görülmüştür. Ruhen çok sağlıklı oldukları söylenemeyen bu kimselerin narsist kişilik özelliği sergiledikleri bilinmektedir. Bu insanların; genel olarak küstah, kendini beğenmiş davranış ve tutumlar sergilerken son derece acımasız oldukları bilinmektedir. Ayrıca bu kişilerin başkaları tarafından hafife alınan, eleştirilmeye tahammülsüz, yenilgiyi hazmedemeyen, aşırı bir öfke halinde olan, oç alma duygusu ve kırgınlık içine giren kimseler olduğu da saptanmıştır.

Tutar (2005) tarafından yapılan bir araştırmada, narsist kişiliğin, “*Gerçekten uzak, gösterişli bir hayal ortamında.*” yaşayan, kendini sürekli diğer insanlardan üstün gören ve bunun kabul edilmesini arzulayan kimselerde görülen zihinsel bozukluk hali olduğu açıklamıştır. Söz konusu çalışmada narsist kişilikli insanlar; üstünlük duygusu, beğenilme gereksinimi ve empati yoksunluğu içindeki kişiler olduğu vurgulanmıştır.

Baykal’ın 2005 tarihinde yayınlanan çalışmasında narsist bireyin temel özelliğinin; sınırsız başarı, güç ve zenginlik elde etmekte olduğunu belirtmiş ve sürekli özel işlem görme beklentisinde olan bu kişiler kendilerini hukuk ve ahlakın üzerinde gördüklerini ifade etmiştir. Yapılan başka bir araştırmada, saldırganların kurbanlarını yanıltmak için samimi ve içten davrandıklarını ancak sürekli onları takip ederek hata bulmaya çalıştıklarını, yanında çalışanlara mesafeli ve kaba davrandıkları ve ulaşılmaz olduklarını sergileme gayreti içine girdiklerini belirtmiştir (Yüçetürk, 2003).

Tutar (2004) çalışmasında bezdirmeyi uygulayanların, gerilimden beslenirken stresli ortam ve örgütsel iklimin onlara en uygun ortamı sağladığını açıklamıştır. Narsist kişilikli bu bireyler kendilerini üstün görerek bunun kabulünü istediklerini de belirtmiştir. Zeylan (2007), bezdirme eylemlerinde bulunan kişilerin, iş arkadaşı ya da yönetici olabildikleri ve bu kişilerin tipik özelliklerine ilişkin yapılan araştırmalar önemli sonuçlara işaret ettiğini belirtmiştir.

Çobanoğlu'nun 2005 tarihinde yayınlanan araştırmasında işyerinde duygusal bezdirme eylemleri uygulayan kişileri; güvensiz, korkak ve kıskanç olarak tanımlamış, birçoğunda kişilik bozuklukları gözlendiğini ve kötü bir çocukluk geçirmiş olmalarının söz konusu olduğunu açıklamıştır. Söz konusu çalışmada bu kişiler, yıpratmak için genellikle uyumlu insanları seçtiklerini ve iyi yetişmiş elemanları en kolay hedefler olarak gördüklerini de ifade etmiştir.

Peck (1998), "*People Of The Lie*" (*Yalan İnsanları*) adlı kitabındaki kötü kişilik teorisinde, bu tip bireylerin kendi hasta kişiliklerinin bütünlüğünü korumak ve devam ettirmek için başkalarının gelişim güçlerini yok etmek istediklerini, onlara göre kendileri dışında herkesin değersiz olduğunu, kusursuz benlik imgelerini korumak amacıyla başkalarını feda edebileceklerini belirtmiştir.

Kök (2006) bezdirme eylemcilerinin; yetişme ortamlarında çatışma eğilimli, sevgi ihtiyacı duyan, otoriterliği seven, fiziksel cezalandırmayı içeren güç uygulamalarıyla disipline edilen kişiler olduğunu belirtmiştir. Ayrıca, bezdirme eylemcilerinin genellikle çalışkan oldukları ancak yaptıkları işleri hep abartarak anlattıkları, sürekli işlerin çokluğundan bahsettiklerini, disiplin ve motivasyon değil ama korku salmaktan yana oldukları ve sürekli yeni kurallar koyduklarını tespit etmiştir.

Fineman'ın 2005 tarihinde yayınlanan çalışmasında; bezdirme eylemcisinin dikkatini çeken özellikler arasında; sakatlık, din farkı, iş performansı, etnik kültür ve cinsiyetin ilk sırada olduğunu tespit etmiştir. Ayrıca, benlik algıları zayıf olan bu kişilerin kimliklerini, daha güçlü olduğuna inandıkları, saygı duyup putlaştırdıkları biriyle işbirliği yaparak bulduklarını da ifade etmiştir. Leymann'ın 1993 tarihli çalışmasında, insanların kendi eksikliklerinin telafisi için bezdirme eylemlerine başladıklarını saptamıştır. Ayrıca, kendileri ve konumları adına duydukları korku ve güvensizlik onları başkalarını küçültmeye ittiğini de belirtmiştir.

Yapılan araştırmalar genellikle saldırganların özelliklerini tespit etmeye çalışmışlardır. Farklı uzmanlar tarafından sıralanan saldırgan özellikleri, birbirinden ayrı olmakla beraber benzer nitelik gösterdiği görülmektedir (Peck, 1998; Tutar, 2004; Çobanoğlu, 2005; Fineman, 2005; Kök, 2006). Saldırganların bazı ortak özelliklerini tespit eden Salvucci'nin (1993) çalışması oldukça geniş kapsamlıdır. Salvucci'ye (1993) göre saldırganların ortak özellikleri şunlardır:

1. Başkalarını sözlü tehdit ve fiziksel şiddet yoluyla kontrol etmeye ihtiyacı duyarlar.
2. Başkalarından daha çabuk sinirlenir ve daha çabuk güç kullanırlar.
3. Mağdur-saldırgan ilişkisinde diğer insanların problemleri için düşük empati kurma eğilimindedirler.
4. Kendilerine sık sık saldırgan davranışlı kişilerin davranışlarını model alırlar.
5. Sürekli tekrarlayan saldırgan davranışlar.
6. Uygunsuz şekilde başkalarının davranışlarında düşmanca tavırlar algırlar.
7. Sinirli ve intikam dolulardır.
8. Diğerlerinin yanında ebeveynleri zayıf rol modellerdir.
9. Saldırgan gruplarla ilişki kurmaya uygundur.
10. Sorunları yapıcı şekilde çözmek için ebeveynleri zayıf rol modellerdir.
11. Saldırganlığı, kendilerini korumanın tek yolu olarak görürler.
12. Evde uyumsuz disiplin süreçleri vardır.
13. Güç ve kontrol duygusunu sürdürmek için fiziksel görünümü önemserler.
14. Sinirli düşüncelere odaklanırlar.
15. Alışılmıştan daha fazla ailevi sorunları vardır.
16. Ebeveynler çocukların nerede olduğunu bilmezler.
17. Evde, fiziksel ve duygusal kötü davranışlara maruz kalırlar.
18. Akran gruplarda kızgınlık ve hayal kırıklığı oluştururlar.
19. Saplantılı ya da katı tavırlar sergileme eğilimleri vardır.

Friedman and Rosenman'ın 1960 tarihli çalışmalarında; "*Psikoloji*"de genel bir kategori olarak, insanları "A" ve "B" tipi kişilik olarak sınıflandırmışlardır. 1960'ların sonlarında Friedman ve Rosenman tarafından "*Duygu ve Hareket Kompleksi*" olarak tanımlanan kişilik özelliklerini şöyle sıralamışlardır.

1.7.1.1. A Tipi Kişilik Özellikleri

Hareketli, hızlı yürüyüp, hızlı yiyen, sabırsız, aynı anda iki işi yapmaya çalışan, boşa vakit geçirmeyi sevmeyen, atılgan, rekabeti seven, rakamlara önem veren, kendisini zaman zaman baskı altında hisseden kişi olarak ifade edilmektedir.

Schultz and Schultz (1998), A tipi davranış örüntüsüne sahip bireylerin en temel özelliklerinden birinin zaman baskısı hissetmeleri dolayısıyla da aceleci ve zamanla yarış halinde olmaları olduğunu belirtmişlerdir. Ayrıca, A tipi davranış örüntüsüne sahip bireylerin, kişiler arası ilişkilerinde ise saldırganlık ve düşmanca davranmanın belirgin özelliklerinden olduğunu ve astları ya da iş arkadaşlarının çok yavaş olduğuna inanarak öfkelenediklerini ifade etmişlerdir.

Telman ve Ünsal (2004) çalışmalarında A tipi kişilik yapısına sahip bireylerin; toplantılarda acele eden, sözünü kesilmesine tahammül edemeyen ama başkalarının sözünü kesen, terfi etmeye odaklı, uzayan işlerden sıkılan, insanlara karşı esnek davranamayan kişiler olduğunu aktarmışlardır.

A tipi kişilik özellikleri kötü olarak algılanmamalıdır. Aceleci, aşırı öfkeli ve sabırsız olmaları karşısındaki bireylerle çatışma yaşama olasılığını artırmaktadır. Bezdirme eylemlerinde bulunan kişilerin bazı A tipi kişilik özelliklerinden aşağıda sıralananlardan bir ya da birkaçını göstermeleri beklenir (Zel, 2001).

(a) Bireyleri grup kurallını kabul etmeye zorlama: Bazı gruplarda ancak belli kurallar ve düzen olduğunda başarı sağlanacağı dolayısıyla herkesin bu kurallara uyma zorunluluğu inancı hâkim olduğundan hedef alınan mağdur ya kuralların tümüne uyacak ya da gitmek zorunda kalacaktır (Tınaz, 2006a). Bazı patronlar örgütsel hiyerarşi içinde güçlerini istedikleri gibi kullanabileceklerini sanmakta hatta bunu kendileri için bir “İlahi Hak” olarak görmektedirler. Bu özelliklere sahip kişiler için herkes kendiliğinden değersizdir.

(b) Düşmanlıktan zevk alma: Yıldırma eylemcileri çalıştıkları kurumu, kendisine ne pahasına olursa olsun başarıya ve iyi bir hayata ulaştıracak bir araç olarak görüp bunu sağlayabilmek için rakiplerini ve kendisine rakip olabileceklerini kontrol etmeye sindirmeye çalışır. Rakiplerini düşman olarak görmekte, fırsatını bulduklarında kendisine düşmanca davranışlar sergileyeceklerini düşünmektedir. Genellikle sadist

kişilikte olan bu kişiler eziyetten haz duyar ve geçici bir rahatlama yaşarlar (Tutar, 2004; Baykal, 2005 ve Fineman, 2005).

Düşmanlık yapmaktan kendini alamayan bezdirme eylemcisi, örgüt hiyerarşisinin neresinde bulunursa bulunsun bireylere karşı yıldırma politikası gütmekten kendisini alamaz ve düşmanlığı başlatma süreci için üstler, eşit pozisyonda çalışanlar, kişisel hoşnutsuzluklar birer sebep oluşturabilir (Davenport ve diğerleri, 2003).

Tınaz (2006a) araştırmasında, zayıf kişilikleri nedeniyle övgü ihtiyacı içinde olan bu kişilerin düşman yaratma gereksiniminde olup sürekli olumsuz senaryolar ürettiklerini belirtmiştir. Ayrıca, düşmanlarının olmaması durumunda bir yenisini kolayca bulabildiklerini, adeta çatışma, şiddet uygulama ve acı verme konusunda görevli olduklarına inandıklarını ifade etmiştir.

(c) Zevk arayışı ve acı çektirmekten mutluluk duyma: Bezdirme eylemlerini uygulamaktan zevk alan kişi, genellikle sadist kişiliğe sahiptir. Özel ve toplum çevrelerinde genellikle dışlandıkları için, örgüt içinde kurumsal kimliklerini kullanarak, astlarına ve bazen de eşit statüdeki iş arkadaşlarına kaba ve saldırgan davranmaktan keyif alır ve geçici bir ferahlama rahatlık duyarlar (Tınaz, 2006a). Bu kişiler sürekli ilgi istemekte ve narsist kişilik bozuklukları göstermektedirler. Başarıya ulaşmak için soğukkanlı davranır ve başlattıkları süreçten de çok mutlu olurlar (Fineman, 2005).

(d) Can sıkıntısı: Sürekli tekrarlanan monoton işlerin yapıldığı ve iş yükünün adaletli dağıtılmadığı iş ortamlarında kişiler monotonluktan uzaklaşmak, sıkıntıdan kurtulmak ve heyecan yaşamak isteği ile yıldırma eylemlerine başvurmakta bazen bunu bir tür oyun olarak görmektedirler (Tınaz ve diğerleri, 2008).

(e) Önyargılar: Bezdirme eylemleri uygulayanların davranışlarının akılcı temeli ve açıklaması yoktur. Mağdurun şiddete maruz kalması; dinsel, sosyal veya etnik bir nedene dayanabileceği gibi; gösterdiği yüksek bir performans elde ettiği bir fırsat, beklenmeyen bir terfi veya ödül, yıldırma eylemcilerin harekete geçirmeye yeter. Hatta onun sevmediği birine benzemek bile kurbana saldırı için bir neden olabilir (Tutar, 2004; Tınaz, 2007).

(f) Ayrıcalıklı hak sahibi olduğuna inanma: Bezdirme eylemlerinde bulunan kişiler örgüt hiyerarşisi içinde güç kullanma ayrıcalığına sahip olduklarını düşünür ve bunu

doğal bir hak gibi görürler. Liderlik vasıflarından yoksun bu kişiler yönetici olmak veya ellerindeki yönetici pozisyonunu kaybetmemek için çırpınırlar (Tınaz, 2006a).

(g) Sahip Olamadıklarının Acısını Çıkarma: Kendileri mutlu olmayan bazı kişiler, başkalarının da mutluluklarını, başarılarını, sevmelerini, iş yerinde yükselmelerini hazmedemezler. Bu tür olaylar psikolojik yıldırma eylemcisinin; kin, hırs, kıskançlık, meydan okuma, bezdirme faaliyetlerine başlamasının temelini oluşturmaktadır. Bezdirme eylemcileri bir işyerinde terfi almayı beklerken kendisinin değil de daha başarılı veya üstün özellikli birinin o terfiye ulaşmasına, *“Benim sahip olamadığıma hiç kimse sahip olamaz!”* düşüncesi ile karşı çıkarlar (Tınaz, 2006a).

1.7.1.2. B Tipi Kişilik Özellikleri

Zamanı dikkate almayan, sabırlı, kendini övmeyen, sıkmayan, rahat, sınırlı zamanlı işleri yapmayı ve acele etmeyi sevmeyen yumuşak huylu birey tipidir (Solmuş, 2004). B tipi kişilik özelliklerine sahip bireyler, durum gerektirmedikçe başarılarını gösterme ya da tartışma gereği duymazlar ve saldırgan, düşmanca davranışlar sergilemezler. Yaptıklarının hakkında başkalarının neler düşüneceğine odaklanmazlar. Aşırı rekabet ve yarışma davranışları göstermezler. A tipi kişilik yapısına sahip olan çalışanların, diğer çalışanlarla, B tipi kişilik yapısına sahip çalışanlardan daha fazla oranda çatışma yaşadıkları ve saldırgan davranışlarda bulunma eğilimi taşıdıkları görülmüştür (Solmuş, 2004).

Tutar (2004) çalışmasında; B tipi kişilik özelliklerine sahip bireylerin bezdirme eylemleri kurbanı olma ihtimalleri olduğunu ancak, onların bezdirme eylemleri ve tehditler karşısında düşünmeden hareket etmediklerini ve daha kontrollü ve dengeli davrandıklarını belirtmiştir.

Çeşitli araştırmacıların belirledikleri saldırgan tiplerine baktığımızda genel olarak farklı doyumsuzlukları, hayal kırıklıkları veya eksikliklerinden doğan olumsuz duyguları hedef aldıkları kişiye yönlendirdiklerini söylemek mümkündür. Hedef aldığı kişinin sorun yaşaması, işten ayrılması veya intihar etmesi saldırganın haz duymasını sağlayacağı ve içlerinde bitmek bilmez bir kıskançlık duygusunun var olduğu söylenebilir.

1.7.2. Duygusal Bezdirme Maruz Bırakılanların (Mağdurların) Belirgin Özellikleri

Einarsen'in 2000 yılında bezdirme sürecinde rol alanlar ile ilgili yaptığı çalışmada: Özellikleri açısından incelendiği zaman bezdirme eylemleri mağdurlarının, fazla duyarlı, şüpheli, güvenilir, yaratıcı, kendilerini başkalarına beğendirme ihtiyacında olmayan, nitelikli kişiler olduğunu açıklamıştır. Davenport ve diğerleri (2003), bezdirme eylemlerinde mağdurların genellikle çok sadık, takdir kazanan üstün performanslı, kamu vicdanı gelişmiş, çalıştıkları yerin saygınlığını önemseyen, kuruluşun hedeflerine inanmış, fakat dışarıdan yardım almaya yanaşmayan ve acı çeken bireyler olduğunu saptamışlardır. Yapılan başka bir araştırma da ise bezdirme eylemleri mağdurlarının aslında iş yaşamında ortalamanın üzerinde başarı sergileyen ve yüksek etik değerlere sahip, işlerine bağlı kişilerden oluştuğu tespit edilmiştir (Westhues, 2004). İşte bu özellikleri yüzünden de diğer çalışanlar tarafından "*Tehditkâr*" algılanıp bezdirme eylemlerinin hedefi olmaktadır (Zeylan, 2006).

Zapf'ın 1999'da yayınlanmış çalışmasında: Sosyal becerileri iş arkadaşlarınınki kadar gelişmemiş olan, kalıcı sosyal ilişkiler kuramayan ve çatışmalardan mümkün olduğu kadar uzak kalmaya gayret gösteren kişiler olduğu tespit edilmiştir. Söz konusu çalışmada, takım arkadaşlarından daha yüksek performans göstererek grup normlarına uymayan ya da performansını uygunsuz ve tahrik edici bir biçimde gösteren benlik saygıları ve başarı güduları yüksek çalışanların bezdirme eylemlerine diğer çalışanlardan daha fazla oranda maruz kaldıklarını saptamıştır (Akt: Jennifer, Cowie and Ananiadou, 2003).

Yüçetürk, (2007) çalışmasında: Bezdirme hedef olanların, sosyal ortamlarda genellikle kaygılı, endişeli ve kendine daha az saygı duyan bireyler olduğunu, dürüst ve oldukça tecrübesiz olduklarını, her zaman mahcup, hoşgörülü, iyi niyetli ve özür dilemeye hazır bir tavır içinde olduklarını belirtmiştir. Ayrıca, bu özelliklerinin de saldırganları, bezdirme eylemi için cesaretlendirdiği bilinmekte olduğunu ifade etmiştir.

Örgütsel pozisyon açısından bakıldığında, çalışanların iş arkadaşlarından çok yöneticilerinin yıldırma eylemlerine maruz kaldıkları görülmektedir. Fox and Stallworth (2005) araştırmalarında: Çalışanların %81'inin yöneticilerinden ve %58'inin ise iş arkadaşlarından bezdirme eylemlerine maruz kaldıklarını tespit etmişler ve saldırganların yönetici oldukları durumda da çalışanların daha fazla oranda olumsuz

duygulanımlar yaşadıkları ve örgütün bezdirme eylemleriyle başa çıkma konusunda da bir adım atacağına inandırıcı olmadığını belirtmişlerdir.

O'Conner (2004), okullarda öğretmenlerin öğrenciler tarafından bezdirilmesinde öğretmenlerin kişisel bazı özelliklerinin tetikleyici olabildiğini açıklamıştır. Ayrıca, bezdirme eylemleri sürecinde öğretmenin farklı dış görünüşü, okulun bulunduğu toplumun dışından olması, farklı etnik yapıdan, kültürden olması, çok genç olması, açıkça görülen bir engeli olması ve kadın öğretmenlerin çalışmasının olumsuz karşılandığı bir bölgede öğretmen olması gibi nedenler arasında yer alabilmekte olduğunu da ifade etmiştir.

1.8. DUYGUSAL BEZDİRMEİN ETKİLERİ

1.8.1. Duygusal Bezdirmenin Mağdura Etkileri

Çobanoğlu (2005) bezdirme eylemlerine hedef olan (mağdur) kişilerin genellikle üstün mesleki özelliklere sahip; yaratıcı, dürüst ve yetkinlik düzeyleri yüksek kişiler olduğunu belirtmiştir. Ayrıca, işlerini kaybetmenin bu kişilerde psikolojik yara, türlü psikolojik ya da psikosomatik rahatsızlıklara yol açabildiğini, uzun süre devam eden bezdirme eylemlerinin zaman içinde mağdurun fizyolojik düzenini etkilemekte olduğunu da ifade etmiştir. Tutar (2004), devam eden sürekli stresin; kaygı, kronik kaygı, olumsuz bedensel bozukluklara yol açmakta olduğunu ve psikolojik nedenlere bağlı psiko-fizyolojik veya psiko-somatik hastalıkların yaşandığını belirtmiştir.

Davenport ve diğerleri (2003) çalışmalarında: Bilinçli, kasıtlı ve sistemli bezdirme eylemlerinin zararlarının mağdurda yavaş yavaş kendini göstereceğini ve mağdurun, ne olup bittiğini yaşaya yaşaya maddi ve manevi yönlerden zarar görerek süreci izlediklerini belirtmiştir. Duygusal bezdirinin mağdura hem psikolojik hem de fizyolojik üç farklı derecede olduğunu belirtmiştir.

► **Birinci derece etkilenme:** Yapılan araştırmalarda, bezdirme eylemlerine maruz kalan kişinin olaylara direnmeye çalıştığı, öfke, hemen sinirlenme, kızgınlık duyguları içinde olduğu; işine kolay konsantre olamadığı, dikkatinin çabuk dağıldığı ve bezdirme eylemcisinden uzak durmaya çalıştığı belirtilmiştir (Davenport ve diğerleri, 2003). İlk

zamanlarda birey kendini suçlamaya yönelik bir davranış tarzı içine girerek sık sık ağlar ve uyku problemleri çeker (Namie, 2000; Fineman, 2005; Tınaz, 2006b).

► **İkinci derecede etkilenme:** Genellikle bezdirme eylemlerine karşı koyamayan kişi artık kendini iyi hissetmeyip, yaptığı işte başarısız olduğunu düşünerek, işe geç gitmek ister hale gelir (Baykal, 2005). Yeteneklerinden ve performansından şüphe duyan birey, “*Bu bana yapılmamalıydı.*”, ya da “*Ben hatalıyım.*” cümlelerini sık sık zihninden geçirir (Tınaz, 2006b). İçinde bulunduğu stresli ortam kişinin üretimini düşürür ve psikolojik ve fiziksel olarak sağlığını bozar. Kişi yüksek tansiyon, mide ve bağırsak sorunları, kalıcı uyku bozuklukları, ani kilo alıp verme gibi psikosomatik rahatsızlıklar ve açıklanamayan korku, tedirginlik yaşar (Leymann and Gustaffson, 1996; Davenport ve diğerleri, 2003).

► **Üçüncü derecede etkilenme:** Bezdirme eylemlerinden üçüncü derecede etkilenen bireyler ise iş yapamaz hale gelir ve iş yerine gitmekten korkarlar. Kişilerin kendilerini koruma mekanizmaları çöktüğünden şiddetli depresyon, intihar girişimleri, panik atak, bayılmalar, üçüncü kişilere yönelik şiddet gibi psikolojik ve fiziksel semptomlar görülür (Davenport ve diğerleri, 2003). Kişi psikolojik olarak tükenmiş durumdadır ve “*Benlik Ölümü*” gerçekleşmiştir. Kişinin psikolojisi kendine ve çevresine zarar verecek durumdadır (Tutar, 2004). Finlandiyalı 350 üniversite çalışanı ile yapılan araştırma sonucuna göre, çalışanların %95’inde travma sonrası stres bozukluğu (TSSB), yani üçüncü derecede bezdirme eylemlerinden etkilenme görülmüştür (Matthiesen and Einarsen, 2004).

Naylor (2001) yaptığı araştırma sonucunda: Kanada’da bulunan (British Columbia) öğretmenlerdeki stres faktörlerini öğretmenliğin giderek karmaşıklaşması ve zorlaşması ve buna bağlı olarak öğrencilerle ilişkilerin güçleşmesi, çalışma saatlerinin artması, ilgilenecek konuların giderek genişlemesi, zaman darlığı, kaynak azlığı, destek ve saygı olarak belirlemiştir. Öğretmenlerdeki stres sonuçları ise daha çok çalışma, yarı-zamanlı çalışma, tamamen öğretmenliği bırakma, hastalanma ve aile hayatına olumsuz etkiler bıraktığını açıklamıştır.

Tutar (2004) çalışmasında, mağdurun yaşadığı bezdirme eylemlerinden sonra sağlığını bozmasının çok normal bir durum olduğunu belirtmiştir. Mağdurun önce psikolojik, ardından da fizyolojik açıdan sağlığını yitirdiğini, devamlılık arz eden bezdirme eylemleri mağduru psikolojik olarak moralsiz bırakmakta olduğunu

açıklamıştır. Ayrıca; devam eden sürekli stres, kaygı, kronik kaygı olumsuz bedensel bozukluklara yol açmakta ve psikolojik nedenlere bağlı psiko-fizyolojik veya psiko-somatik hastalıklar yaşanmakta olduğunu belirtmiştir.

Yapılan bir araştırmada, bezdirme eylemlerine maruz kalma sonucu birey kendini dışlanmış, zavallı, yalnız ve savunmasız hissederek strese girdiği ve çeşitli travmatik durumlar meydana geldiği tespit edilmiştir. Söz konusu çalışmada; bunların başında travma sonrası stres bozukluğu (TSSB), genel anksiyete bozukluğu, depresyon, panik atak ve sosyal fobi en fazla karşılaşılan psikolojik sorunların yer aldığı bulgulanmıştır (Leymann and Gustafson, 1996; Lewis and Whal, 2002; Davenport ve diğerleri, 2003).

Tutar (2004), bezdirme eylemleri süresi uzadıkça bireyde kalıcı korku ve “*Panik Atak*” gibi psikolojik rahatsızlıkların gözlemlendiğini, daha önce hayatta kalmak ve ölmek gibi sorunu olmayan kişilerde, bu ikisi arasında tercih yapamayacak kadar hayata karşı yılgınlık ortaya çıkmakta olduğunu belirtmiştir.

Tınaz (2006b) mağdurun; ekonomik, sosyal ve mesleki açıdan zarar gördüğünü açıklamıştır. Sağlığına tekrar kavuşabilmek amacıyla ilaçlar, doktor, hastane masrafları ve mağdurun işten çıkarıldığı durumlarda ise düzenli kazancını da yitirmiş olmasını ekonomik zarar olarak belirlemiştir. Ayrıca, mağdurun özellikle iş ortamındaki itibarı bezdirme davranışları ile zarar gördüğünü, bu durum başarısız birey olarak algılanmasına neden olduğunu ve aile çevresinde de benzer durumlar yaşayan mağdurun, mesleki kimliğinden sonra yavaş yavaş sosyal kimliğini de yitirmeye başladığını belirtmiştir.

Groeblinghoff and Becker’in 1996 tarihinde yayınlanan çalışmalarında, bu karmaşık bezdiri süreci içinde kişi iş yerindeki verimlilik ve yaratıcılığını zaman içinde kaybettiğini ve hatta özel hayatı, çocukları ve aile bireyleri ile olan sosyal ilişkileri bozularak içe kapalı bir yaşam sürmeye başladığını belirtmektedirler. Bezdirme eylemleri mağdurları üzerinde en çok görülen etkiler ise güçsüzlük hissi ve kimsenin mağdurun yaşadıklarına inanmayacağı düşüncesidir (Namie and Namie, 2000; Lewis and Whal, 2002).

Mikkelsen and Einarsen’in 2002 tarihinde yayınlanan çalışmalarında, bezdirme eylemlerine maruz kalma ile psikolojik karın ağrısı, baş dönmesi, göğüs kafesindeki

ağrılar arasında güçlü bir ilişki olduğunu belirtmişlerdir. Duygusal bezdirme eylemlerine maruz kalan kişide, alkol ve sigara kullanımında artış olmakta, aşırı kilo kaybı yaşanmakta ve yemek yeme bozuklukları oluşmaktadır (Namie, 2000).

Leymann (1996) ise yaptığı araştırmada, bezdirmeye uğrayanlarda kronik endişe ile ilgili on sekiz belirtiden söz etmiş ve bu belirtileri üç ana grupta toplamıştır. Bu koşullar uzun süre devam ederse, uzun vadeli fiziksel komplikasyonlara ve hastalıklara neden olabileceğini belirtmiştir.

1- Kaslarla ilgili semptomlar:

- Ürperme.
- Gergin ağrıyan kaslar.
- Kaslarda seğirme.
- Aşırı yorgunluk, rahatsızlık.

2- Otonom sinir sistemi hiperaktivitesi:

- Nefes darlığı hissi ve oksijen ihtiyacı.
- Kalp çarpıntısı.
- Yüksek nabız.
- Terleyen veya ıslak ve soğuk eller.
- Baş dönmesi.
- Ağız kuruluğu.
- Bulantı, diyare ve mide-bağırsak rahatsızlıkları.
- Ani sıcak ya da soğuk basması, yutkunma zorluğu.

3- Tetiktelik ve aşırı duyarlık hiperaktivitesi:

- Heyecan veya telaş.
- Beklenmedik dış uyarılara aşırı tepki.
- Alınganlık.
- Uyuma zorlukları.
- Ani uyku bölünmesi.

- Konsantrasyon bozukluğu.

Yukarıdaki belirtiler, bezdirme eylemlerine maruz kalanlarda sıklıkla görülen bedensel sağlık sorunlarıdır (Leymann and Gustaffson, 1996; Davenport ve diğerleri, 2003; Tutar, 2004).

Telman ve Ünsal'ın 2004 tarihinde yayınlanan çalışmalarında, insanoğlunun doğası gereği başarıya ve takdir edilme ihtiyacı duyduklarını ifade etmişlerdir. Bunun aksine insanoğlunun sürekli olarak bezdirme eylemlerinin gerçekleştiği bir iş ortamında bulunmasının bireysel başarısını bitirdiği gibi yaptığı işe de yabancılaşmasına yol açtığını belirtmişlerdir. Leymann and Gustafsson (1996) araştırmalarında, mağdurların %33'ünün orta düzeyde depresyon yaşadığı ve %39'unun tıbbi müdahale gerektirecek düzeyde ciddi rahatsızlıklar yaşadığını saptamışlardır. Ayrıca, bezdirme eylemleri mağdurlarının büyük kısmının fazla iş yükünden tükenmişlik yaşadıklarını da belirtmişlerdir.

Rayner and Hoel'ün 1997 tarihinde yayınlanan çalışmalarında, her yedi intihar olayının birinin iş yerindeki bezdirme eyleminin bir sonucu olduğu bulgusunu elde etmişlerdir. Yapılan bir araştırmada, bezdirme eylemleri ve saldırgan davranışlara maruz kalan kişilerde; hızlı sinirleme ve eleştiriyi kaldıramama gibi sonuçlar görülmekte olduğu belirtilmiştir (Charlotte, Hoel and Cooper, 1997). Leymann'ın 1990 tarihli çalışmasında "*Dalga Etkisi*" (*Wave Effect*) olarak adlandırdığı bu süreçte, bezdiricinin neden olduğu problemlerin bir dalga gibi yayılarak aile ilişkilerini bozmaya hatta ayrılık ve boşanmalara yol açmakta olduğunu saptamıştır.

Kök (2006) bezdirme eylemlerini, şiddetin inceltilmiş şekli olarak psiko-sosyal yönleriyle dikkat çekmekte olduğunu ve daha çok psiko-somatik etkiler ortaya çıkardığını belirtmiştir. Ayrıca, bireylere bezdirme eylemleri uygulayarak ve sonunda bezdirerek istifaya, depresif ve takıntılı davranışlara sürükleyen bu sürecin kişilere sağlıklarını kaybettirip kimi zaman intihara bile götürebileceğini ifade etmiştir.

Namie and Namie (2000) bezdirme eylemlerine maruz kalanlar ile ilgili yaptıkları araştırma sonucunda, bir yıl ya da bir yıldan az bezdirme eylemleri davranışlarına maruz kalanların akıllarına sürekli olarak yaşanan olaylar hakkında negatif düşüncelerin geldiğini hatta bu sürecin 18 aydan 10 yıla kadar bile uzadığını belirtmişlerdir.

Davenport ve diğeri (2003) çalışmalarında bezdirme eylemlerini, maruz kalmış kişilerde görülen duygulanım bozukluğu açısından üç evrede toplamışlardır.

► **Şok Evresi:** Tınaz (2006a), işyerinde bezdirme eylemlerine maruz kalanlarda zaman içinde sosyal imajının zedelenmekte olduğunu, kişinin uğradığı haksızlıkları fark etmeye başladığını ve ilk zamanlarda kendini suçlamaya yönelmekte olduğunu belirtmiştir. Tutar (2004) çalışmasında, “Benmerkezci” bir davranış tarzı içinde olan bireyin şaşkın ve donakalmış olduğunu, daha henüz ruhsal yaralanmasının farkında olmayan bireyin “şok” yaşamakta olduğunu belirtmiştir. Ayrıca, mağdurun yöneliminin bozulduğu, alışılmış benlik imgelerinin sarsıldığı, bellek kaybını yaşadığı ve bilinç bozulmasına uğradığını da ifade etmiştir.

► **Pasifleşme Evresi:** Laçiner (2006) mağdurun bu evrede, bıkkınlık, yılgınlık, bezdirme eylemlerine direnişte düşüş, performans düşüklüğü, sessizleşme ve aşırı olumsuzluğun baş gösterdiğini belirtmiştir. Davenport ve diğeri (2003) çalışmalarında, pasifleşme evresindeki bireyin, yardıma gelenlerin önerilerini dinlediklerini ve söylediklerini yapmaya çalıştıklarını ancak kime güveneceğini bilemediğinden kafasının karışık olduğunu ve çaresiz bir halde olduğunu belirtmişlerdir. Ayrıca, kimilerinin kaçıp giderken, kimilerinin de sürekli kendi durumları hakkında konuşmak istediğini de ifade etmişlerdir.

► **Travma Sonrası Stres Bozukluğu (TSSB):** Leymann’a (2008) göre Travma sonrası Stres Bozukluğu (TSSB), savaştan dönen askerlerin, büyük felaketler yaşayan insanların ya da tecavüz kurbanlarının yaşadıklarına benzer bir olgudur (www.leymann.se). Yapılan başka bir araştırma da, travma sonrası stres bozukluğunun kişide yarattığı etkiyi, deprem ya da bir kazanın neden olduğu psikolojik etkiler ile benzer biçimde ifade edildiği tespit edilmiştir (Namie, 2000).

Matthiesen and Einarsen’in 2004 tarihli çalışmalarında, özellikle TSSB sorununu yaşayanlarla ilgili birçok araştırma ve gözlemlene yapıldığını birbirlerine benzer sonuçlar ortaya çıktığını belirtmişlerdir. TSSB yaşayanlar; genellikle hayattan zevk almama, yaşamayı istememe, suçluluk ve kızgınlık duyguları içinde olup ani davranış değişiklikleri gösterdiklerini ve kaygı düzeylerinin üst seviyede olduğu sonucunu ortaya koymuşlardır.

Leymann and Gustafsonn (1996) TSSB yaşayanlarda: Olayla ilgili kâbuslar görme, sürekli tetikte olma, uykuya geçememe, tekrar tekrar olayları yaşama, halüsinasyonlar, illüzyonlar, beklede olayla ilgili silinmeler, sanki hiç bir daha çalışamayacak, evlenemeyecek, aile kuramayacak ve uzun bir hayat süremeyecek gibi duygular içinde olduklarını belirtmişlerdir (akt: Tutar, 2004).

Leymann and Gustafson (1996) araştırmalarında; “Travma Sonrası Stres Bozukluğu” (TSSB), mağdur tarafından aşılamazsa kalıcı kişilik değişikliğine yol açtığını ve mağdur olan kişide iki tür anksiyete belirtisi görülebileceğini belirtmişlerdir. Ayrıca, ciddi bir depresyon geçirmek ya da obsesyon sahibi olmak ile sonuçlanan bu süreçte bireyin aşırı yıprandığını, kendi ile çelişmekte olduğunu, mağdurda kalıcı tehlike algıları, umutsuzluk, ağlama krizleri, hareketsizlik, boşluk, kendini tamamen toplumdan izole etme isteği, günlük hayattan bıkkınlık, artık toplumun parçası olmadığına inanma hissi ve çevresinde gelişen olumsuz olayları tolerans seviyesindeki düşüşün yoğun olarak yaşandığını belirtmişlerdir (akt: Laçiner, 2006).

Bulut (2007) çalışmasında, bezdirme olgusunun mağdurda yarattığı strese bağlı olarak: Melankoli, duygusuzluk, sosyal fobi, sosyal yalıtım, kendini hor görme, unutkanlık, aşırı kilo kaybı ya da kilo alımı, umutsuzluk ve çaresizlik hissi, sinirlilik, aşırı keder halinin ortaya çıktığını, bezdirme sonucu en fazla görülen psikolojik rahatsızlığın ise “*Anksiyete*” olduğunu belirtmiştir.

Tınaz (2006b) çalışmasında, psikolojik nedenlerle oluşan hastalıkların psiko-fizyolojik veya psiko-somatik hastalıklara neden olduğunu belirtmiş ve iş ortamındaki bezdirme olgusuna bağlı olarak mağdurun yaşadığı yoğun stres ve aşırı kaygı gibi rahatsızlık verecek duygular, fiziksel bozukluklara da neden olabileceğini belirtmiştir. Ayrıca, psikolojik nedenlerle oluşan hastalıkların psiko-fizyolojik veya psiko-somatik hastalıklar olarak adlandırıldığını ifade etmiştir. Tınaz (2006) bezdirmenin neden olabileceği fizyolojik rahatsızlıkları:

- 1- Beyinle ilgili: Sıkıntı, panik atak, depresyon, baş ağrısı, baş dönmesi, unutkanlık, dikkatsizlik, uykusuzluk.
- 2- Deriyle ilgili: Kaşınma, kızarma, pullanma ve döküntü gibi cilt hastalıkları.
- 3- Gözlerle ilgili: Göz kararması, bulanık görme.
- 4- Boyun ve sırtla ilgili: Boyun kaslarında ve sırtta ağrı.

5- Kalple ilgili: Kalp çarpıntısı, kalp krizi.

6- Eklemlemlerle ilgili: Titreme, terleme, bacaklarda halsizlik, kas ağrıları.

7- Sindirim sistemi ile ilgili: Midede yanma, ekşime, ülser, hazımsızlık gibi hastalıklar görülür.

8- Solunum sistemi ile ilgili: Nefes alamama gibi sorunlar baş gösterir.

9-Bağışıklık sistemi ile ilgili: Bağışıklık sisteminin zayıflaması ve çabuk hastalanma, şeklinde sıralamıştır.

1.8.2. Duygusal Bezdirmenin Aileye Etkileri

Yapılan araştırmalar incelendiğinde bezdirme eylemlerinden etkilenen sadece mağdurlar olmadığı, bezdirme etkilerinin çok geniş bir alanı kapsadığı anlaşılmaktadır. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (2013) yaptığı araştırmada, duygusal bezdirmenin aileye muhtemel etkilerini şöyle sıralamıştır:

1) İşyerlerinde yaşanan duygusal bezdirme süreci kişinin sadece işyerindeki huzurunu ve verimliliğini olumsuz etkilemediği ayrıca kişinin özel yaşamı da etkilediğini belirlemiştir (Çalışma ve sosyal Güvenlik Bakanlığı [ÇSGB], 2013).

2) Mağdurun işyerinde yaşadığı sorunlar sonucunda karı-koca ve ebeveyn-çocuk ilişkilerinin, hatta çocukların psikolojik gelişimlerinin de olumsuz etkilemekte olduğu, işyerinde uygulanan duygusal bezdirme nedeniyle aileler de bireyler gibi hem psikolojik hem de ekonomik açıdan yüksek maliyetler ödemek durumunda kalabildiği tespit etmiştir (ÇSGB, 2013).

3) Bu süre içinde, aile üyelerinin işyerinde psikolojik tacize maruz kalan bireyin durumunu anlaması ve destek olması çok önemli olduğunu saptamıştır (ÇSGB, 2013).

Toker (2003), iş yerinde gerginlik yaşayan kişinin yaşadığı olumsuzlukları sevdiği ve güvendiği kişilerle yani ailesiyle paylaştığını açıklamıştır. Ayrıca, doğal olarak sıkıntılıların ilk anlatılacağı kişilerin genellikle aile bireyleri olduğunu, mağdurun yaşadıklarından dolayı stresli, korkak, endişeli, çekingen ve utangaç davranmaya başladığını, mağdurun psikosomatik nedenlerle yaşadığı fiziksel rahatsızlıklarından ve hastalıklarından yakınmaya, sosyal ilişkilerinden kopmaya, çevresinde olup biten bütün

olaylara uzak durmaya başlayacağını belirtmiştir. Bunun sonucunda ise normal olarak da aile ilişkilerinin zayıflayacağını ya da bitme noktasına geleceğini de ifade etmiştir.

Etkileri çok fazla ve birbirinden çok farklı olan bezdirmenin, tedbir alınmadığında belirtileri gittikçe artan ve ağırlaşan bir durum olduğu görülmektedir. Bezdirmenin etkisinin yıkıcı olmaması için aile bireyleri gerektiğinde mağdurun uzman yardımı alması konusunda ikna edici olmaları mağdur açısından yarar sağlayacağı düşünülebilir.

1.8.3. Duygusal Bezdirmenin Örgütlere Etkileri

Yapılan çalışmalar incelendiğinde, duygusal bezdirmenin örgütlere ekonomik ve sosyal yükler getirdiği, örgüt içinde ekip çalışmasının azalması nedeniyle başarısız iş sonuçları ortaya çıkardığı belirlenmiştir. Ayrıca, sosyal maliyetler olarak; çalışanlar arasında anlaşmazlıklar ve çatışmalar, olumsuz işyeri iklimi, güvensizlik ortamı, çalışanlarda isteksizlik nedeniyle yaratıcılığın azalmasının saptandığı görülmektedir (Toker, 2003; Tutar, 2004; Çobanoğlu, 2005; Tınaz, 2006b; Örtök, 2008; Vurgun, 2011).

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (2013) yaptığı araştırmada duygusal bezdirmenin örgüte etkilerini şöyle saptamıştır:

1) İşyerleri farklı sektörel koşullarda, farklı büyüklüklerde ve farklı üretim modelleri ile faaliyetlerini sürdürmekte olduğunu dolayısıyla psikolojik taciz iddialarının gündeme gelmesi işyerleri üzerinde farklı etkiler yarattığı tespit edilmiştir (www.csgb.gov.tr).

2) İşyerlerinde psikolojik tacizi uygulayanların ve mağdur/mağdurların performans ve verimlilikleri ile işe ayırdıkları zamanda önemli kayıpların meydana geldiğini saptamış ve işletmeye olan diğer muhtemel etkilerini şöyle sıralamıştır:

- İşyerinin genel verimliliği olumsuz etkilendiği,
- Çalışma ilişkileri ve barışı bozulur, çalışan ve yöneticiler arasında uyumsuzluklar başladığını,
- Devamsızlıklarda, izinlerde ve sağlık raporlarında artış görüldüğünü,

- Örgütsel bağlılığın azalmasına/yok olmasına yol açtığını,
- Yeterlilik ve tecrübe sahibi çalışanların kaybedilmesine yol açtığını
- İşgücü devrini yükseldiğini,
- Konunun işyeri dışına taşınması halinde kurumun saygınlığı ve marka değerinin zarar gördüğünü saptanmıştır (www.csgeb.gov.tr).

Örtek (2008), bezdirme olaylarının duyulmasının örgüte duyulan saygınlığın ve güvenin zarar görmesine neden olacağını ve örgüt imajını zedeleyerek üretiminin değerini düşüreceğini belirtmiştir.

Tutar (2004) bezdirmenin etkileri üzerine yaptığı çalışmada, bezdirmenin mağdurların üzerine etkisi kadar örgüt üzerinde de yıpratıcı etkileri olduğunu ifade etmiştir. Bezdirmenin örgütlerde neden olduğu ilk sonucun aşırı stresli bir iklimin ortaya çıkması olduğunu, bu stresin örgütün her kademesinde ve her biriminde çalışanlar için bitkinlik, yılgınlık isteksizliğe neden olduğunu belirtmiştir.

1.8.4. Duygusal Bezdirmenin Topluma Etkileri

Yapılan araştırmalar göz önüne alındığında duygusal bezdirmenin, mağdura, aileye ve örgüte olumsuz etkilerinin yanı sıra topluma da olumsuz etkilerinin olduğundan söz etmek mümkündür. Yapılan araştırmalar incelendiğinde, toplumu oluşturan bireylerin psikolojik ve fizyolojik durumlarının yerinde olması toplum sağlığına da etki ettiği anlaşılmaktadır (Toker, 2003; Tutar, 2004; Çobanoğlu, 2005; Örtek, 2008; Vurgun, 2011).

Yapılan bir araştırmada; bezdirme davranışlarına maruz kalan mağdur, yaşadığı fiziksel ve zihinsel sorunlar nedeniyle işe geç kalmaya, sağlık raporları ile işe gelmemeye, mağdurun yaptığı işe yoğunlaşmamasına ve dolayısıyla da sağlık harcamalarında artışların olmasına sebebiyet verdiği saptanmıştır (Çobanoğlu, 2005). Söz konusu çalışmada, bu gibi istenmeyen durumların yarattığı maliyetlerin sadece ilgili kuruluşun ekonomik durumunu değil, ülkenin de gelirine olumsuz yansıtacağı belirtilmiştir. Vurgun (2011), bezdirme nedeniyle oluşan fizyolojik ve psikolojik

hastalıkların neden olduğu masraflar dışında diğer gelişebilecek masrafların da maliyetlerinin yüksek olduğunu ve topluma olumsuz yansıdığını tespit etmiştir.

Vurgun (2011) araştırmasında, İngiltere Sağlık ve Güvenlik direktörü tarafından bezdirinin strese ilişkin maliyetini yılda £4,5 milyon olarak tahmin edildiğini bildirmiştir. Londra Ticaret Odası “*İşyerinde Zorbalık*” başlıklı raporunda 2000 yılı itibariyle bezdirmenin İngiltere endüstrisine olan zararını £2 milyar olduğunu tespit etmiştir. National Safe Workplace Institute’in (Ulusal İşyeri Güvenliği Enstitüsü) uzman raporuna göre, Amerika Birleşik Devletleri’nde işyeri şiddetinin çalışanlara toplam maliyeti, 1992 yılında 4 milyar dolardan fazla olduğunu saptamıştır. Ayrıca, Almanya’da yapılan araştırmalarda ise 1,5 milyon çalışanın duygusal bezdirmeye maruz kaldığını, duygusal bezdiriminin ekonomik bakımdan yaklaşık 13 milyar Euro’luk bir zarara sebebiyet verdiğini tespit etmiştir. Söz konusu çalışmada, Alman Federal Çalışma Bakanlığı verilerine göre çalışanların %2,7’si somut olarak duygusal bezdirmeye maruz kaldığını, intiharların %10’unun bezdiri nedeniyle gerçekleştiği belirtilmiştir.

Çobanoğlu (2005) bezdirme sendromu yaşayan bir bireyin topluma maliyetinin, o kişinin bir yıllık gelirinden fazla olduğunu belirtmiştir. Ayrıca, gelişmekte olan ülkelerde bezdirme mağduru çok sayıda çalışanın varlığı ve bu durumun ciddi psiko-somatik rahatsızlıklara neden olabileceğinin bilinmemesi olayın trajik yanı olduğunu belirtmiştir.

Toker (2003); Tutar (2004); Çobanoğlu (2005); Tınaz (2006b); Örtek (2008) ve Vurgun’un (2011) tarihli araştırmaları incelendiğinde; bütün bezdiri eylemlerinin mağdura, aileye, örgüte ve topluma ağır bedeller ödettiği ve telafisinin de zor olduğu anlaşılmaktadır. Yaşatılan duygusal bezdirme sonucunda, aslında sadece mağdur cezalandırılmamakta; en yakınındaki aile, örgüt ve ait olduğu toplumun da dolaylı olarak cezalandırıldığı açık bir şekilde görülmektedir. Bezdiriminin sonucu olarak mutsuz bireyler ve mutsuz aileler oluşmakta ve bunun sonucunda ise toplumun psikolojisi bozulmuş, sağlıksız, umutsuz nitelikli insanlardan oluşan işsizlerin oluşturduğu bir toplum yapısının oluşmasına da neden olduğu görülmektedir.

1.9. DUYGUSAL BEZDİRMEYE KARŞI ALINACAK ÖNLEMLER

Yaşanılan duygusal bezdirme eylemleri sonucunda eylemi gerçekleştiren kişi ya da kurumlara sessiz kalmanın, bezdirmenin önlenmesi ve bitirilmesi konusundaki çalışmaları oldukça zora sokacağı düşünülebilir. Bu anlamda özellikle yaptırımı güçlü ve kalıcı olan önlemler almak çalışana ve bu sorunun çözümüne büyük katkı sağlayacaktır. Yaptırımı en güçlü ve kalıcı kılabilmek için yasal yollardan faydalanmak konu ile ilgili hukukî çerçeveyi belirlemek oldukça önemli bir olgudur (Tınaz, 2007). Bu anlamda duygusal bezdirme ile mücadele etmenin en temel yöntemi olan yasal çerçeveyi tanımlamak ve uygulamak doğru olacaktır. Duygusal bezdirmeye alınacak önlemlerin başında gelen hukukî boyutun gerek Dünya'daki gerekse Türkiye'deki açılımının tanımlanması fayda sağlayacaktır.

1.9.1. Duygusal Bezdirmenin Hukukî Açıdan Tanımlanması

Kaya (2012) çalışmasında, duygusal bezdirme ile ilgili mücadelenin öneminin son yıllarda arttığını, bu olguda en önemli mücadele araçlarından birinin hukuksal mücadele olduğunu belirtmiştir. Ayrıca, bezdirme olgusunun sadece hukuk düzeninin özünü oluşturan temel insan hak ve özgürlüklerine ilişkin kuralların ihlali anlamına gelmediğini, çalışan insanın onurunun, kişilik değerlerinin ve anayasal çalışma hakkının ihlali anlamına da geldiğini belirtmiştir. Bu nedenle, 1990'lı yıllardan itibaren işyerinde bezdirmeye karşı hem ulusal hukukta hem de uluslararası hukukta etkin koruma sağlamak amacıyla yasal düzenlemelerin yoğunlaştığı görülmektedir.

Özer'in 2009'da hukuki açıdan bezdirme ile ilgili yaptığı çalışmada, Avrupa düzeyinde Avrupa Konseyi'nin konuya ilişkin düzenlemeleri, 1996 tarihli "*Gözden Geçirilmiş Sosyal Şart*" ile birlikte, yeni sayılabilecek başka bir tarihte 5 Temmuz 2006'da, Avrupa Birliği de bezdirme konusunu kapsayan bir yönergeyi yürürlüğe koymuş olduğunu belirtmiştir.

Kaya (2012), Avrupa ülkelerinin de gerekli hukuki adımları attığını, Avrupa Parlamentosu 2001 yılında bezdirme üzerine odaklanan "*İşyerinde Yıldırma Önergesi*"ni kabul ettiğini belirtmiştir. Özer (2009), Avrupa Parlamentosu bu yönergede bezdirme ile ilgili bazı özelliklere işaret ettiğini bu özelliklerin ise; işyerinde insani niteliklerin eksikliği, işyerinde bezdirmeye dair kişisel deneyimler, sosyal

çevreden ya da toplumdan ihraç edilme hissi, işle bağdaşmayan taleplerle karşılaşma ve bu talepleri karşılayacak araçlara sahip olmamak biçiminde sıralanmakta olduğunu tespit etmiştir.

Davenport ve diğerleri (2003), Avrupa’da konuya ilişkin diğer bir önemli düzenleme ise Avrupa Birliği tarafından yapıldığını belirtmişlerdir. Birlik iki farklı direktifi kabul etmiş, bunlardan biri “*Kişiler arasında ırksal ve etnik kökene bakmaksızın eşit muamele ilkesi.*” diğeri ise, “*İstihdam, mesleki eğitim, terfi ve çalışma koşullarına ilişkin kazanımlarda kadın ve erkek için eşit muamele ilkesi.*” olduğunu saptamışlardır.

Her ülke kendi içinde ve kendi siyasal çizgisi çerçevesinde bezdirme ile ilgili hukuksal düzenlemeler yaptığı bilinmektedir. Bütün ülkelerde farklı olmakla birlikte; Avrupa Birliği’ne üye ülkelerin birçoğu, işyerinde uygulanan duygusal bezdirme ile mücadele için düzenleyici önlemler almış olup, ortak bir anlaşma üzerinde çalışmakta olduğu görülmektedir. Tınaz (2006b), İskandinav ülkelerinde duygusal bezdirmenin, doğrudan bir suç olarak yasalarda yer aldığını ve İsveç’in bezdirme sorununu kanun ile yasalastıran ilk Avrupa ülkesi olduğunu belirtmiştir.

Yapılan bezdirme eylemlerini en az zarar ile kapatabilmemiz ya da tamamıyla engelleyebilmemiz için öncelikle özlük haklarımızı çok iyi bilmemiz ve yapmamız gerekenleri sırasıyla yapmamız faydalı olacağı görülmektedir.

Çobanoğlu’nun 2005 tarihinde yayınlanan çalışmasında, duygusal bezdirmeye maruz kalanlar ile ilgili hukuki süreçten bahsederken yapılması gerekenleri de sıraladığını görmekteyiz. Söz konusu çalışmada, duygusal bezdirme ile hukuki açıdan mücadele edebilmek için, çalışanların yasal haklarını bilmeleri gerektiği, oysaki çoğu mağdurun bu konuda bilgili olsa bile mücadele etmekten çekindiğini de belirtmiştir.

Çobanoğlu (2005), hukuki mücadelenin maliyetini ve bu çabaların karşılığı olan sonucun alınamayacağını düşünmekle beraber, mücadele etmek isteyenlere nasıl bir yol takip etmeleri gerekliliğini şöyle sıralamıştır:

► **Olayları Kaydetmeli:** Eğer kişi kendisine yapılanların duygusal bezdirme olduğunu düşünüyorsa: Yaşadığı olayları, yerleri, kişileri varsa şahitleriyle birlikte not etmelidir. Bu bilgilerin ileriki süreçte mağdura gerekeceği düşünülmelidir.

► **İyi Bir Avukata Başvurmalı:** Kişinin başvurduğu avukat, iş kanunlarını ve çalışma hayatını ilgilendiren konularda uzman olmalıdır. Ayrıca, avukat harcamaları, diğer masraflar ve ödeme şekilleri baştan konuşularak mağdurun mâli sıkıntılar yaşamasına neden olmamalı ve bunun mağdurun yararına olacağı düşünülmelidir.

► **Yasal İşlemleri Gizlilik İçinde Yürütmeli:** Bütün işlemler mağdurun zarar görmemesi için gizlilik içinde yapılmalıdır. Aksi takdirde, mağdurun işine son verilebileceği ve mağdurun daha fazla zarar göreceği bilinmelidir.

► **Arabuluculuk Önerilerine Sıcak Bakılmalı:** Çalışılan kurum tazminat ödemek, iş aramak için zaman vermek, sigorta yapmak, geçici aylık bağlamak gibi uzlaşmacı bir tavır içindeyse, bunları dikkatlice düşünüp değerlendirmenin gerekebileceğini, belirtmiştir.

Karakale'nin 2011'de bezdirme ile başa çıkma yöntemleri konulu çalışmasında, yasal açıdan hakkını aramak mağdurun artık en son noktada başvurmayı düşündüğü yol olsa da bu durumun bezdirmeyle mücadele açısından mağdur için önemli bir çıkış yolu olduğunu belirtmiştir. Böylece yaşanan olayları herkesin öğrenebileceğini belirtmiştir. Aynı zamanda bu konuda açılan davaların fazlalığı, işyerlerinde bezdirme olgusunu caydırarak konuya daha fazla dikkat çekilmesini sağlayabileceğini de ifade etmiştir.

1.10. DUYGUSAL BEZDİRMENİN DÜNYADA VE TÜRKİYE'DE Kİ DURUMU

1.10.1. Dünya'da Duygusal Bezdirme

Çalışma yaşamında hep var olan, fakat hep görmezden gelinen duygusal bezdirme konusu, yapılan birçok araştırmalar sonucunda dünya da ve Avrupa'da birçok ülkede çalışanların korkulu rüyası olmaktan çıkmış olarak görülmektedir. İşyerinde uygulanan duygusal bezdirme sorununa birçok ülkenin yasalar ile birlikte güvence altına aldığı ve soruna büyük ölçüde çözüm getirdikleri görülmektedir (Tınaz, 2006a).

Yıldırım and Yıldırım (2006), Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO)'ya göre işyerinde en önemli problemin bezdirme tarzı davranışların olduğunu ve bu davranışların günümüzde yoğun bir şekilde yaşandığını tespit edildiğini belirtmişlerdir. Ayrıca, bir işyerinde mağdur dışında çalışan diğer insanların da bu konuyu görmezden

gelmesi ve mağduru yalnız bırakması hatta bezdirmeye kışkırtmayla dahil olması sonucunda duygusal bezdirme mağduru, çaresiz kalmakta ve bu olayın yolu açılmakta olduğunu ve sık sık tekrarlanan bu davranışların, işyerinde çok ciddi şekilde tetikleyici bir stres ortamı yaratmakta olduğunu ifade etmişlerdir.

Çalışanın güvenliği açısından son derece önemli bir yere sahip olan ILO Sözleşmeleri'nden özellikle:

- 111 Sayılı Ayrımcılık, İş ve Meslek Sözleşmesi (19.07.1967).
- 155 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği ve Çalışma Ortamı Sözleşmesi (22.04.2005).
- 161 Sayılı Sağlık Hizmetlerine İlişkin Sözleşme (22.04.2005).

İşyerinde karşılaşılan duygusal bezdirme uygulamaları ve mücadelesi açısından önemlidir (ÇSGB, 2013).

► 111 sayılı ILO Sözleşmesi (Ayrımcılık (iş ve Meslek))

İrk, renk, cinsiyet, din ve siyasi inançları ne olursa olsun herkesin eşit şartlar içinde bulunduğunu açıklar. Aynı zamanda sözleşmenin 2. maddesinde, “Bu sözleşmenin yürürlükte bulunduğu üye memleketler ulusal şartlara ve tatbikata uygun metotlarla, bu sözleşmede ele alınan anlamda her türlü ayrımı ortadan kaldırmak maksadıyla iş veya meslek edinmede ve edinilen iş veya meslekte tabi olunacak muamelede eşitliği geliştirmeyi hedef tutan milli bir politika tespit ve takip etmeyi taahhüt eder.” hükmü sabittir (19.07.1967 tarihli ILO 111 sayılı sözleşme), (www.csgb.gov.tr).

► 155 sayılı ILO sözleşme (İş Sağlığı ve Güvenliği ve Çalışma Ortamına)

Yapılan bu sözleşmede iş sağlığına ve güvenliğine dair düzenlemeler hazırlanmıştır. 4. maddesinde, her üye devletin, ulusal koşullar ve uygulamaya göre ve en fazla temsil kabiliyetine sahip işçi ve işveren kuruluşlarına danışarak iş güvenliği, iş sağlığı ve çalışma ortamına ilişkin tutarlı bir ulusal politika geliştirmesi, uygulaması ve periyodik olarak gözden geçirecektir. Hükmünü içermektedir (22.04.2005 tarihli ILO 155 sayılı sözleşme), (www.csgb.gov.tr).

► 161 sayılı ILO Sözleşmesi (İş Sağlığı Hizmetleri)

Yapılan bu sözleşme maddesinde de iş sağlığına ilişkin düzenlemeler bulunmaktadır. İş ile ilgili en uygun fiziksel ve zihinsel sağlık koşullarını karşılayacak düzeyde güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamı oluşturmak ve bunu sürdürmek için gereksinimlerinin sağlanması gerekliliği oluşturulmalıdır. İşin, işçilerin fiziksel ve zihinsel sağlık durumlarını dikkate alacak şekilde onların yeteneklerine uygun biçimde uyarlanması konularında tavsiyede bulunma sorumluluğu olan hizmetleri kapsamaktadır (22.04.2005 tarihli ILO 161 sayılı sözleşme), (www.csgb.gov.tr).

ILO'nun bu üç sözleşmesi de işyerinde uygulanan duygusal bezdirme yönünden, bezdirmeyi önleyici düzenlemeler yapılması adına devletlere yaptırımını yüksek sorumluluklar yüklemektedir. Aynı zamanda, Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO)'nun, iş yerinde şiddet başlıklı raporu ile bullying ve bezdirme tanımlarını yaptığı ve bezdirmenin en çok görüldüğü ülkelere tavsiye niteliğinde düzenlemelere yer verdiği görülmüştür (Yıldırım and Yıldırım, 2006).

Özgün'ün 2011 tarihinde yayınlanan çalışmasında, Avrupa Birliği'nde başta Avrupa Birliği Temel Haklar Şartında; saygın çalışma koşulları, insan onurunun korunması ve herkesin güvenlik hakkına sahip olması gibi genel düzenlemelerin yanında Roma (2 Haziran 1995) ve Amsterdam (2 Ekim 1997) Anlaşmaları'nda da ayrımcılığı yasaklayan genel düzenlemeler bulunduğunu belirtmiştir. Ayrıca, Avrupa Birliği'nde, salt bezdirme ile ilgili bir yönerge bulunmadığını ve *"İşçilerin İşte Güvenliklerinin ve Sağlıklarının Korunması Hakkındaki Tedbirlere İlişkin Konsey Yönergesi (28 Haziran 1990)."* kabul edildiğini belirtmiştir.

Karaca (2009) çalışmasında, yapılan araştırmalarda hemen hemen bütün Avrupa Birliği ülkelerinde bezdirmenin ciddi boyutlarda olduğunu belirtmiştir. Bu boyutları, AB genelinde çalışanların %15'inin işyerinde bezdirmeye uğradığını ve bu yüzden AB ülkelerinde bezdirme, mücadele edilmesi gereken önemli bir sorun olarak görülmekte ve sorunla mücadelede korunma yolu olarak bazı ülkelerde öncelikle yasal düzenlemeler yapılmakta, bazı ülkelerde ise öncelikle toplu iş sözleşmeleri yapımı tercih edildiğini belirtmiştir. Ayrıca; Fransa, İsveç, Polonya ve Belçika'nın ayrı bezdirme kanunlarına sahip ülkeler olduğunu da örnek olarak göstermiştir.

Browne and Smith (2008) yapmış oldukları çalışmada, Avrupa Parlamentosu'nun 2002 yılında tüm Avrupa uluslarına, bezdirme kurbanlarına yardım için zorbalık karşıtı yasalar konulması hususunda çağrıda bulunduğunu belirtmiştir.

Avrupa Parlamentosu'nun yaptığı çağrıda dayandığı nokta, Avrupa'da işyerlerinde meydana gelen rahatsız edici davranışların, kurbanların şiddetli sağlık sorunlarıyla karşı karşıya kalmalarıyla sonuçlandığı yönünde olduğunu da saptamışlardır.

Tınaz ve diğerleri (2008), Avrupa Birliği Temel Haklar Şartınının 31. maddesinin 1. fıkrasında: “*Her işçinin sağlığını, güvenliğini ve saygınlığını gözetken çalışma koşullarına sahip olma hakkı olduğunu.*” saptamışlardır. Ayrıca, AB Temel Haklar Şartınının 1. maddesinde; insan saygınlığının düzenlenmiş olduğunu, insan saygınlığının ihlal edilemez olduğunu, insan sağlığına saygı gösterilmenin zorunlu olduğunu ve insan sağlığını korumanın zorunlu olduğunu tespit etmişlerdir.

Dr. Leymann'ın (1996) tahminlerine göre; ABD'de yılda 4 milyon kişi bezdirme kurbanı olduğunu ve İngiltere'de çalışanların %50'sinin, İsveç'te ise %25'inin çalışma hayatlarının herhangi bir döneminde bezdirmeye maruz kaldıklarını ifade etmiştir.

Tınaz ve diğerleri (2008), çalışmalarında, bezdirme olgusunun İsveç'teki araştırmalara dayalı olarak Almanya'da da 1990'lı yıllardan itibaren gittikçe artan bir şekilde, sosyolojik ve psikolojik araştırmalara konu olduğunu belirtmişlerdir. Ayrıca, 2002 yılında Federal İş Güvenliği ve Çalışma Tıbbi Bakanlığı'nın yayınladığı “*Mobbing Raporu*” verilerine göre; çalışanların %2,7'si somut olarak işyerinde bezdirmeye uğramış; bunların da %5,5'i bir defa mağdur olduğunu da saptamışlardır. Bu bağlamda Almanya'da bazı yargı kararlarında “*Bezdirme*” tanımı yapılmaya çalışıldığı görülmektedir.

Çabuk (2013), Almanya' da bezdirme olgusunun yasal düzeyde tanınmasında sendikal çalışmalar etkili olduğunu ve toplu iş sözleşmelerine, bezdirmenin toplu sözleşmesinin ihlali olduğuna dair maddeler eklenmiş olduğunu belirtmiştir. Ayrıca, işletmelerde de bezdirmeyi önleyici çalışmalar yapılarak yürürlüğe konulduğunu ifade etmiştir.

Karaca (2009) çalışmasında, Almanya'da 1 Ağustos 2002'den bu yana bezdirmeye uğrayan işçilerin, bu konuda gerekli tedbirleri almakla yükümlü olan işverenden tazminat da talep edebildiklerini belirtmiştir. Ayrıca, Almanya'da bezdirme olgusunun yasal düzeyde tanınmasında sendikal çalışmaların etkili olduğunu, Alman Sendikalar Birliği'nin bezdirmeye uğrayanlara önerilerde bulunarak onları desteklemekte ve bezdirme hakkında mağdurlara bilgi verdiğini de ifade etmiştir.

Avrupa'nın diğer ülkelerinde ki duygusal bezdirme konusunda yapılan çalışmalara da bakacak olursak, diğer Avrupa ülkelerinde de duygusal bezdirmeye çözüm üretildiği ve sorunun üstesinden büyük ölçüde gelindiği görülmektedir. Nitekim; Tınaz ve diğerleri (2008), İsveç'in bezdirmeye karşı özel yasal düzenleme yapan ilk Avrupa Birliği ülkesi olduğunu belirtmişlerdir. İsveç'te duygusal bezdirmenin, 1994'ten beri “*İş Güvenliği ve İşçi Sağlığı Yasası*” kapsamında suç sayılıyor olmasını, Mart 1994 tarihinde işyerinde bezdirmeye karşı koruma sağlayan “*İşyerinde Mağduriyet Hakkında Kararname*” yürürlüğe girdiğini ve bu kararname de bezdirme ile ilgili ruhsal şiddet, sosyal dışlama ve saldırıya karşı idari yaptırımlar getirildiğini belirtmişlerdir. İsveç istatistikleri, yüksek düzeyde bezdirmeye maruz kalan işçilerin, erken emeklilik eğilimine girdiğini göstermekte ve bu oranın 3/4 seviyesinde gerçekleştiği görülmektedir (Alparslan ve Tunç, 2009).

Tınaz'ın (2006a) tarihli çalışmasında, İsviçre'de işyerlerinde her türlü psikolojik baskı ve tacizin uygulanmasının yasalarla engellendiğini belirtmiştir. Ayrıca, İsviçre yasalarına göre, bu tür baskı ve tacizde bulunan kişilerin, işten çıkartılma yetkisine sahip olduğunu, İsviçre Borçlar Kanunu'nun “*Kişiliğin Korunması*” başlıklı 328'inci maddesine göre, işverenin iş ilişkilerinde işçilerin fiziksel ve ruhsal sağlıklarını koruma ve bunlara saygı gösterme yükümlülüğü olduğunu da saptamıştır.

Güngör (2008), Fransa'da 2002 yılında “*Sosyal Modernleşme Yasası*” çıkarıldığını ve bu yasa kapsamında birtakım düzenlemeler yapıldığını belirtmiştir. Ayrıca Fransa'da iş kodunda ahlaki taciz, durumunu yönetici ile görüşen herhangi bir kişiyi aşağılama, küçümseme davranışı; çalışma koşullarını kötüleştirme ya da rezalet yaratarak işçilerin saygınlığına olumsuz etki etme şeklinde tanımlanmakta olduğunu saptamıştır. Tınaz (2006), Fransa'da işyerinde duygusal bezdirme, adli bir suç olup hem hapis hem de para cezası uygulanmakta olduğunu belirtmiştir. Karaca (2009) çalışmasında, Fransa'da işyerinde duygusal bezdirme uygulamanın cezasının 1 yıl hapis ve 1500 Euro olduğunu tespit etmiştir.

Yıldız ve Kılıkış (2010) Belçika'da, üye ülkeler arasındaki en ayrıntılı düzenlemeleri içeren duygusal bezdirme kanunu hazırlandığını belirtmişlerdir. Güngör (2008), Hollanda'nın duygusal bezdirme konusunda yasal düzenleme yapan ilk ülkelerden biri olduğunu ve “*Çalışma Koşulları Yasası*”nda iş yerinde şiddet kapsamında telaffuz edilmiş ve işverenlere çalışanlarını bu tür davranışlara karşı

koruma yükümlülüğü getirdiğini belirtmişlerdir. Ayrıca, işverenlerin bezdirmeyi engellemeye ve çalışanları korumaya yönelik politikalar belirlemek zorunda olduklarını da saptamışlardır.

Tınaz ve diğerleri (2008) çalışmalarında, İtalya’da bezdirme ile etkin mücadele için özel bir yasa yapma girişimlerinin uzun yıllar sürdüğünü, ancak ülke genelinde bezdirmeye karşı koruma sağlayan bir yasa henüz çıkarılmadığını belirtmişlerdir. Ayrıca, İtalya’da bezdirmeye karşı koruma, mevcut genel yasalar kapsamında sağlandığını ve bununla birlikte duygusal bezdirmeyle mücadelede önlemler içeren bölgesel yasalar kabul edildiğini, yasal düzenlemelerden başka duygusal bezdirmeye uğrayan pek çok toplu iş sözleşmelerinin de olduğunu aktarmışlardır.

Tınaz ve diğerleri (2008) İngiliz hukukunda ise, işyerinde duygusal bezdirmeyi önlemeyi ve onun sonuçlarıyla mücadele etmeyi öngören yükümlülük içeren özel bir yasal düzenleme olduğunu ve 1974 tarihli, “*İşte Sağlık ve Güvenlik Yasası*” hükümlerine göre işveren çalışanlarının sağlık, güvenlik ve esenliğini sağlamakla yükümlü olduğunu belirtmiştir.

Özer (2009), ABD’de yapılan araştırmalara göre, yaklaşık 6 çalışandan birinin işyerinde bezdirme mağduru olmakta ve bezdirme davaları çalışma davalarının % 81’ini oluşturmakta olduğunu belirtmiştir. Ayrıca, bezdirme kurbanlarının %41’i bunalıma girerken; kadınların %31’i, erkeklerin %21’i “*Travma Sonrası Stres Bozukluğu*” teşhisiyle bir kez daha işyerine dönemeyerek, çalışma hayatından uzaklaşmakta, yani çalışanın kuruma ve topluma olan katkısı sıfırlanmakta olduğunu aktarmıştır.

Yıldız ve Kılış (2010), ABD’de duygusal bezdirmeye yönelik yasal düzenlemelerin Avrupa’daki kadar gelişmiş olmadığını, ABD ortak hukuku duygusal bezdirmeyi henüz haksız fiil olarak tanımamakta olduğunu ve yine de çalışanların mevcut kanunlardan güç ve destek aldıklarını belirtmişlerdir. Özer (2009), ABD’de duygusal bezdirme ayrımcılığın bir çeşidini oluşturduğu için hiçbir eyalette bu konu kanunlarda doğrudan yer almamakta ve duygusal bezdirmeye maruz kalanların ileri ayrımcılık karşıtı düzenlemelerle korunmakta olduğunu da saptamıştır.

Yıldız ve Kılış’ın 2010 tarihli çalışmalarında Japonya’da, duygusal bezdirme ile ilgili yasal düzenlemelerin bulunduğunu, bu sorunun her geçen gün arttığını belirtmişlerdir. Japonya’da, işgücü fazlasının işverenleri zorladığı, istenmeyen

çalışanların ciddi derecede sosyal, yasal ve ekonomik maliyetlere neden olmakta olduğunu, ancak geleneksel yapı içinde işten çıkarmanın güçlükleri nedeniyle işverenler çalışanlara duygusal bezdirme uygulayarak işten ayrılmaya zorlamakta olduğunu belirtmişlerdir. Yapılan bir araştırmada, Japonya’da çağrı merkezi üzerinden duygusal bezdirme mağdurlarına destek verilmekte olduğu belirtilmiştir (Karakale, 2011).

Tınaz ve diğerleri (2008) çalışmalarında, Kanada’da duygusal bezdirmenin hukuka aykırı bulunması için ayrımcılık nedeni ile ortaya çıkmış olması gerekmekte olduğu ve sadece bir eyalette işçiler bezdirme nedeni ayrımcılığa karşı korunma hakkına sahip olduğu belirtmişlerdir. Bu hakkı veren yasada bezdirme tanımı yapılmış, sınırları belirtilmiş, her işçinin bezdirmeden arındırılmış bir ortamda çalışmaya hakkı olduğu yasada belirtildiği saptamışlardır. Ayrıca, işverenin ise bezdiremeye karşı gereken önlemleri almakla yükümlendirildiğini belirtmişlerdir.

Yapılan çalışmalar incelendiğinde, dünyanın birçok ülkesinde özellikle Avrupa ülkelerinde ve Avrupa birliğine bağlı ülkelerde duygusal bezdirmeyi engelleyebilecek hukuksal ve sosyal çalışmalar yapılmış olduğu saptanmıştır. Ayrıca, bunun sonucunda da çalışma hayatında çok büyük sorun olan duygusal bezdirme konusu işçi ve diğer çalışanlar için kâbus olmaktan çıktığı tespit edilmiştir (Güngör, 2008; Tınaz ve diğerleri, 2008; Karaca, 2009; Özer, 2009; Yıldız ve Kılış; 2010; Çabuk, 2013). Ülkemizde de duygusal bezdirme ile ilgili yapılmış özel bir yasa olmamakla birlikte anayasanın belirli birkaç maddesinde duygusal bezdirme konusunu içeren hükümler olduğu yapılan araştırmalar sonucu anlaşılmaktadır (Güngör, 2008; Tınaz ve diğerleri, 2008; Karaca, 2009; Özer, 2009; Yıldız ve Kılış; 2010; Çabuk, 2013).

1.10.2. Türkiye’de Duygusal Bezdirme

Türkiye de duygusal bezdirmenin çalışanlar arasında yaşana geldiği, Cumhuriyet sonrası süreçte daha yoğun bir biçimde kendini hissettirdiği bilinmektedir. Ancak, bezdirme eylemlerinin çalışanlar tarafından; gerek iş yerinden kovulma korkusu, gerek akranları tarafından küçük düşürülme korkusu, gerek olayı büyütmemeye düşüncesi ve gerekse eskiden var olagelen kültürel ve örfi yaklaşımlardan ötürü pek fazla dillendirilmediği görülmektedir. Ancak, son zamanlarda artan bezdiri eylemlerinin yıkıcı sonuçlarının görülmesi sebebiyle yaşanan bezdirilerin daha fazla gündeme

geldiği ve dillendirildiği görülmektedir. Tınaz (2006b) çalışmasında; iş yaşamının yoğun tempo kazanması, alınan ücretlerin yetersizliği, işçinin yaptığı işten alabildiğine yorulup sağlığını tehdit etmesi, işverenin çalışana hor davranması, çalışana sömürme durumunun artması ve sendikaların konu ile ilgili yoğun olarak çalışması üzerine bu sıkıntıların dillendirilip gündeme gelmesine zemin oluşturduğunu belirtmiştir.

İş yaşamında artan bu sıkıntılar kısa zamanda hükümetler tarafından fark edilmiş ve gerekli önlemler alınmaya çalışıldığı, konu ile ilgili artan sıkıntılardan dolayı belli bir anayasal maddesi çıkarılmamakla birlikte mevcut anayasa maddelerinde düzenlemeler yapılmak suretiyle birçok çalışma yapıldığı görülmektedir.

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Personel Daire Başkanlığı'nın (2008) yapmış olduğu çalışmada, Türkiye de duygusal bezdirmenin var olduğu gerçeğini ortaya koymaktadır (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı [ÇSGB], 2011).

2008-2009 arasında MBADMP (Mobbing Bilgilendirme Araştırma ve Destek Merkezi Projesi)'ne yapılan 135 başvurunun sahibine uygulanan anketin sonuçlarına göre;

“Psikolojik tacize tanık oldunuz mu? Olduysanız nerede?” sorusuna; işyerinde %84, okulda %6 cevap alınmışken, hiç olmadım diyenlerin sayısı %10 olarak saptanmıştır. “Hiç psikolojik tacize uğradınız mı? Uğradıysanız nerede?” Sorusuna; “Evet maruz kaldım.” diyenlerin; işyerinde %84, okulda %6 cevapları alındığı, “Duygusal bezdirmeye uğradığınızı düşünüyorsanız, üzerinizdeki sonuçları nelerdir? Durumunuza denk düşen yasal bir düzenleme olup olmadığını biliyor musunuz?” sorularına; Hayır %51, Evet %49 şeklinde cevap alındığı tespit edilmiştir. “İşyerinizde psikolojik tacize karşı “etik” bir kural ya da kurallar var mı?” sorusuna ise de; Hayır “etik” bir kural ya da kurallar yok diyenler %79, Evet var diyenler ise %21 oranında tespit edilmiştir (ÇSGB, 2011).

Yapılan bu araştırmada, Türkiye’de iş yerlerinde duygusal bezdirmenin var olduğu ancak duygusal bezdirme konusuna ilgili kurumların kayıtsız kalmadığı gibi çeşitli çalışmalarının yapıldığı da açık bir şekilde görülmektedir. Ancak, Türk hukuk sisteminde pek çok yasa maddesi ile ilişkilendirile bilinen bezdirme, henüz doğrudan özel bir madde ile düzenlenmemiştir. Karışık bir olgu olan bezdirme tarafların

algılamasına göre değişen, somut tanımlayıcıları ve belirleyicileri bulunmayan bir şiddet biçimidir (Tınaz ve diğerleri, 2008).

Duygusal bezdirmenin hukuki boyutta tanımlanması zor olan bu olgunun hukuki süreçte ispatlanması da zor olacaktır. Bu durumda ilk olarak her yönüyle bezdirmenin tanımlanması ve daha sonra da hukuki süreçte eylemleri ispatlamaya yönelik çözümler geliştirilmelidir. Bu anlamda ülkemizde yapılmış en bağlayıcı karar; Avrupa Konseyi'nin 1996 tarihli Gözden Geçirilmiş Şartları'nı kabul etmesi ile olmuştur. Bu kararlar Türkiye için bağlayıcı bir durum içermektedir.

Tınaz ve diğerleri (2008) çalışmalarında, Avrupa Konseyi'nin 1996 tarihli Gözden Geçirilmiş Sosyal Şartı'nın 26. maddesinde onurlu çalışma hakkının düzenlendiğini, onurlu çalışma hakkı çalışanların birey olarak işyerinde ya da işle bağlantılı olarak maruz kaldıkları kınanılacak ya da açıkça olumsuz ya da suç oluşturan, yinelenen eylemler konusunda bilinçlenmesi, bilgilenmesi ve bunların engellenmesini desteklemeyi ve çalışanları bu tür davranışlardan korumaya yönelik tüm uygun önlemleri almayı taahhüt ettiğini belirtmişlerdir. Avrupa Konseyi'nin 1996 tarihli Gözden Geçirilmiş Sosyal Şartı, 22 Mart 2007 tarihinde Türkiye tarafından onaylanmış olduğu görülmektedir (5547 sayılı Gözden Geçirilmiş-Avrupa Sosyal Şartı'nın onaylanmasının uygun bulunduğu kanun), (www.resmigazete.gov.tr/).

Türkiye Cumhuriyeti, "Milletler Arası Antlaşma" gereği; 1996 tarihli "Gözden Geçirilmiş Avrupa Sosyal Şartı"nın III. bölümünün A maddesi gereğince, anılan Şart'ın II. bölümünün aşağıdaki madde, fıkra ve bentlerinin kabulünü beyan ettiği görülmektedir (9 Nisan 2007 tarih ve 26488 sayılı Resmi Gazete).

1 inci madde,

2 nci maddenin 1, 2, 4, 5, 6 ve 7 nci fıkraları,

3 üncü madde,

4 üncü maddenin 2, 3, 4 ve 5 inci fıkraları,

7 ilâ 31 inci maddeler.

Avrupa Konseyinin 1996 tarihli Gözden Geçirilmiş Sosyal Şartı'nın 26. maddesi ve 5 Temmuz 2006 tarihli "İstihdam ve İş Yaşamında Kadınlar ve Erkekler Arasında Fırsat Eşitliği ve Eşit Davranma İlkesi" başlığını taşıyan Avrupa birliği yönergesi

ülkemizde de kabul edildiği ve bağlayıcılığının olduğu görülmektedir (www.resmigazete.gov/).

Her iki şartın birbirinden bağımsız olarak yürürlükte olduğu, eğer taraf ülkelerin iç hukukunda ya da uluslararası sözleşmelerde daha ileri haklar ve güvenceler sağlayan hükümler varsa, bunlar Avrupa Sosyal Şartı ile Gözden Geçirilmiş Avrupa Sosyal Şartı'na göre daha öncelikli olarak kullanılması gerekliliği saptanmıştır. Anayasamızın 90. maddesinin 1. fıkrasına göre; *“Türkiye Cumhuriyeti adına yabancı devletlerle ve milletlerarası kuruluşlarla yapılacak antlaşmaların onaylanması, Türkiye Büyük Millet Meclisinin onaylamayı bir kanunla uygun bulmasına bağlıdır.”* hükmünü içermekte olduğu ve Türkiye'nin Avrupa Konseyi'nin 1996 yılında hazırladığı Gözden Geçirilmiş Avrupa Sosyal Şartı'nı 2006 yılında onayladığı tespit edilmiştir. Bu durumda Gözden Geçirilmiş Avrupa Sosyal Şartı'nın iç hukukumuza dâhil olduğu ve bağlayıcılığının olduğu söylenebilir. Gözden Geçirilmiş Avrupa Sosyal Şartı'nın 26.maddesinde tüm çalışanların onurlu çalışma hakkına sahip olduğu tespit edilmiştir (www.insanhaklarimerkezi.bilgi.edu/).

Gözden Geçirilmiş Avrupa Sosyal Şartı, Türkiye tarafından onaylanmış olan bir antlaşmada yer aldığı için iç hukukumuzun bu maddeye uygun hale getirilmesi gerekmektedir. Duygusal bezdirme ile ilgili yasal düzenlemeler mevcut olmadığından konuyla ilgili öncelikli olarak ilk dayanağımız 4857 sayılı İş Kanunumuz olmakla beraber bu kanunun:

“Eşit davranma ilkesi” başlıklı 5'inci maddesi.

“Feshin geçerli sebebe dayandırılması” başlıklı 18'inci maddesi.

“Geçersiz sebeple yapılan feshin sonuçları” başlıklı 21'inci maddesi.

“Çalışma koşullarında değişiklik ve iş sözleşmesinin feshi” başlıklı 22'inci maddesi.

“İşçinin haklı nedenle derhal fesih hakkı” başlıklı 24'üncü maddesi.

“Derhal fesih hakkını kullanma süresi” başlıklı 26'ncı maddeleri mevcut olmakla beraber;

07.05.1983 tarih ve 18040 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren 2821 sayılı Sendikalar Kanunu'nun 31'inci maddesinde de yine İş Kanunu'na atf

yapılmış bir düzenlemenin olduğu tespit edilmiştir. Duygusal bezdirme ile ilgili açık bir yasa olmamakla birlikte; Anayasa, İş Kanunu, Medeni Kanun, Borçlar Kanunu ve Ceza Kanunu'nda duygusal bezdirmeye uğrayan kişiyi korumak adına birtakım hükümlerin bulunduğu görülmektedir (Tınaz ve diğerleri, 2008).

657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu'nda da hem memurların hem de amir konumunda olanların görevleri açıkça belirtilmiş olduğu görülmektedir. 10. maddede amirlerin görev ve sorumlulukları ifade edilerek, memurlarına hakkaniyet ve eşitlik içinde davranması ve amirlik yetkisini kanun, tüzük ve yönetmeliklerde belirtilen esaslar içinde kullanması gerekliliği belirtilmiştir (657 DMK, madde 10).

Bu maddedeki hakkaniyet ve eşitlik ibaresinin, amirlerin bir çalışanı diğerlerinden ayırarak bezdirme uygulamaması ve adaletsizce davranmamasını ifade ettiği görülmektedir.

657 DMK Madde 11'de ise; devlet memurlarının kanun, tüzük ve yönetmeliklerde belirtilen esaslara uymakla ve amirleri tarafından verilen görevleri yerine getirmekle yükümlü ve görevlerinin iyi ve doğru yürütülmesinden amirlerine karşı sorumlu oldukları belirtilmiştir (657 DMK, madde 11).

657 Devlet Memurları Kanunu'nun 125. maddesinde de devlet memurlarına verilecek disiplin cezaları ile her bir disiplin cezasını gerektiren fiil ve haller belirtilmiştir (657 DMK, madde 125). Bu maddede uyarma ve kınama cezalarının içeriğine yer verildiği görülmektedir. Amirler bu maddeye dayanarak ortada herhangi bir suç yokken, çalışanları haksız yere cezalandırma yoluna gitmemesi gerekliliği anlaşılmaktadır.

Tınaz ve diğerleri (2008) çalışmalarında, duygusal bezdirme konusu ile ilgili mevcut anayasa maddelerinde ki düzenlemeleri beş açıdan incelemişlerdir.

1- Anayasa Açısından: Kişinin onurunu ve saygınlığını anayasal düzeyde düzenleyen ve koruyan hükümler Anayasa'nın m.17/I ve m.17/III hükümleridir. Kişi dokunulmazlığını düzenleyen m.17/I hükmüne göre, *“Herkes yaşama maddi ve manevi varlığını koruma ve geliştirme hakkına haizdir.”* insan onuruna saygıyı düzenleyen m.17/III hükmüne göre ise, *“Kimseye işkence ve eziyet yapılamaz; kimse insan haysiyetiyle bağdaşmayan bir cezaya veya muameleye tabi tutulamaz.”* denilmektedir (Anayasa madde 17).

Bu maddelerde açık bir şekilde görülüyor ki; kimseye eziyet ve işkence yapılamaz ibaresi işyerinde yaşanan bezdirme ile örtüşmektedir. Öyle ki, bezdirme çerçevesinde işkence ve eziyet değil de mağdurun haysiyetine ve onuruna yönelik yapılan aşağılamalar, hakaretler bile Anayasa'nın bu maddeleriyle hiçbir şekilde bağdaşmamakta olduğu görülmektedir.

Yine anayasanın diğer bir maddesi olan 24. madde; Din ve vicdan hürriyeti ile ilgilidir. *“Herkes, vicdan, dini inanç ve kanaat hürriyetine sahiptir.”* (md.24/III'de). *“Kimse ibadete, dini ayin ve törenlere katılmaya, dini inanç ve kanaatlerini açıklamaya zorlanamaz, dini inanç ve kanaatlerinden dolayı kınanamaz ve suçlanamaz.”* şeklinde belirtilmiştir. Anayasanın 25. maddesinde ise; *“Herkes, düşünce ve kanaat hürriyetine sahiptir”* (md.25/I'de), *“Her ne sebep ve amaçla olursa olsun kimse, düşünce ve kanaatlerini açıklamaya zorlanamaz, düşünce ve kanaatleri sebebiyle kınanamaz ve suçlanamaz.”* (md.25/III'de) şeklinde açık bir şekilde açıklanmıştır (Anayasa madde 24-25).

İlhan'ın 2010 tarihinde yayınlanan araştırmasında; Anayasanın 48. Maddesinde: *“Herkes, dilediği alanda çalışma ve sözleşme hürriyetlerine sahiptir.”* (48/II), *“Çalışma, herkesin hakkı ve ödevidir.”* (md.49/II), *“Kimse yaşına, cinsiyetine ve gücüne uymayan işlerde çalıştırılmaz.”*(md. 50/II) hükümlerinin olduğunu belirlemiştir.

Ayrıca bazı çalışanlar işyerlerinde sırf farklı bir dine ve farklı bir etnik kökene mensup oldukları için bezdirmeye maruz kaldıklarını ifade etmişlerdir. İnançları ve etnik kökenleri yüzünden; bir kişiyi dışlamak, ona bezdirme eylemleri uygulamak, onun inancını özgürce ifade etmesini engellemek ve etnik kökeni yüzünden ayrımcılık yapmak (özellikle etnik köken ile ilgili, hükümetlerinin son yıllarda Türkiye'nin siyasi konjunktürü doğrultusunda hassasiyetle üstüne durduğu bir konu olmak ile birlikte) anayasaya aykırı olduğu görülmektedir (md. 17/III, md.24/III ve md. 25/III).

Bireylerin kişiliklerine bağlı maddi ve manevi varlıklarının korunması gerekliliği; vicdan, din, inanç ve kanaat özgürlüklerine sahip oldukları; kimsenin yaşına, cinsiyetine ve gücüne uymayan işlerde çalıştırılmaz oldukları, çerçevesinde bir takım kişiliğe bağlı devredilemez ve vazgeçilemez haklarla donatılmış oldukları kabul edilerek, kişilerin bu anlamda iş ilişkilerinin uygun ve sağlıklı bir biçimde düzenlenme yükümlülüğünün anayasa tarafından ele alınmış olduğu tespit edilmiştir. Türkiye

Cumhuriyeti Anayasası'nın yukarıdaki maddeleri bu açıdan dikkat edilmesi gereken önemli iç hukuk düzenlemeleri olduğu görülmektedir (Anayasa madde 48-49-50).

Karakale (2011) çalışmasında, hiç kimsenin yaşına, cinsiyetine ve gücüne uygun olmayan işlerde çalıştırılmaması gereği Anayasa'da belirtilmesine rağmen, bezdirme olaylarında bu maddenin hiç göz önüne alınmadığını belirtmiştir. Ayrıca erkeklerin fazla olduğu bir ortamda çalışan bir kadının bezdirmeye cinsiyeti yüzünden daha fazla maruz kalabilmekte olduğunu ve çalışanlara kendi işleri dışında yapmakta zorlanacakları, hatta kendi iş tanımlarına girmeyen görevler verilerek onlara bezdirme uygulanabilmekte olduğunu ifade etmiştir.

Güngör (2008) araştırmasında, duygusal bezdirme konusunu iş hukuku açısından incelemiştir.

2- İş Hukuku Açısından: İş yerlerinde uygulanan duygusal bezdirmenin hukuk açısından diğer bir boyutu ise iş hukuku kapsamında; iş sağlığı ve iş güvenliği açısından değerlendirildiği görülmektedir. Bu yasada “4857 Sayılı İş Yasası, İş Sağlığı ve İş Güvenliği” konuları geniş bir biçimde düzenlemiş olduğu görülmektedir. 4857 Sayılı İş Yasasının 77. maddesinde “İşverenler işyerlerinde 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 yükümlüdürler.” ibaresi olduğu tespit edilmiştir. Bu çerçevede iş sağlığı ve güvenliği sadece fiziksel riskleri değil aynı zamanda psikolojik riskleri de kapsadığı yönünde olduğu görülmektedir. Duygusal bezdirme, bu madde kapsamında değerlendirilerek, işverenin işçiyi gözetme zorunluluğu olduğu söylenebilir (4857 Sayılı İş Kanunu madde 77).

Bu maddeye göre işveren, işyerinde çalışanları her türlü rahatsız edici bezdirmeye dönük bütün davranışları gözetmeli ve yaşanabilecek olası sıkıntılarda da gerekli bütün tedbirleri anayasa çerçevesinde alması zorunda olduğu görülmektedir. İşveren, kendine ait işyerinin sadece kâr amaçlı gelişimi ile ilgili değil, çalışanlarının da bütün sıkıntılarının takipçisi olup çözüm üretme zorunluluğu olduğu açıktır.

Ayrıca, İş Kanunu'nun 24. maddesinde işçinin haklarına yönelik düzenlemeler bulunmaktadır. “İşveren, işçinin veya ailesi üyelerinden birinin şeref ve namusuna dokunacak şekilde sözler söyler, davranışlarda bulunur veya işçiyi cinsel tacizde

bulunursa.” (md. 24/II-b) ve *“İşveren, işçiye veya ailesi üyelerinden birine karşı sataşmada bulunur veya gözdağı verir yahut işçiyi veya ailesi üyelerinden birini kanuna karşı davranışa özendirir, kışkırtır, sürükler yahut işçiye ve ailesi üyelerinden birine karşı hapsi gerektiren bir suç işlerse yahut işçi hakkında şeref ve haysiyet kırıcı asılsız ağır isnat veya ithamlarda bulunursa.”* (madde 24/II-c) şeklindeki düzenlemeler işçinin iş sözleşmesini haklı nedenle derhal feshedebileceğini hükmetmiştir. Söz konusu durumlar, duygusal bezdirmeyi teşkil eden davranışlar olarak değerlendirilebilmektedir (4857 Sayılı İş Kanunu madde 24).

Bu kanunla, çalışanın şeref ve namusuna yönelik hakaretin suç olduğu görülmektedir. Duygusal bezdirmenin gerçek anlamda bu maddeyi içerdiği söylenebilir. Çünkü; çalışan kişiye yöneltilen ağır aşağılayıcı sözler, ailesiyle ilgili yapılan imalı konuşmalar hep bezdirme sürecinde mağdurun karşılaştığı davranışlar arasında olduğu tespit edilmiştir. Bu anlamda çalışan bu maddenin farkına varıp kanun maddesini kavramasında çalışan mağdur için büyük önem taşıdığı söylenebilir.

Diğer bir iş kanununda ise; *“Eşit Davranma İlkesi”* ile ilgili olduğu görülmektedir. *“İş ilişkisinde dil, ırk, cinsiyet, siyasal düşünce, felsefî inanç, din ve mezhep ve benzeri sebeplere dayalı ayırım yapılamaz. İşveren, esaslı sebepler olmadıkça tam süreli çalışan işçi karşısında kısmî süreli çalışan işçiye, belirsiz süreli çalışan işçi karşısında belirli süreli çalışan işçiye farklı işlem yapamaz.”* şeklindeki açıklamada iş yeri yönetenlerinin çalışanları arasında ayırım yapmaması gerektiği anlatılmaktadır (4857 Sayılı İş Kanun madde 5).

Bu kanunda; işverenler, işyerinde duygusal bezdirmeyi görmezden geldiklerinde aslında bezdirmeyi yapan kişiyi koruma yolunu seçmiş olduğu anlaşılmaktadır. Bu durum işyerinde bir çalışanını, diğer çalışanından farklı görüp kayırması, iş yerinde adaletsiz ve ucu açık bir çalışma ortamı oluşturduğunun göstergesidir. Bezdirmeye yönelim eğilimlerini artıran bir davranış olduğu söylenebilir. Yukarıdaki anayasa maddelerinden de anlaşıldığı gibi İş Kanunu’nda, çalışana yönelik bezdirmeye ilgili açık ve net bir düzenleme olmadığı görülmektedir. Ancak, bezdirme niteliğindeki davranışlara karşı çalışanı korumaya yönelik maddeler olduğu açıkça ortaya konulmuştur.

İlhan’ın 2010’da yayınlanmış araştırmasında duygusal bezdirmeyi medeni hukuk açısından incelediği görülmektedir.

3- Medeni Kanun Açısından: Türk Medeni Kanunu'nda, kişilik haklarına yönelik saldırılar şeklinde ortaya çıkan bezdirmenin, kişinin psikolojik yaşantısına zarar verdiği gerçeğinden yola çıkılarak Medeni Kanun'un kişiliği koruyan 24. maddesi duygusal bezdirme açısından mağdur lehine yorumlanarak ele alınabilecek bir nitelikte olduğu görülmektedir. Medeni Kanun'un 24. maddesine göre; *“Hukuka aykırı olarak kişilik haklarına 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.”* hükmünü kapsamaktadır (4721 Sayılı Türk Medeni Kanunu madde 24).

İşyerinde kişiye yönelik duygusal bezdirme davranışları devam ediyorsa, Medeni Kanun'un 25. maddesi; *“Davacı, hakim'den saldırı tehlikesinin önlenmesini, sürmekte olan saldırıya son verilmesini, sona ermiş olsa bile etkileri devam eden saldırının hukuka aykırılığının tespitini isteyebilir.”* hükmünden hareket edilebilir. Bu durumda bezdirme mağduru, kendisine yapılan bezdirmenin yasal olmadığını ispat yoluna gidebilir (4721 Sayılı Türk Medeni Kanunu madde 25).

Duygusal bezdirme ile mücadelede, Türk Medeni Kanunu'nun yukarıda ki maddelerinin hükümlerinden de yararlanabileceği görülmüştür. Medeni Kanun'da, çalışana yönelik bezdirmeye ilgili açık ve net bir düzenleme olmadığı anlaşılmıştır. Ancak, kişinin uğradığı herhangi bir saldırı karşısında kişiliğinin korunmasına yönelik bezdirme niteliğindeki davranışlara karşı çalışanı koruyan maddeler olduğu tespit edilmiştir.

4- Ceza Kanunu Açısından: 5237 Sayılı Türk Ceza Kanunu'nun 105. maddesinde, sadece cinsel tacize ilişkin bir hüküm içermektedir, Bu düzenlemeye göre:

a- Bir kimseyi cinsel amaçlı olarak taciz eden kişi hakkında, mağdurun şikâyeti üzerine, üç aydan iki yıla kadar hapis cezasına veya adli para cezasına hükmolunur (5237 Sayılı Türk Ceza Kanunu, madde 105).

b- Bu fiiller, hiyerarşi veya hizmet ilişkisinden kaynaklanan nüfuzu kötüye kullanılmak suretiyle ya da aynı işyerinde 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. hükmünü içermektedir (5237 Sayılı Türk Ceza Kanunu, madde 105).

Ceza Kanunu'nun bu maddeyle, çalışanlara cinsel tacize karşı koruma getirdiği görülmektedir. Çalışan işini kaybederse, bir yıldan az olmayacak şekilde cezalandırılması, aynı yasanın 8. bölümünde kişinin şerefine yönelik suçlar düzenlenmiştir. 125. maddede: *“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 ihtilat ederek işlenmesi gerekir.”* hükmünü içermektedir (5237 Sayılı Türk Ceza Kanunu, madde 125).

5237 Sayılı Türk Ceza Kanunu'nun 125. maddesinde belirtilen, kişiyi rencide edebilecek davranışların cezalandırılacak olması iş yerinde duygusal bezdirme için önemli olduğu görülmektedir. Sonuçta bezdirme eyleminde kişi hakarete ve aşağılanmaya maruz kaldığından, haysiyeti ve gururu çiğnenmektedir. Ceza Kanunu'nun bu maddesi duygusal bezdirme açısından yorumlanabilecek şekilde düzenlendiği görülmektedir.

Bu konuda yeterli bilincin oluşturulması, benzer davaların açılmasının sağlanması, işverenin ve tüm çalışanların olumsuz keyfi davranışlarının sınırlandırılması, iş yerlerinde uygulanan duygusal bezdirme eylemlerinin azaltılması yönünden önemli gelişme olacağı söylenebilir.

Demircioğlu 2007'de yayımlanmış olan araştırmasında duygusal bezdirmenin borçlar kanunu açısından durumunu açıklamıştır.

5- Borçlar Kanunu Açısından: Türk Borçlar Kanunu'nun haksız fiilleri düzenleyen 41. maddesi: *“Gerek kasten, gerek ihmal ve tesseyyüp yahut tedbirsizlik ile haksız bir surette diğer bir kimseye bir zarar ıka eden şahıs, o zararın tazminine mecburdur.”* şeklindedir (818 Sayılı Borçlar Kanunu maddesi). Bu hükme göre, bir kimsenin hukuka aykırı bir davranışı ile başka bir kimseye zarar vermesi şeklinde tanımlanabilecek haksız fiil, sözleşme dışında ortaya çıkan başlıca hukuki sorumluluk kaynağı olduğu görülmektedir.

Yukarıdaki madde, kişiye (çalışana) kasıtlı olarak zarar verilmesi ve sonucunda bu zararın önlenmesi konusunu kapsadığı tespit edilmiştir. Bezdirme açısından bakıldığında, çalışana bilerek zarar verici davranışlar sergilenmesi ve kişide oluşan psikolojik hasarın giderilmesi için bir şeyler yapılmamakta ve mağdur bu maddeyi kullanarak uğradığı her türlü zararın karşılanmasını talep edebileceği görülmektedir.

Tınaz ve diğerleri (2008) çalışmalarında; duygusal bezdirmenin, borçlar kanununun 49. maddesinde yer alan hükümlerini araştırmışlardır. Buna göre; 49. madde: *“Şahsiyet hakkı hukuka aykırı bir şekilde tecavüze uğrayan kişi, uğradığı manevi zarara karşılık manevi tazminat namıyla bir miktar para ödenmesini dava edebilir.”* şeklindedir (818 Sayılı Borçlar Kanunu madde 49). Bu kanun maddesinden hareketle, bezdirme davranışlarında çalışanların uğradıkları zarar karşısında manevi tazminat açabilecekleri hatta bunun için para talep edebileceklerini belirtmişlerdir.

Bozbel ve Palaz (2007) çalışmalarında; duygusal bezdirmenin, borçlar kanunu'nun 332. maddesinde yer alan hükümleri incelemişlerdir.

332. madde: *“İş sahibi, akdin hususi halleri ve işin mahiyeti noktasından hakkaniyet dairesinde kendisinden istenilebileceği derecede çalışmak dolayısıyla maruz kaldığı tehlikelere karşı icabeden tedbirleri ittihaz ve münasip ve sıhhi çalışma mahalleri ile işçi birlikte ikamet etmekteyse sıhhi yatacak bir yer tedarikine mecburdur.”* hükmünü getirmektedir (818 Sayılı Borçlar Kanunu, madde 332). İşverenin gözetim borcu, çalışanlardan birisinin diğer çalışanlara bezdirme yapmasını (çalışanları kayırma) engelleme ve buna karşı gerekli tedbirleri alma yükümlülüğünü de getirmekte olduğu görülmektedir.

11 Ocak 2011'de Meclis'ten geçerek yasalaşan ve 4 Şubat 2011'de resmi gazetede yayımlanan 6098 sayılı Borçlar Kanunu, 417. maddesinde psikolojik taciz olarak “Mobbing (bezdirme)” kavramını düzenlemiştir. Borçlar Kanunu'nun 332. maddesine karşılık gelen bu maddede çalışanın kişiliğinin genel olarak korunması düzenlenmiştir. 6098 sayılı Borçlar Kanunu'nun 417. Maddesi, şu ifadeyi içermektedir. *“İşveren, hizmet ilişkisinde işçinin kişiliğini korumak ve saygı göstermek ve işyerinde dürüstlük ilkelerine uygun bir düzeni sağlamakla, özellikle işçilerin psikolojik ve cinsel tacize uğramamaları ve bu tür tacizlere uğramış olanların daha fazla zarar görmemeleri için gerekli önlemleri almakla yükümlüdür.”* ilkesine yer vermektedir (www.resmigazete.gov.tr/).

Büyükkılıç (2012) çalışmasında; iş yerinde duygusal bezdirme, işçinin kişilik değerlerine yönelik sık rastlanan saldırılar olduğunu, iş kazası ve meslek hastalıklarına karşı işçinin korunmasında olduğu gibi bu tür eylem ve olaylardan korunması noktasında bu iki taciz türünün kanun düzeyinde zikredilmesinin bir gereksinim olduğunu açıklamıştır. Böylece, yargı kararlarında birlik ve tutarlılığın yanı sıra açık, net ve ayrıntılı ölçütlerin geliştirilmesini sağlayacağını belirtmiştir.

İlhan (2010) çalışmasında; işverene, işyerinde bezdiriyi engelleme yükümlülüğü getiren Borçlar Kanunu tasarısıyla birlikte işyerinde bezdiri kavramına açık ve doğrudan bir açıklama getirilmiş olduğundan işyerinde bezdirmenin önlenmesine ilişkin olarak işverenin yükümlülüğü mevzuatta açıkça kabul edildiğini belirtmiştir. Böylelikle mevzuatta görülen işyerinde bezdirmeye ilişkin eksiklik, yeni Borçlar Kanunu ile giderilmiş olacağını saptamıştır. Ayrıca, duygusal bezdirmeye uğrayan işçi haklı sebeple iş sözleşmesini feshedebilecek ve uğradığı maddi ve manevi zarar için tazminat talep edebileceğini belirtmiştir.

Konu ile ilgili genelge, duygusal bezdirme ile ilgili açılan davaların artması, Meclis'te kurulan "*Bezdirme Alt Komisyonu*", Borçlar Kanunu'nda ilk kez duygusal bezdirme kavramına yer verilmesiyle birlikte duygusal bezdirme ile ilgili son olarak bir genelge 19 Mart 2011 Cumartesi günü de Resmi Gazete'de yayımlanmıştır. Resmi Gazete'de yayımlanan genelgeyle bezdirme tekrar gündeme alındığı görülmektedir. Başbakan tarafından yayımlanan genelge, Borçlar Kanunu'ndaki değişiklikten sonra işyerlerinde bezdirme tarzı davranışların önlenmesini sağlayıcı çalışmaların yapılmasını önerdiği görülmektedir (www.resmigazete.gov.tr).

Türkiye de duygusal bezdirme ile ilgili yapılan çalışmalar hükümet kanadından da takip edilmekte ve konu ile ilgili genelgeler çıkarılmaktadır. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nın, 19 Mart 2011 tarihinde yapmış olduğu son genelgeden anlaşıldığı üzere, devletin duygusal bezdirmeyi önemsediği ve bununla ilgili yeni kararlar aldığı görülmektedir.

Son Genelge: 19 Mart 2011 CUMARTESİ tarihinde;

Resmî Gazete: Sayı : 27879

Konu: İşyerlerinde Psikolojik Tacizin (Mobbing) Önlenmesi (2011/2)

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 (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, 2011).

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 (www.csgb.gov.tr).

Bu doğrultuda, çalışanların duygusal bezdirmeden korunması amacıyla aşağıdaki tedbirler alınmıştır:

- 1- İşyerinde psikolojik tacizle mücadele öncelikle işverenin sorumluluğunda olup işverenler çalışanların tacize maruz kalmamaları için gerekli bütün önlemleri alacağı,
- 2- Bütün çalışanlar psikolojik taciz olarak değerlendirilebilecek her türlü eylem ve davranışlardan uzak duracakları,
- 3- Toplu iş sözleşmelerine işyerinde psikolojik taciz vakalarının yaşanmaması için önleyici nitelikte hükümler konulmasına özen gösterileceği,
- 4- Psikolojik tacizle mücadeleyi güçlendirmek üzere Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi, ALO 170 üzerinden psikologlar vasıtasıyla çalışanlara yardım ve destek sağlanacağı,
- 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*" kurulacağı,
- 6- Denetim elemanları, psikolojik taciz şikâyetlerini titizlikle inceleyip en kısa sürede sonuçlandıracağı,
- 7- Psikolojik taciz iddialarıyla ilgili yürütülen iş ve işlemlerde kişilerin özel yaşamlarının korunmasına azami özen gösterileceği,

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 düzenleyeceği, tedbirleri alınmıştır (www.csgb.gov.tr).

Bu genelgeyle birlikte artık bezdirme, daha çok dikkat edilmesi ve yapılmasına izin verilmemesi gereken bir olgu haline geldiği görülmektedir. Bezdirme ile ilgili olarak 6 Nisan 2011 tarihinde, “*TBMM Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu*” bünyesinde oluşturulan işyerinde psikolojik şiddet (bezdirme) alt komisyonu, kişilere işe başlamadan önce bezdirme yapmayacağına dair yemin belgesi imzalatılmasını önerdiği görülmektedir. Hazırlanan raporda yer alan bir madde: “*Kamuda ya da özel sektörde çalışanlar işe başlamadan önce bezdirme yapmayacağına dair yemin belgesi imzalayarak, imzalı belgenin bir sureti dosyasına bir sureti ise kendisine verilmeli.*” maddesiyle bir kurumda işe başlayan kişinin en başta bu konuda hassas olacağını bildirmesi gerekliliği üzerinde durulduğu görülmektedir (www.csgb.gov.tr).

Sonuç olarak: Bezdirme, bir insan hakları ihlali olduğu, duygusal bezdirme de yasal düzenlemenin yanı sıra, bilgilendirme ve bilinçlendirme gereksinimi son derece önemli olduğu görülmektedir. Varlığı tespit edilmedikçe ilgili çalışanlar bilinçlendirilmedikçe bu kötülükle baş etmek mümkün olamayacağı anlaşılmaktadır. Bezdirmenin tanımlaması ve bilinçlendirmenin doğru ve sistematik bir şekilde yapılması özellikle çalışanlar için son derece önemli olduğu söylenebilir. Üretime ihtiyacı olan ülkemiz içinde sağlayacağı maddi ve manevi kazanç açısından son derece önemli bir sorun olduğu görülmektedir.

1.11. DUYGUSAL BEZDİRME İLE İLGİLİ YAPILMIŞ YURT İÇİ VE YURT DIŞI ARAŞTIRMALAR

Duygusal bezdirme eylemlerine ilişkin yurt dışında ve yurt içinde uluslar arası yapılan bazı önemli araştırmalar bulunmaktadır. Bu araştırmaların ortak sonucu olarak duygusal bezdirme mağdurlarının diğer şiddet ve taciz mağdurlarından çok daha fazla sayıda oldukları görülmektedir. Bu araştırmalar içinden özellikle eğitim kurumlarında öğretmenlerin maruz kaldığı bezdirme eylemlerini daha iyi anlamaya yardım edecek araştırmalara yer verilmiştir.

1.11.1. Duygusal Bezdirmeye İle İlgili Yapılmış Bazı Yurt Dışı Araştırmalar

İşyerinde duygusal bezdirme olgusuyla ilgili ilk araştırma Leymann ve Gustafsson tarafından İsveç'te 1984 yılında yapıldığı görülmektedir (Yavuz, 2007). Söz konusu çalışmada, kavram ve bilimsel alanda ilgi odağı olarak diğer çalışmaların ortaya çıkışına ön ayak olduğu ve takip eden yıllarda ise; Norveç'te; 1989'da Matthiesen, 1991'de Finlandiya'da Einarsen, Raknes, 1991'de Vartia, 1994'te Björkqvist; 1996'da Avusturya da Knorz ve Zapf'ın benzer konu ve kavramları içeren çalışmalara imza attıkları ve devamında da; Hollanda, İngiltere, Fransa ve İtalya'da benzer araştırmaların görülmeye başlandığı belirtilmiştir (Yavuz, 2007).

Namie and Namie'nin (2000) duygusal bezdirme taktikleri konusunda internet üzerinden yaptıkları araştırmalarında, 200 kişi ile (154 bezdirme eylemi mağduru ve 46 tanık) en çok karşılaşılan duygusal bezdirme taktiklerini sözel tehditler, gizlilik, yapılan hatalar için suçlamalar, işten çıkarma tehdidi ve aşağılama oluşturduğunu tespit etmişlerdir. Bu kişilerin %75'i ise duygusal bezdirme eylemleri sürecinin işten ayrılmalarıyla sonuçlandığını belirtmiştir. Katılımcıların %79.4'ü stres, %64.7'si depresif semptomlar, %64'ü yorgunluk, %59'u güven kaybı, %58 'i suçluluk, aşağılanma, obsesif düşünceler ve kabuslar, %56'sı konsantrasyon bozukluğu ve %53'ü uyku bozuklukları olduğu belirtilmiştir (akt: Lewis and Wahl, 2002).

Pasquale (2002) Almanya Sosyal Araştırmalar Enstitüsü'nün (SFS, 2002) yaptığı araştırmayı incelediği çalışmasında; çalışanların %2,7'si yaklaşık 800.000 kişi bezdirme eylemlerine maruz kaldığını ve bayanların erkeklere göre %75 daha fazla bezdirme eylemlerine maruz kalma riskinin olduğunu tespit etmiştir. Duygusal bezdirme eylemlerini uygulayan kişilerin tipik olarak uzun süredir aynı iş yerinde çalışan 35-54 yaş arası erkekler olduğunu ve çalışanların %11'inin ise tüm çalışma hayatları boyunca bezdirme eylemlerine uğramış oldukları sonucunu saptamıştır. Ayrıca, sosyal çalışma uzmanları, öğretmenler ve eğitim çalışanları, yaşlılara bakım verenler olarak tanımlanan sosyal meslek çalışanları, duygusal bezdirme eylemlerine maruz kalma riski bakımından ilk sırada yer almakta olduğu da tespit ettiği bulgular arasında yer almaktadır.

Schat ve diğerleri (2005) Amerika'da 2002-2003 yılları arasında çalışanların uğradıkları duygusal bezdirme eylemleri ve sıklığı konusunu içeren çalışmalarında, uygulanan bezdirme eylemleri ile çalışma pozisyonu arasında anlamlı ilişki olduğunu

tespit etmişlerdir. Buna göre; kadrolu ve sözleşmeli çalışanların %41,4'ü yani, yaklaşık 47 milyon kişi, son 12 ay içinde işyerinde duygusal bezdirme eylemlerine maruz kaldığını belirlemişler ve bu kişilerin %6'sı yani yaklaşık 7 milyonu fiziksel şiddete, geri kalanı ise psikolojik duygusal bezdirme eylemlerine maruz kaldıklarını saptamışlardır.

Dick and Wagner (2001) İngiltere'deki öğretmenlik mesleğinde yaşanan iş stresi ve duygusal bezdirme eylemleri konusunu içeren araştırmalarında, İş stresi ve duygusal bezdirmeye maruz kalma arasındaki ilişkiyi anlamlı bulmuşlardır. Özellikle stres sonucu meydana gelen yorgunluk ve acı çekmenin okulda daha fazla devamsızlığa neden olduğunu saptamışlardır. Ayrıca; öğretmenlerin okuldaki yöneticiler tarafından kendileri sanki orada yokmuş gibi davranıldığını, haksızca eleştirilerek duygusal bezdirildiklerini, meslektaş arkadaşları tarafından ise haklarında dedikodu yapılarak ve sosyal etkinlik ve toplantılardan dışlandıklarını belirtmişlerdir.

Leymann and Gustafsson (1996) İsveç'te uzun süre duygusal bezdirme eylemlerine maruz kalmaktan dolayı özel bir klinikte tedavi gören 64 hasta üzerinde yaptıkları araştırmada, hastaların çoğunluğunun hastane çalışanları ve sosyal hizmet görevlileri olduğu %23, %6'sının da okul ve üniversitede çalışanları olduğunu tespit etmişlerdir. 64 hastanın %15'i 8 yılı aşan süredir işyerinde duygusal bezdirme eylemlerine maruz kaldıklarını bildirmişlerdir. Bu hastalardan 59'unda travma sonrası stres bozukluğu (TSSB), geri kalan 5 inde ise uzun süreli duygusal bezdirme eylemlerine bağlı tükenmişlik sendromu (distimi) bulunduğunu saptamışlardır.

Einarsen and Skogstad (1996) Finlandiya'da duygusal bezdirme eylemleri konusunu içeren araştırmalarında; yaşlı çalışan kişilerin, gençlerden çok daha fazla duygusal bezdirme eylemleri ile karşılaştıkları, bunun sebebinin ise yaşlı çalışanların yeni iş bulmada, gençlere oranla daha az şanslarının bulunması olduğunu belirtmişlerdir. Yaşı geçkin olan çalışanlar yeni bir iş bulma kaygısını daha fazla yaşamakta, iş bulmada şansının az olduğunu saptamışlardır. Bu kişiler duygusal bezdirme eylemlerine daha zor direnebilmekte ve duygusal bezdirme eylemlerinin devam etmesine neden olmaktadır. Gençler, iş yerindeki duygusal bezdirme eylemlerine karşı daha dayanıklı olmakta, duygusal bezdirme ile baş etme stratejileri geliştirmekte ya da yeni iş bulmak için o iş yerini terk etme yoluna gittikleri sonucuna varmışlardır.

Verdugo and Vere (2003) öğretmenlerin karşılaştıkları tehlikeler ve uğradıkları saldırılar konusunu içeren çalışmalarında, 1995 ile 1999 yılları arasında yaptıkları araştırma sonuçlarına göre öğretmenlerin mağdur olduğu 1.708.000 öldürücü olmayan olayın gerçekleşmiş olduğunu belirterek bunların; 1.073.000' in hırsızlık ve 635,000 inin şiddet içeren olaylar (cinsel taciz, tecavüz, soygun, saldırı) olduklarını belirtmişlerdir.

Hubert and Von Veldhoven'ın (2001) işyerindeki istenmeyen davranışlar ve duygusal bezdirme eylemlerinin en çok gerçekleştiği risk sektörleri konusunu içeren çalışmasında, iş arkadaşlarından saldırı, patron tarafından saldırı, iş arkadaşları ile istenmeyen durumlar ve patron ile istenmeyen durumlara ilişkin elde ettiği bulguların anlamlı olduğunu tespit etmişlerdir ($p<001$). İş arkadaşları tarafından duygusal bezdirme eylemlerine maruz kalma açısından 11 sektör içinde duygusal bezdirme 5. sırada, patronu ya da müdürü tarafından duygusal bezdirme eylemlerine maruz kalma açısından 4. sırada, yer aldığını tespit etmiştir.

Yurt dışında bezdirme eylemlerine ilişkin yapılmış ve yayımlanmış araştırmalara bakıldığında gençlerin iş yerindeki bezdirme eylemlerine karşı daha dayanıklı oldukları, kadınların erkeklere göre duygusal bezdirmeye %75 daha fazla maruz kaldıkları, sosyal çalışma uzmanları, öğretmenler ve eğitim çalışanları, yaşlılara bakım verenler olarak tanımlanan sosyal meslek çalışanları bezdirme eylemlerine maruz kalma riski bakımından ilk sırada yer aldıkları görülmüştür. Duygusal bezdirme eylemlerinin neler olduğu incelendiğinde ise; öğretmenler okuldaki yöneticiler tarafından kendilerinin sanki orada yokmuş gibi davranıldıklarını, haksızca eleştirilerek bezdirildiklerini, meslektaşları tarafından ise haklarında dedikodu yapılarak ve sosyal etkinlik ve toplantılardan dışlanma olduğu görülmektedir.

1.11.2. Duygusal Bezdirme Eylemlerine İlişkin Yapılmış Yurt İçi Araştırmalar

Türkiye'de çalışma hayatında duygusal bezdirme olgusunun önemi anlaşılammakla birlikte, 2000 ve 2005 yılları arasına kadar kapsamlı bir çalışma yapılmadığı anlaşılmaktadır. Ülkemizde de konuya yönelik çalışmalarda farkındalığı artırma ve mücadele yollarını geliştirme çalışmaları giderek önem kazandığı görülmektedir.

Sağlam (2006) ilköğretim öğretmenlerinin karşılaştığı duygusal bezdirme eylemleri ile uygulanan duygusal bezdirme davranışları konusunu içeren çalışmasında, İlköğretim öğretmenlerinin karşılaştığı duygusal bezdirme eylemleri ile uygulanan duygusal bezdirme davranışları arasında anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmiştir ($p<0,05$). Buna göre; İlköğretim öğretmenlerinin en çok karşılaştıkları bezdirme eylemleri arasında “Konuşmanın kesilmesi.”, “Bağırılma ve azarlanma.” ve “Başarının olduğundan az gösterilmesi.” olduğunu saptamıştır.

Cemaloğlu (2007) araştırmasında, okul yöneticilerinin liderlik stilleri ile öğretmenlere yönelik bezdirme eylemleri arasında anlamlı fark olduğunu tespit etmiştir ($p<0,05$). Buna göre; okul yöneticilerinin liderlik stillerini düşük düzeyde gerçekleştirdiklerini, okulda öğretmenlerin orta düzeyde bezdirme eylemleri mağduru olduğu, yöneticilerin “*Olduğu Kadar Anlayışıyla (Laissez-Faire)*” liderlik davranışlarını gerçekleştirdikçe öğretmenlere yönelik bezdirmenin gerçekleşme oranında artış olduğunu saptamıştır.

Toker (2006) çalışmasında; resmi ilköğretim okullarında görev yapmakta olan öğretmenlerin ve okul yöneticilerinin okullarında, okul türüne göre anlamlı bir farklılık olmadığını ve öğretmenlerin karşılaştıkları bezdirme eylemlerinin cinsiyete göre farklılık göstermediğini tespit etmiştir. Hem öğretmenler hem de okul yöneticileri, bezdirmeye en çok, mağdurun kendisinin yol açtığını düşünmekte olduğunu belirtmiş ve hem öğretmenlerin hem de okul yöneticilerinin bezdirme ile başa çıkmada en sık kullandıkları stratejinin “*Bağlılık*” ve en az kullandıkları stratejinin ise, “*Göz ardı etme.*” biçiminde olduğunu da saptamıştır.

Ertürk (2005) kıdem artışlarının duygusal bezdirmeye olan etkileri konusunu içeren araştırmasında, ilköğretim okullarında çalışan öğretmen ve yöneticilerin kıdemlerinin artışı ile duygusal bezdirme uygulama durumu arasında anlamlı ilişki olduğunu saptamıştır ($p<0,05$). Ayrıca, duygusal bezdirme uygulayanların cinsiyeti ile duygusal bezdirmeye maruz kalanların cinsiyeti arasında anlamlı bir ilişki olduğunu belirtmiştir. Her iki cinsiyet grubunda da erkek çalışanların daha fazla duygusal bezdirme eylemlerine giriştiklerini ve meydana gelen eylemlerin büyük bir oranı, üst statüye sahip bir çalışan tarafından kendi emrinde çalışan birine yönelik (aşağı doğru yıldırma) olduğu tespit etmiştir.

Bingöl'ün 2007 tarihli araştırmasında ise, duygusal bezdirmeye maruz kalanlar ile duygusal bezdirme eylemlerini uygulayanlar arasında anlamlı ilişki olduğunu tespit etmiştir. Duygusal bezdirme eylemlerinin öncelikli sorumlularının yöneticiler olduğunu saptanmıştır. Öğretmenler ve yöneticiler arasında en çok “*Üstü tarafından kendini gösterme olanaklarının kısıtlandığını.*” ve “*Jestler, bakışlar ve imalar yoluyla kendileriyle ilişkinin reddedildiği.*” olduğunu belirtilmiştir.

Bucuklar (2009) araştırmasında, “Duygusal Bezdirme Eylemleri Anketi”nin YSİ alt boyutu (itibara saldırı), YKGİ (kendini gösterme ve iletişim) ve toplam duygusal bezdirme eylemleri puanlarında cinsiyet değişkenine göre erkek öğretmenlerin aleyhine anlamlı farklılıklar elde etmiştir. Dershanede çalışan öğretmenlerin genel duygusal bezdirme eylemlerine maruz kalma puanları okulda çalışan öğretmenlere göre, devlet okullarında çalışan öğretmenlerin ise özel okullarda çalışan meslektaşlarına göre anlamlı düzeyde daha fazla çıktığını saptamıştır.

Yavuz (2007) çalışanlarda duygusal bezdirme algısını etkileyen faktörler konusunu araştırdığı çalışmada, duygusal bezdirme algıları ile duygusal bezdirme davranışları arasında anlamlı farklılığın olmadığını tespit etmiştir. Ayrıca, duygusal bezdirme algıları ile yaş, medeni durum, çalıştıkları iş ve çalıştıkları işi tercih etme arasında anlamlı ilişkilerin olduğunu saptamıştır. Çalışanların çeşitli sebeplerden dolayı ideallerindeki davranışları hayata geçirmekte güçlük yaşadıkları sonucunu da belirtmiştir.

Aktop (2006) çalışmasında, öğretim elemanlarının duygusal bezdirme algılarının yaş ve unvan değişkenlerine göre anlamlı farklılık gösterdiğini tespit etmiştir. Duygusal bezdirme eylemlerine en fazla 36 ve 41 yaşları arasında olan öğretim görevlilerinin maruz kaldığını ve uzman statüsündeki katılımcıların, öteki katılımcılara göre en çok “*Huzursuzluk yaşama.*”, “*Uyku bozukluğu.*”, gibi sıkıntıları yaşadıklarını saptamıştır.

Karakale 'nin 2011 tarihinde duygusal bezdirme ve mücadele yöntemleri ile ilgili yaptığı araştırmada, duygusal bezdirmenin çalışanlar üzerinde olumsuz psikolojik etkiler oluşturduğu ve mağdurların duygusal bezdirme ile mücadele etmeyi tercih etmediklerini tespit etmiştir.

Karavardar (2009) iş yaşamında psikolojik yıldırma ve psikolojik yıldırmaya direnç gösteren kişilik özellikleri arasındaki ilişki konusunu içeren araştırmasında,

duygusal bezdirmeye maruz kalma ile duygusal bezdirmeye direnç gösteren kişilik özelliklerine bağlı davranışsal tepkiler olan psikolojik dayanıklılık, stresle başa çıkma yollarını kullanma, algılanan sosyal destek ve hakkını arama kavramları arasında anlamlı ilişkinin olduğunu tespit etmiştir. Ayrıca, duygusal bezdirmeye direnç gösteren kişilik özelliklerine bağlı davranışsal tepkiler ile duygusal bezdirme mağdurlarının duygusal bezdirme sonucu iş performanslarının nasıl etkilendikleri arasında anlamlı ilişki olduğunu da saptamıştır. İşletmelerin duygusal bezdirme olgusundan henüz haberdar olmadığını ya da durumu görmezden geldiğini ve ya önemsemediğini de belirtmiştir.

Kaya 2012’de yaptığı çalışmada, iş yerinde duygusal bezdirme davranışları ile hemşirelerin motivasyon düzeyi algıları arasında anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. İşyerinde duygusal bezdirme davranışları arttıkça hemşirelerin motivasyonlarının azaldığını belirlemiştir. Yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalışılan kurum, mesleki deneyim yılları ve çalışılan bölüm değişkenleri ile duygusal bezdirme davranışları arasında anlamlı bir ilişki olmadığını ve en çok maruz kalınan duygusal bezdirme davranışı olarak ta, *“Özel yaşantınız ile ilgili asılsız söylentilerde bulunulması.”* olduğunu saptamıştır.

Ertek (2009) çalışmasında, duygusal bezdirme davranışlarının yaşandığını ve en çok karşılaşılan bezdirme davranışlarının 2,80 ortalama ile *“İletişime yönelik saldırılar.”* olduğunu tespit etmiştir.

Yıldız (2007), çalışanların duygusal bezdirme eylemlerine maruz kalma ile eğitim düzeyleri arasında anlamlı farklılık olduğunu saptamıştır. Bu farklılığın ilköğretim mezunu olanların aleyhine geliştiğini de belirtmiştir. Ayrıca, duygusal bezdirmeye maruz kalan kadın ve erkekler arasında ve çalışılan her iki sektör arasında anlamlı fark olmadığını da tespit etmiştir.

Işık (2007), iş stresi ile duygusal bezdirme eylemleri arasındaki ilişkide anlamlı bir farklılığın olduğunu saptamıştır. İşyerinde gerçekleştirilen duygusal bezdirme eylemlerinin, iş arkadaşları ve üst yönetim tarafından benzer oranlarda uygulanmakta olduğu ve bu durumun sıklığına bağlı olarak iş stresinin doğru orantılı olarak arttığı sonucuna ulaşmıştır. Cinsiyet farkı olmaksızın tüm çalışanların duygusal bezdirme eylemlerinden etkilenebileceği de araştırmanın bulguları arasındadır.

Şahin'in (2007) iş yerinde stres ile duygusal bezdirme eylemleri arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmasında, iş yerinde stres ile duygusal bezdirme eylemlerinin anlamlı olduğu sonucuna ulaşmıştır. Duygusal bezdirme ile iş stresinin yaş değişkeni arasında anlamlı ilişkinin var olduğunu tespit etmiştir. 36-41 yaş grubunun en fazla bezdirme eylemlerinden etkilenen grup olduğu da belirtmiştir.

Aygün (2012) yapılmış çalışmalar ve literatür üzerinden duygusal bezdirme davranışlarını incelediği ve değerlendirdiği çalışmasında; araştırmacıların, duygusal bezdirme konusundaki araştırmaların yeterli düzeyde olmadığını, bu konuda yapılan çalışmaları daha büyük ve farklı gruplara uygulanması ve mülakat-gözleme dayalı çalışmalara daha fazla yer verilmesi daha genel sonuçlara ulaşılması gerekliliğini, farklı meslek grupları ve kültürler arasındaki özellikleri karşılaştırma yönünde yapılacak çalışmalar ise farklı disiplinlerin (psikoloji, sosyoloji, örgütsel davranış, insan kaynakları gibi) ortak araştırma yapmaları yeni bulgular ve bunlar arasındaki farkı görmeyi sağlayacağını açıkça ortaya koymuştur.

1.12. ARAŞTIRMANIN AMACI

Araştırmanın amacı, Bursa merkez üç ilçede (Osmangazi, Yıldırım, Gürsu) bazı devlet ilkokullarında görev yapmakta olan öğretmenlerin duygusal bezdirmeye maruz kalma oranlarının belirlenmesi ve bu oranların demografik özellikler ile ilişkilerinin saptanmasıdır. Duygusal bezdirmeye maruz kalan öğretmenlerin maruz kalma oranlarının iş performansları ve karşı tepki göstermeleri arasındaki ilişkisi ile bunların demografik özellikler ile ilişkilerinin olup olmadığının incelenmesidir. Ayrıca, duygusal bezdirmeye maruz kalan öğretmenlerin iş performanslarının ve duygusal bezdirmeye maruz kaldıklarında göstermiş oldukları karşı tepkilerin algılanan sosyal desteğe göre farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesi ise araştırmanın bir diğer amacı olarak belirlenmiştir.

Araştırmanın amacı doğrultusunda aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır.

- 1- İlkokul öğretmenlerinin duygusal bezdirmeye maruz kalma oranı nedir?
- 2- Duygusal bezdirmeye maruz kalma durumu ile öğretmenlerin demografik özellikleri arasında ilişki var mıdır?

- 3- Duygusal bezdirmenin iş performansı üzerindeki etkilenme ilişkisi frekansları nasıldır?
- 4- Duygusal bezdirmeye maruz kalan öğretmenlerin iş performansları, demografik özelliklerine göre (yaş, cinsiyeti, medeni durum, branş, kadro, çalışma yılı, mezun olduğu okul) farklılaşmakta mıdır?
- 5- Uygulanan duygusal bezdirme davranışlarının frekansları nasıldır?
- 6- Uygulanan duygusal bezdirme davranışlarının, demografik özellikler ile (yaş, cinsiyeti, medeni durum, branş, kadro, çalışma yılı, mezun olduğu okul) ilişkisi nasıldır?
- 7- Duygusal bezdirmeye maruz kalan öğretmenlerin karşıt tepki olarak uyguladıkları davranışların frekansı nasıldır?
- 8- Duygusal bezdirmeye maruz kalan öğretmenlerin karşıt tepki olarak uyguladıkları davranışlar ile demografik özellikleri (yaş, cinsiyeti, medeni durum, branş, kadro, çalışma yılı, mezun olduğu okul) arasındaki ilişki nasıldır?
- 9- Algılanan sosyal destek ölçek puanlarının frekansları nasıldır?
- 10- Algılanan sosyal destek ölçek puanları ile demografik özellikler (yaş, cinsiyeti, medeni durum, branş, kadro, çalışma yılı, mezun olduğu okul) arasında ilişki nasıldır?
- 11- Algılanan sosyal destek ölçek puanları ile işteki performans değişimi ile ilgili ifadeler arasındaki ilişki nasıldır?
- 12- Algılanan sosyal destek ölçek puanları ile karşıt tepki gösterme ile ilgili ifadeler arasındaki ilişki nasıldır?

Bu amaç doğrultusunda, öncelikle duygusal bezdirme mağduru olma ve demografik özellikler arasındaki ilişki araştırılmıştır. Ardından, duygusal bezdirme mağdurlarının demografik özellikleri ile duygusal bezdirmenin iş performanslarına etkisine ilişkin görüşleri ile duygusal bezdirmeye gösterdikleri tepkilere ilişkin görüşleri arasındaki ilişki araştırılmıştır. Daha sonra, duygusal bezdirme mağdurlarının demografik özellikleri ile kişilik özelliklerine bağlı davranışsal tepkiler ASD arasındaki ilişki incelenmiştir.

1.13. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Ülkelerin kalkınmışlık düzeyi ile ilgili skalalara yeni değerler, yeni ölçekler eklenmekte olduğu bilinmektedir. Yarım asır önce bir ülkenin ürettiği çelik, petrol ve de sanayi ürünü miktarı o ülkenin kalkınmışlık seviyesini göstermekteydi. Ülkedeki kişi başına düşen milli gelir, ülkenin zenginliğinin ölçüsüydü. Günümüzde bu ölçekler eski değerini yitirmiş, gelişmişlik düzeyini ölçen yeni kıstaslar getirilmiştir. Kişi başına harcanan sağlık gideri, kültürel faaliyetlere harcanan para, her şeyden önemlisi eğitime ayrılan bütçe ülkenin kalkınmışlık düzeyini gösteren yeni bir ölçüm aracı haline gelmiştir. Bütçeden daha fazla para harcanması, gereken eğitim alanı ülkenin geleceğini belirleyen temel unsur haline gelmiştir. Durum böyle olunca ülkeler eğitime harcadıkları paranın karşılığını almak ve daha sağlıklı bir sisteme kavuşmak için gayret etmektedirler.

Yukarıda belirlediğimiz olgudan dolayı eğitimin bütün paydaşlarının karşılaştıkları sorunların üzerine gidilmesi, harcanan paranın ve de zamanın boşa gitmemesi gerektiğinin şartıdır. Eğitimin temel paydaşlarından olan öğretmen üzerinde uygulanacak olan “Bezdiri” beraberinde birçok sorunu da getirmektedir. Bu araştırmayla: Öğretmene uygulanan duygusal bezdime konusuna dikkat çekip, bezdirme eylemlerinin başta öğretmen olmak üzere; aileyi, kurumu, toplumu ve sistemi ne kadar olumsuz etkilediğini, eğitim yaşamına ne kadar olumsuz bir süreç kattığını vurgulamaya çalışmaktadır.

Araştırmada uygulanan anketlerin ortaya çıkardığı sonuç, araştırmanın önemini vurgular biçimde olmuştur: Sınırlılıkları, varsayımları bilimsel yaklaşımları bir yana böyle bir araştırmaya başlamak, öğretmenlerle anket düzeyinde, bu konudaki temel kavramları irdelemek konuya dikkat çekmiş, uygulamanın yapıldığı eğitim kurumlarında bir farkındalık oluşturmuştur. Araştırmanın süreci bu sebepten dolayı amacını ve de önemini tamamlar nitelikte olmuştur.

Bu tezin sonuçları eğitim yaşamındaki tüm çalışanları ilgilendirmektedir. Uygulanan anket ve ölçeklerden düşük puan alan duygusal bezdirme mağdurlarının iş performanslarının duygusal bezdirme sonucu etkilendiği belirlenirse; bu durum iş yaşamındaki çalışanları tedbir almaya yöneltebilir. Eğitimin her katmanında bulunan eğitim aktörleri, eksik gördükleri özelliklerini eğitim yoluyla tamamlayarak, iş yaşamında duygusal bezdirinin yaratacağı etkilere karşı çok daha sağlam durarak,

alacakları hasarı en düşük seviyede tutabilirler. Yöneticiler ise, çalışma prosedürlerinde daha esnek olup değişikliğe giderek, öğretmenlerin daha rahat bir ortamda çalışmalarını sağlayabilirler. Öğretmenler ise, maruz kaldıkları duygusal bezdirmeye karşı dirençleri belirlenerek, direnci düşük çıkanlar arasında, özellikle bezdirmenin yoğun yaşandığı çalışma alanlarında çalışanlara verilecek eğitimlerle duygusal bezdirmeye karşı mücadele etme duruşları güçlendirilmeleri sağlanabilir. Böylece mevcut çalışanların da verimlilikleri arttırılabilir. Ülkenin kalkınmışlık düzeyi daha üst seviyelere çıkarılabilir.

Bu araştırmanın sonucunda oluşan temel sorunlar çözülmeyen eğitimde gerçek bir başarının yakalanamayacağı bilimsel bir gerçektir. Duygusal bezdirmeyen ve uğradığı psiko-sosyal şiddetten dolayı işini yapamayan öğretmenin sisteme ne kadar katkısının olacağı, ne düzeyde bir rol model olabileceği tartışmalara gerek bırakmayacak kadar açıktır. Bu durumla karşı karşıya kalan öğretmen, ya iş performansında büyük ölçüde düşüş yaşamakta ya da işini kesinlikle yapmamaktadır. Bu araştırmanın en çok dikkat çekmek istediği nokta budur. Bu noktaya dikkat çekilebildiği zaman araştırma önemini kabul ettirmiş olacaktır.

1.14. ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI

Araştırmada;

- Araçların kapsam geçerliliği için alınan uzman görüşlerinin yeterli olduğu,
- Çalışan öğretmenlerin duygusal bezdiriye maruz kalıp kalmadıklarını öğrenmek amacıyla kullanılan anket ve ölçeğe (DBA ve ASDÖ) objektif olarak cevap verdiği,
- Çalışan öğretmenlerin Duygusal bezdirme Anketi ve Algılanan Sosyal Destek Ölçeğindeki sorulara verdikleri cevaplarda görüş ve davranışlarını yansıttığı varsayılmıştır.

1.15. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Araştırma, Bursa ili merkez üç ilçede (Osmangazi, Yıldırım, Gürsu) bulunan bazı ilkokullar ile sınırlıdır. İlkokullarda görev yapan öğretmenlere yönelik bir araştırma yapılmasına karşın, duygusal bezdirme mağduru denek sayısının büyük bir örneklem

oluşturmaması araştırmanın sınırlılıklarından biridir. Araştırma sonucu elde edilen veriler ile araştırmanın modelindeki ilişkiler ile sınırlıdır. Araştırmada ilkokullarda çalışan öğretmenler arasında araştırmaya gönüllü katılanların “Duygusal Bezdirmе Anketi” ve kişilik özelliklerine bağlı davranışsal tepkilerini ölçen “Algılanan Sosyal Destek Ölçeği” ‘ne verdikleri cevaplar ile sınırlıdır.

1.16. ARAŞTIRMANIN TANIMLARI (KAVRAMLAR)

Araştırmada en çok kullandığımız kavram “Duygusal Bezdirmе” kavramıdır. Kavramsal olarak geniş bir biçimde açıkladığımız “Mobbing, Psikolojik Taciz, Psikolojik Yıldırma, Psikolojik Şiddet” gibi kavramların yerine kullanılmıştır. Araştırmada anlam karmaşası yaratmaması amacıyla sadece TDK’nın uygun gördüğü “Duygusal Bezdirmе, Duygusal Bezdiri, Bezdiri” kavramları kullanılmıştır.

BÖLÜM II

YÖNTEM

Çalışma, ilkokul ortamında öğretmenlere uygulanan duygusal bezdirmenin belirlenmesi amacıyla 193 öğretmen üzerinden gerçekleştirilmiştir. Veriler SPSS 22 programına aktarılarak analizler tamamlanmıştır. Çalışma verileri değerlendirilirken kategorik değişkenler için frekans dağılımları, sürekli değişkenler için ise tanımlayıcı istatistikler (ort. \pm ss) kullanılmıştır. Bu bölümde; araştırmanın modeli, evren ve örneklem, veri toplama araçları, verilerin toplanması ve verilerin analizi hakkında bilgi verilmiştir.

2.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ

Araştırmada mevcut durumu tespit etmek amaçlandığı için “Tarama (survey) modeli” esas alınmıştır. Tarama modeli geçmişte ya da halen var olan bir durumu var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımlarıdır. Birey ya da nesne, kendi koşulları içinde ve olduğu gibi tanımlamaya çalışılmaktadır (Karasar, 2007). Tarama araştırmasının önemli bir avantajı oldukça çok bir bireyden oluşan örneklemde elde edilen birçok bilgiyi bize sunmasıdır (Büyüköztürk, Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2014). Araştırmada öğretmenlerin geçmişte ve halen yaşadıkları duygusal bezdirme konusu ele alınacağı için bu model tercih edilmiştir. Tarama modelleri, çok sayıda elemandan oluşan bir evrende, evren hakkında genel bir yargıya varmak amacıyla evrenin tümü ya da ondan alınacak bir grup ya da örneklem üzerinde yapılarak düzenlenmektedir (Karasar, 2007).

Tarama (survey) modelinin kullanıldığı araştırmalarda genellikle soru kâğıdı (anket) ya da görüşme tekniği kullanılmaktadır. Anket, aynı soru grubunun çok sayıdaki bireye anket formunun; e-posta, telefon yoluyla ya da bizzat kendisine sorulmasını içerir. Bu tür soruların cevapları kişinin bizzat kendisinden istendiğinde, bu araştırma görüşme şeklini alır (Büyüköztürk, Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2014). Bu sebeple çalışmada anket tekniği kullanılmıştır.

2.2. EVREN (ANAKÜTLE) VE ÖRNEKLEM

Araştırmanın evrenini, Bursa ilinin Osmangazi, Yıldırım, Gürsu merkez ilçeleri oluşturmaktadır. Bu ilçelere bağlı bazı ilkokullarda çalışan ve basit (seçkisiz) yöntemle seçilen öğretmenlerde çalışmanın örneklemini oluşturmaktadır. Bu yöntemde evrende yer alan unsurların her biri örnekleme seçilmede eşit şansa sahip olmalıdır (Büyüköztürk, Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2014). Bu çerçevede 193 öğretmene anket uygulanmıştır. Duygusal bezdirme gibi hassas bir konuda araştırma yapıldığı için, bu örnekleme yönteminin en uygun yöntemi olduğu düşünülmüştür. Örneklem yöntemi uygulamanın amacı doğrultusunda yapılmıştır.

2.3. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Bu bölümde araştırmanın değişkenleri olan; duygusal bezdirme mağduru olma değişkeni, çalışanların duygusal bezdirmenin iş performansı üzerindeki etkileri hakkındaki görüşleri, duygusal bezdirme mağduru çalışanların karşı tepkide bulunması hakkındaki görüşleri ve algılanan sosyal destek (ASD) ölçekleri hakkında bilgi verilecektir.

Bu araştırmada gerekli bilgileri toplamak amacı ile iki araç kullanılacaktır.

- 1- Duygusal Bezdirme Anketi.
- 2- Algılanan Sosyal Destek Ölçeği.

2.3.1. Duygusal Bezdirme Anketi (DBA)

Bu anket, Bilgel, Aytaç, Bayram'ın (2006) tarihinde Occupational Medicine dergisinde yayımlanan "Bullying in Turkish White-Collar Workers" isimli makaleden alınmıştır. Karavardar (2011) yaptığı çalışmanın konusuna yönelik değişikliklerin yapıldığını aktarmıştır. Çalışmada kullanılan Duygusal Bezdirme Anketi'nin yapılan değişikliklerden sonra amacımıza uygunluğu sebebiyle başka herhangi bir değişiklik yapılmadan uygulanmıştır.

Ölçekte:

- Çalışanların duygusal bezdirmeye maruz kalıp kalmadıkları.

- Hangi duygusal bezdirme davranışlarına maruz kaldıkları.
- Duygusal bezdirme mağdurların iş performansında değişiminin olup olmadığı.
- Yapılan duygusal bezdirme davranışlarına verdikleri karşı tepkilerin olup olmadığı.
- Kurumun duygusal bezdirme eylemi karşısında yaptıkları çalışmaların olup olmadığı.
- İş arkadaşlarının duygusal bezdirme eylemi karşısında destek alıp almadığı,
konuları incelenmiştir.

2.3.1.1. Duygusal Bezdirme Mağduru Çalışanların Duygusal Bezdirmenin İş Performansı Üzerindeki Etkileri Hakkındaki Görüşleri

Duygusal bezdirme mağduru çalışanın duygusal bezdirmenin iş performansı üzerindeki etkileri hakkındaki görüşleri, başlığı altında incelenen tutum duygusal bezdirme anketi içinde yer alan 5. sorudur. Bu tutum, duygusal bezdirme mağduru çalışanların, duygusal bezdirmenin kendi iş performansları üzerinde nasıl bir sonuç oluşturduğuna ilişkin görüşlerini belirlemeye yarayan 10 ifadeden oluşmaktadır. Duygusal bezdirme mağduru çalışanlardan bu 10 ifadeyi;

1- Hiçbir zaman, 2- Nadiren, 3- Bazen, 4- Sıklıkla, 5- Her zaman şeklinde olmak üzere 5'li likert ölçeğinde cevaplamaları istenmiştir.

2.3.1.2. Duygusal Bezdirme Mağduru Çalışanların Karşı Tepkide Bulunması Hakkındaki Görüşleri

Duygusal bezdirme mağduru çalışanın karşı tepkide bulunması başlığı altında incelenen tutum, duygusal bezdirme anketi içinde yer alan 6. soruyu temsil eder. Duygusal bezdirme mağduru çalışanların uğradıkları duygusal bezdirme davranışına gösterdikleri karşı tepkileri belirlemeye yarayan 11 ifadeden oluşmaktadır. Duygusal bezdirme mağduru çalışanlardan bu 11 ifadeyi:

1- Hiçbir zaman. 2- Nadiren. 3- Bazen. 4- Sıklıkla. 5- Her zaman,

şeklinde olmak üzere 5’li likert ölçeğinde cevaplamaları istenmiştir.

2.3.2. Algılanan Sosyal Destek Ölçeği (ASDÖ)

Durak (2002) çalışmasında; Uygulanan bu ölçeğin Zimet tarafından geliştirildiğini, Algılanan Sosyal Destek Ölçeği ile cevaplayıcıların arkadaşlarından, ailelerinden ve önemli diğer kişilerden algıladıkları sosyal desteğin ölçülmesi amaçlandığını belirtmiştir. Ayrıca; Ölçeğin adaptasyonunun, 1995 yılında Eker ve Arkar tarafından yapıldığını, Eker ve Arkar’ın, ölçeğin faktör yapısını, güvenilirliğini ve yapı geçerliliğini tatmin edici bulduklarını, ancak, “önemli kişi” unsurunda batı ülkelerinin aksine, Türkiye’de “Kız ve Erkek” arkadaş olarak algılandığını da belirtmiştir. Bu nedenle Eker ve Arkar’ın ölçeği 2000 yılında revize ettiğini belirtmiştir (akt: Karavardar, 2009). Ölçekte 7 kategorili likert ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin güvenilirlik analizi, üç alt ölçek arasında yüksek iç tutarlılık göstermiştir. Geçerlilik ve güvenilirlik yapılan tüm çalışmalarda tatmin edici sonuca ulaşmıştır (Durak, 2002).

2.3.2.1. Algılanan Sosyal Destek Ölçeği’nin Güvenilirlik Testi

Araştırmada kullanılan algılanan sosyal destek ölçeği 7’li likert ölçeğine dayanmakta ve 12 ifadeden oluşmaktadır. Duygusal bezdirme mağduru çalışanlar tarafından bu ifadelere verilen cevaplar “1- Kesinlikle hayır” ve “7- Kesinlikle evet” arasında değişmektedir. Algılanan Sosyal Destek Ölçeğinin Güvenirlik sonuçları tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1: Algılanan Sosyal Destek Ölçeğinin Güvenirlik Analizi Sonuçları

	Madde Sayısı	N	Cronbach Alfa	Güvenirlik Düzeyi
Algılanan Sosyal Destek Ölçeği	12	333	0,902	Yüksek Derecede Güvenilir

Uygulanan güvenilirlik analizi neticesinde, 12 maddeden oluşan algılanan sosyal destek ölçeğinin yüksek derecede güvenilir ($\alpha=0,902$) olduğu saptanmıştır. Dolayısıyla algılanan sosyal destek ile ilgili olarak verilmiş bu 12 ifade, duygusal bezdirmeye

direnç gösteren kişilik özelliklerine bağlı davranışsal tepkilerden biri olan algılanan sosyal destek özelliğini ölçmede “yüksek derecede güvenilir” olduğu tespit edilmiştir.

2.4. VERİLERİN TOPLANMASI

Araştırmanın verileri, 2013-2014 eğitim ve öğretim yılının birinci yarısında okulların mevcut ortamlarında ders saati dışında toplanmıştır. Öğretmenlere ön bilgi verildikten sonra öğretmenlerin algıladıkları duygusal bezdirme, iş performansı değişimi ve karşı tepki gösterme ifadelerini tespit edebilmek amacıyla Duygusal Bezdirme Anketi (DBA), yaşanan duygusal bezdirme eylemleri sonucunda aileden ve yakın çevreden alınan destekleri tanımlayabilmek ve içinde Algılanan Sosyal Destek Ölçeği (ASDÖ) kullanılmıştır.

2.5. VERİLERİN ANALİZİ

Çalışmada araştırmanın uygulandığı toplam 193 denekten oluşan örneklemin genel demografik bulguları hakkında bilgi verilmiştir. Bağımsız iki kategorik değişken arasında ilişki olup olmadığına ki-kare (χ^2) testi ile bakılmıştır. Sürekli değişkenler için Kolmogorov Smirnov Normallik Testi uygulanmıştır. Test sonucunda normallik varsayımının sağlanamadığı ($p < 0,05$) görülmüş bu nedenle nonparametrik testler kullanılmıştır. İki bağımsız grup arasında fark olup olmadığına Mann Whitney U Testi, ikiden fazla bağımsız grup arasında fark olup olmadığına ise Kruskal Wallis Testi ile bakılmıştır. Çalışmada, değişkenlerin dağılımı normal olmadığı için sürekli iki değişken arasında nedensel olmayan ilişkilerin derecesinin belirlenmesi için Spearman's Korelasyon Katsayısı kullanılmıştır. Değişkenlerin dağılımı normal olduğu ya da normale yakın olduğu durumlarda Pearson Korelasyon Katsayısı kullanıldığı halde, değişkenlerinin dağılımının normallikten uzak olduğu durumlarda Spearman sıra Korelasyonu kullanılmaktadır (Kalaycı, 2005).

► Mann-Whitney U Testi:

İki ilişkisiz örneklemden elde edilen puanların birbirlerinden anlamlı bir şekilde farklılık gösterip göstermediğini anlamak için kullanılır. Bu test, bağımlı değişkenin en

az sıralama ölçeğinde ve gözlemlerin birbirinden bağımsız olmasını önemser (Büyüköztürk, 2013).

Bu test bağımsız örnekler için uygulanan t-testlerinin parametrik olmayan alternatifidir. T-testinde olduğu gibi, iki grubun ortalamalarının karşılaştırılması yerine, Mann-Whitney testi grupların meydanlarını karşılaştırır. Sürekli değişkenlerin, iki grup içerisinde, değerlerini sıralı hale dönüştürür. Böylece, iki grup arasındaki sıralamanın farklı olup olmadığını değerlendirir. Değerler sıralı hale dönüştürüldüğü için, değerlerin asıl dağılımları önemli değildir (Demirgil, 2005).

► Kruskal-Wallis Testi:

İlişkisiz iki ya da daha çok örneklem ortalamasının birbirinden anlamlı farklılık gösterip göstermediğini test eder. İstatistiksel işlem, grupların puanlarının bir set olarak düşünülüp puanlara en küçük puandan başlayarak sıra değerleri verilmesi ve sıra toplamlarının bulunması temeline dayanır. Analizde her grubun sıra toplamı grup büyüklüğüne bölünerek gruplar için sıra ortalamaları hesaplanır. Daha açık bir şekilde bu test, gruplar arası analizdir, (Büyüköztürk, 2013). Bu test'in One-Way ANOVA testinin normallik varsayımının karşılanmadığı durumlarda kullanıldığı bilinmektedir.

► Ki Kare (χ^2) Testi:

Bu test, iki sınıflamalı (kategorik) değişken arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığını test eder. Daha açık bir şekilde açıklarsak; Ki kare (χ^2) testi, iki sınıflamalı değişkenin düzeylerine (satır ve sütun sayıları) göre oluşan gözlemlerde gözlenen sayılarla ve değerlerle, beklenen sayıların ve değerlerin birbirinden anlamlı bir şekilde farklılık gösterip göstermediğini test eder. Ki Kare (χ^2) analiz yöntemi, özellikle sosyal bilimler alanındaki çalışmalarda yaygın olarak kullanılan bir analiz yöntemidir (Büyüköztürk, 2013). Uygulama amacına ve durumuna göre Ki Kare testi, uygunluk testi, bağımsızlık testi ve homojenlik testi olmak üzere üç başlık altında incelenebilir (Demirgil, 2005).

- Ki Kare (χ^2) Uygunluk Testi: Non-parametrik testler içinde en çok kullanılan testlerden biri olan Ki Kare testi, örneklem grubundaki değerlerin dağılımının (normal dağılım vb.) hipotezde ileri sürülen ana kitle dağılımıyla uyumlu olup olmadığını ölçmektedir (Büyüköztürk, 2013). Beklenen değerlerle, elde edilen değerler arasındaki uygunluk araştırıldığı için “uygunluk testi” olarak adlandırılmıştır. Sıfır hipotezi

belirlenirken verilerin nasıl bir dağılıma sahip olduğu belirtilir. Beklenen frekans değerleriyle, gözlenen frekans değerleri karşılaştırılır. Beklenen değerle, gözlenen değerler arasında uyum varsa sıfır hipotez kabul edilir, uyum yoksa sıfır hipotez reddedilerek alternatif hipotez kabul edilir (Kalaycı, 2005).

- Ki Kare (χ^2) Bağımsızlık Testi: Ki Kare bağımsızlık testi iki veya daha fazla değişken grubu arasında ilişki bulunup bulunmadığını incelemek için kullanılır. Yani değişkenler arasında bağımsızlık olup olmadığı araştırılır (Kalaycı, 2005).

- Ki Kare (χ^2) Homojenlik Testi: Ki Kare homojenlik testi birbirinden bağımsız olarak seçilen iki veya daha fazla örneklemin aynı küleden çekilip çekilmediğinin belirlenmesinde kullanılır (Büyüköztürk, 2013).

Bu çalışmanın amacına yönelik olarak ki kare (χ^2) bağımsızlık testi kullanılmıştır.

► Spearman Sıra Farkları Korelasyon Katsayısı (Spearman Rho Correlation Coefficient):

Spearman Sıra Farkları Korelasyon Katsayısı, dağılım normal olmadığında iki sürekli değişken arasındaki ilişkinin belirlenmesinde kullanılır (Demirgil, 2005). Spearman sıra korelasyon katsayısı (rs) doğrudan sıralı (Ordinal) olarak elde edilen ya da belli bir kritere göre sıralanmış olan iki değişkenin ilişki miktarını belirlemek amacıyla kullanılır. (r) Pearson korelasyon katsayısının (rs) parametrik olmayan karşılığıdır (Satici, 2014).

BÖLÜM III

BULGULAR VE YORUMLAR

Bu bölümde ilk olarak araştırmanın uygulandığı toplam 193 çalışan öğretmenden oluşan örneklemin genel demografik bulguları hakkında bilgi verilmiş, daha sonra tutum ifadelerinin betimleyici istatistikleri ve son olarak da araştırmanın modeli ve ilgili soruların cevapları başlığı altında belirtilen, araştırmanın modelini de oluşturan 12 ana sorunun cevapları test edilmiştir.

3.1. Araştırmanın Genel Demografik Bulguları

Araştırmanın genel demografik bulguları, anketi cevaplayan toplam 193 çalışanın; yaş, cinsiyet, medeni durum, branşları, kadro durumu, çalışma yılı (iş tecrübesi) ve mezun olduğu okul (eğitim durumu) değişkenlerinden oluşmaktadır. Bu değişkenlere ait betimleyici istatistikler, çalışanların psikolojik yıldırmaya maruz kalıp kalmamalarına göre ayırım yapmadan tüm çalışanlar için hesaplanmıştır.

3.1.1. Yaş Değişkenine Ait Bulgular:

Örnekleme yer alan 193 çalışanın yaş değişkeni ile ilgili veriler Tablo 2’de da gösterilmektedir.

Tablo 2: Yaş Değişkeni

	N	%
Yaş		
23-28	28	14,5
29-34	53	27,5
35-40	39	20,2
41-44	21	10,9
45-52	29	15,0
53 ve üzeri	23	11,9
Toplam	193	100,0

Tablo 2 veriler dikkate alındığında, çalışanların; %14,5’i 23-28 yaş aralığında iken; %27,5’i 29-34 yaş aralığında, %20,2’si 35-40 yaş aralığında, %10,9’u 41-44 yaş

aralığında, %15'i 45-52 yaş aralığında ve %11,9'u ise 53 yaş ve üzerinde olduğu görülmektedir. Yapılan incelemeden sonra çalışanların 29-34 yaşları arasında oldukları görüldüğünden genç ve orta yaş arası bir örnekleme sahip olduğumuz söylenebilir.

3.1.2. Cinsiyet Değişkenine Ait Bulgular:

Örnekleme yer alan 193 çalışanın cinsiyet değişkeni ile ilgili veriler Tablo 3'te gösterilmektedir.

Tablo 3: Cinsiyet değişkeni

	N	%
Cinsiyet		
Kadın	93	48,2
Erkek	100	51,8
Toplam	193	100,0

Araştırmaya katılanların cinsiyet dağılımında; 193 çalışanın, %48,2'si kadın iken %51,8'i erkek olduğu tespit edilmiştir. Kadın ve erkek çalışanlar arasında büyük bir fark olmadığı tespit edilmiştir.

3.1.3. Medeni Durum Değişkenine Ait Bulgular:

Örnekleme yer alan 193 çalışana ait medeni durum değişkenine ait veriler Tablo 4'te gösterilmektedir.

Tablo 4: Medeni durum değişkeni

	N	%
Medeni Hal		
Bekâr	33	17,1
Evli	152	78,8
Dul	8	4,1
Toplam	193	100,0

Tablo 4 dikkate alındığında araştırmaya katılan 193 çalışanın medeni durum değişkenleri; %17,1'i bekâr, %78,8'i evli ve %4,1'i ise eşinden ayrılmış olduğu tespit edilmiştir. %78,8 oranında evlilerin çoğunlukta olduğu anlaşılmaktadır.

3.1.4. Branş Durumu Değişkenine Ait Bulgular

Örnekleme yer alan 193 çalışanın branşlarına ait durum değişkeni ile ilgili verileri Tablo 5’te gösterilmektedir.

Tablo 5: Branş değişkeni

	N	%
Branş		
Sınıf Öğretmeni	163	84,5
Müzik Öğretmeni	4	2,1
Beden Eğitimi Öğretmeni	4	2,1
Görsel Sanatlar Öğretmeni	7	3,5
Okul Öncesi	4	2,1
Din Kültürü ve Ahlak Bilgisi Öğretmeni	3	1,6
İngilizce Öğretmeni	8	4,1
Toplam	193	100,0

Araştırmaya katılan öğretmenlerin %84,5’i sınıf öğretmeni iken; %15,5’lik oran da ise diğer altı branş öğretmenlerinin olduğu görülmektedir. Çalışmanın büyük bir çoğunluğunu sınıf öğretmenlerinin oluşturduğu görülmektedir.

3.1.5. Kadro Durumu Değişkenine Ait Bulgular

Örnekleme yer alan 193 çalışanın çalıştıkları kurumda kadro durumlarına ilişkin veriler Tablo 6’da gösterilmektedir.

Tablo 6: Kadro Durumu Değişkeni

	N	%
Kadro		
Kadrolu	178	92,2
Sözleşmeli	3	1,6
Ücretli	12	6,2
Toplam	193	100,0

Tablo 6 verileri dikkate alındığında araştırmaya katılan öğretmenlerden; %92,2’si kadrolu %7,8’lik oran ile sözleşmeli ve ücretli çalışan olduğu görülmektedir. Çoğunluğun kadrolu öğretmenler olduğu saptanmıştır.

3.1.6. Çalışma Yılı (İş Tecrübesi) Değişkenine Ait Bulgular

Örnekleme yer alan 193 çalışanın çalıştıkları kurumda çalışma yılı (iş tecrübesi) durumlarına ilişkin veriler Tablo 7’de gösterilmektedir.

Tablo 7: Çalışma Yılı (iş Tecrübesi) Değişkeni

	N	%
Çalışma Yılı		
1-5	35	18,1
6-10	39	20,2
11-15	45	23,3
16-20	26	13,5
21 ve üzeri	48	24,9
Toplam	193	100,0

Araştırmaya katılan öğretmenlerin; 48 kişiye ait %24,9’luk oran 21 yaş üzeri çalışma yılına sahip iken, 45 çalışana gösteren % 23,3’lük oran 11-15 yıl arası çalışma yılına, 39 çalışana ait %20,2’lik oran 6-10 yıl arası çalışma yılına ait olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda çalışanların, % 23,3 oranında 11-15 yıl arası çalışma yılına (iş tecrübesine) ait olduğu ve en yüksek değer olduğunu görülmektedir.

3.1.7. Mezun Olduğu Okul (Eğitim Durumu) Değişkenine Ait Bulgular:

Örnekleme yer alan 193 çalışanın eğitim durumu değişkeni ile ilgili verileri Tablo 8’de gösterilmektedir.

Tablo 8: Mezun Olduğu Okul (Eğitim Durumu) Frakensları

	N	%
Mezun Olunan Okul		
Eğitim Fakültesi	146	75,6
Eğitim Enstitüsü	16	8,3
Diğer	31	16,1
Toplam	193	100,0

Araştırmaya katılan öğretmenlerden,%75,6'sı eğitim fakültesi mezunu iken; geri kalan çalışanların ise 24,4 oranında olduğu görülmektedir. Eğitim fakültesi mezunu öğretmenlerin 146 çalışan ve %75,6 oran ile çoğunlukta olduğu görülmektedir.

3.2. DUYGUSAL BEZDİRME ANKETİNE VERİLEN YANITLARIN FREKANSLARI

Bu bölümde duygusal bezdirme anketinde yer alan kategorik değişkenlere ait frekanslara yer verilmiştir. Bu kategorik değişkenler; tüm çalışanların duygusal bezdirmeye maruz kalıp kalmadıkları, duygusal bezdirme mağduru çalışanlara duygusal bezdirmeyi uygulayanların cinsiyetleri, duygusal bezdirme mağduru çalışanların birden fazla duygusal bezdirmeye maruz kalıp kalmadıkları, maruz kaldıkları duygusal bezdirme davranışlarının neler olduğudur.

Ayrıca; duygusal bezdirmeye karşı gösterdikleri tepkilerle tatmin edici bir sonuca ulaşip ulaşmadıkları, işyerlerindeki çalışma arkadaşlarından destek alıp almadıkları ve çalıştıkları okulda duygusal bezdirmeyi önlemeye yönelik alınmış kararlar ve/veya uygulamaların olup olmadığı da içerdiği diğer konulardır. Bu değişkenler sadece duygusal bezdirme mağduru öğretmenleri ilgilendirdiği için, duygusal bezdirmeye maruz kalan 82 öğretmen tarafından cevaplandırılmıştır.

3.2.1. Öğretmenin Duygusal Bezdirmeye Maruz Kalma Oranı:

Duygusal bezdirme anketinin 1. sorunu temsil etmektedir. Ankette yer alan, 193 çalışanın duygusal bezdirme maruz kalıp kalmadıklarını belirlemeye yönelik soruya ait frekanslar Tablo 9'da gösterilmektedir.

Tablo 9: Duygusal Bezdirmeye Maruz Kalma Dağılımı

Duygusal Bezdirmeye Maruz Kaldınız mı?	N	%
Evet	82	42,5
Hayır	111	57,5
Toplam	193	100,0

Araştırmaya katılan 193 öğretmenin %42,5'i duygusal bezdirmeye maruz kalmış olduğu görülmektedir. Bursa il sınırları içinde yapılmış başka bir araştırmada ise, duygusal bezdirmeye uğrama oranının %55 olduğu tespit edilmiştir (Bilgel, Aytaç ve Bayram, 2006). Karavardar (2009) bu oranı, %46,1 oranında tespit etmiştir. Yapılan araştırmalar sonucu elde edilen oranların araştırmaya devam etmek için yeterli olduğu anlaşılmaktadır. Bu ankette yer alan diğer sorular ve ASD ölçeğinde yer alan sorular; veri sonuçlarına göre duygusal bezdirme mağduru olanlar ve olmayanlar diye ikiye ayrıldığı için sadece duygusal bezdirme mağduru 82 çalışan üzerinden değerlendirilmiştir.

3.2.2. Duygusal Bezdirme Uygulayanların Cinsiyet Değişkeni Bulguları:

Duygusal bezdirme anketinin 2. sorusu temsil etmektedir. Çalışmada yer alan duygusal bezdirme mağduru 82 çalışana, duygusal bezdirme davranışını uygulayanların cinsiyetlerini öğrenmeye yönelik soruda çalışanların verdiği yanıtların frekansları Tablo 10'da gösterilmektedir.

Tablo 10: Duygusal Bezdirme Uygulayanların Cinsiyeti frekans Dağılımı

Duygusal bezdirmeyi uygulayanların cinsiyeti	N	%
Erkek	47	57,3
Kadın	1	1,2
Her İkisi	34	41,5
Toplam	82	100,0

Tablo 10 verileri dikkate alındığında uygulanan duygusal bezdirmenin %57,3'ünün sadece erkekler tarafından uygulandığı tespit edilmiştir. Bilgel, Aytaç ve Bayram (2006), duygusal bezdirme uygulayan erkeklerin oranını %37 olarak tespit etmişlerdir. Einarsen ve Skogstad (1996) ise, bu oranı %49'luk bir oran ile erkekler olduğunu saptamışlardır. Çalışmalar dikkate alındığında, erkeklerin duygusal bezdirme davranışını kadınlardan daha çok uyguladığı tespit edilmiştir.

3.2.3. Birden Fazla Duygusal Bezdirmeye Eylemine Maruz Kalma Bulguları:

Duygusal bezdirme anketinin 3. sorusunu temsil etmektedir. Çalışmada yer alan duygusal bezdirme mağduru 82 çalışanın birden fazla duygusal bezdirmeye maruz kalıp kalmadıklarını belirlemeye yönelik sorulan soruya verilen yanıtların frekansları Tablo 11’de gösterilmektedir.

Tablo 11: Birden Fazla Psikolojik Yıldırımaya Maruz Kalma Dağılımı

Birden Fazla Duygusal Bezdirmeye Maruz Kalma	N	%
Evet	61	74,4
Hayır	21	25,6
Toplam	82	100,0

Tablo 11 verileri dikkate alındığında 82 çalışanın %74,4’lük oran ile birden fazla duygusal bezdirme eylemine maruz kaldığı görülmektedir. Yapılan başka bir araştırmada ise, ankete katılan 143 çalışanın %58,7’lik oran ile birden fazla duygusal bezdirme eylemine maruz kaldıklarını tespit edilmiştir (Karavardar, 2009). Einarsen ve Skogstad (1996) çalışmalarında bu oranı destekledikleri görülmektedir.

3.2.4. Duygusal Bezdirmeye Davranışlarına Ait Bulgular:

Duygusal bezdirme anketinde yer alan 4. soru duygusal bezdirme mağduru çalışanların hangi duygusal bezdirme davranışına maruz kaldığını görmek için uygulanmıştır. 19 adet duygusal bezdirme davranışı çalışanlara seçenek olarak sunulmuştur. Ayrıca, birden fazla duygusal bezdirme davranışını işaretlemelerine imkân verilmiştir. Duygusal bezdirme mağduru 82 çalışanın bu soruya vermiş olduğu yanıtların frekansları Tablo 12’de gösterilmektedir.

Tablo 12: Uygulanan Bezdirmeye Davranışlarının Hangi Davranışlara Maruz Kalındığını Gösteren Frekanslar

İfadeler	Evet		Hayır		Toplam	
	N	%	N	%	N	%
Sürekli olarak çalışmamın küçümsenmesi	17	20,7	65	79,3	82	100,0
Sürekli olarak yaptığım işin eleştirilmesi	17	20,7	65	79,3	82	100,0
Herkesin önünde küçük düşürülme	11	13,4	71	86,6	82	100,0
Hakaret ve iğneleyici sözler söylenmesi	23	28,0	59	72,0	82	100,0
Sözlü ve sözsüz olarak tehdit edilme	21	25,6	61	74,4	82	100,0
Uygunsuz şakalar yapılması	17	20,7	65	79,3	82	100,0
Sürekli tedirgin edilme, kızdırma, rahat vermeme	26	31,7	56	68,3	82	100,0
Fiziksel şiddet kullanma	2	2,4	80	97,6	82	100,0
Kişisel mallara saldırma	4	4,9	78	95,1	82	100,0
Gerekli bilgilere ulaşılmanın engellenmesi	20	24,4	62	75,6	82	100,0
Dışlama, yok sayma ve görmezden gelme	32	39,0	50	61,0	82	100,0
Kişisel gelişim, eğitim isteklerinin nedensiz reddedilmesi	29	35,4	53	64,6	82	100,0
İşi bitirme konusunda baskı yapılması	23	28,0	59	72,0	82	100,0
İş dışında ayrı işler yüklenmesi	31	37,8	51	62,2	82	100,0
Gerçekleşmesi olanaksız iş bitirme tarihleri verilmesi	8	9,8	74	90,2	82	100,0
Hedefleri haber vermeden değiştirme	19	23,2	63	76,8	82	100,0
Çabaları değersiz gösterme	59	72,0	23	28,0	82	100,0
Sürekli moral bozma	47	57,3	35	42,7	82	100,0
Sorumluluk alanlarını danışmadan değiştirme	18	22,0	64	78,0	82	100,0

Tablo 12 incelendiğinde, öğretmenlerin “Çabaları değersiz gösterme” %72,0, “Sürekli moral bozma” %57,3, “Dışlama, yok sayma ve görmezden gelme” %39,0, “İş dışında ayrı işler yüklenmesi” %37,8 ifadelerine katılma oranlarının yüksek olduğu görülmüştür. En az uygulanan bezdirme davranışının da %2,4 oranında “fiziksel şiddet kullanma” davranışı olduğu saptanmıştır.

Ertek (2009), duygusal bezdirmenin en sık görülen davranışını %71,1’i “Kendilerini ifade etme olanaklarının amirleri tarafından kısıtlanmak”, %60,5’i “Konuşmalarının kesilmesi ve dolaylı imalar yoluyla ilişki kurmalarını red etmek”, en çok karşılaştıkları iletişime yönelik davranışlar olduğunu tespit etmiştir.

Hoel ve Cooper (2009) araştırmalarında ise; “Bilgilere ulaşılmanın engellenmesi” ve “Olanaksız iş bitirme tarihlerinin verilmesi” davranışları hangi duygusal bezdirme davranışlarına maruz kaldıklarına ilişkin listede ilk sıralarda yer almıştır. Karavardar (2009) yaptığı çalışmada; duygusal bezdirme mağduru 143 çalışanın %12,7’si “Sürekli

moral bozma”, %12,6’sı “Olanaksız iş bitirme tarihlerinin verilmesi”, %11,6’sı “İşi bitirme konusunda baskı yapılması” ve %11,1’i “Sorumluluk alanlarını danışmadan değiştirme” duygusal bezdirme davranışları olduğunu tespit etmiştir.

Dick ve Wagner (2001) çalışmalarında, öğretmenlerin okuldaki yöneticiler tarafından kendileri sanki orada yokmuş gibi davranıldığını, haksızca eleştirilerek duygusal bezdirildiklerini, meslektaş arkadaşları tarafından ise haklarında dedikodu yapılarak ve sosyal etkinlik ve toplantılardan dışlandıklarını saptamışlardır.

Karakale (2011) çalışmasında, birtakım duygusal bezdirme davranışları gruplandırmış ve katılımcıların en çok; “Alaycı yaklaşımlar”, “Aşırı iş yükü”, “Doğrudan uygulanan duygusal bezdirme” ve “Mağdurun işe yaramadığını hissettirmeye yönelik eylemler” şeklinde gruplandırılan davranışlar içinde katılımcıların en çok “Aşırı iş yüklemesi” şeklindeki duygusal bezdirme davranışına maruz kaldıklarını belirtmiştir (Ort.=3,66).

Vartia’nın (2003) tarihli çalışmasında; bezdirme davranışlarının, “Herkesin önünde küçük düşürölme”, “Uygunuz şakalar”, “Çalışmanın sürekli küçümzenmesi” ve “Hakaret ve iğneleyici sözler söylenmesi” kategorilerine girdiği söylenebilir. Ayrıca en sık görölven davranış biçimlerini ise “Alay etmek” ve “Düşmanca bakmak” olarak tespit etmiştir.

Bilgel, Aytaç ve Bayram (2006) araştırmalarında; sık görölven davranışlar olarak, “Olanaksız iş bitirme tarihlerinin verilmesi” ve “Sorumluluk alanlarını danışmadan değiştirme” ilk sıralarda yer almıştır. Buna göre; uygulanan duygusal bezdirme davranışları, toplumların ve kültürlerin farklılığı sebebiyle, farklı duygusal bezdirme davranışları olabileceğini göstermektedir. Ancak, toplumlar ve kültürler farklı da olsa aslında amacın çalışanı yıpratmak ve bezdirmek olduğu söylenebilir. Bu anlamda duygusal bezdiri eylemlerinin evrensel nitelik taşıdığı düşünöllebilir.

3.2.5. Duygusal Bezdirmeye Karşı Yapılan Tatmin Edici Sonuca Ulaşma Bulguları:

Duygusal bezdirme mağduru 82 çalışanın uğradıkları duygusal bezdirme davranışına karşı gösterdikleri tepkilerle tatmin edici bir sonuca ulaşp ulaşmadığını

görmek amacıyla duygusal bezdirme anketinde yer alan 7. soruya vermiş oldukları yanıtların frekansları Tablo 13’da gösterilmiştir.

Tablo 13: Eylemlerle Sonuca Ulaşılma Durumuna Göre Dağılım

Bu eylemlerinize tatmin edici bir sonuca ulaştınız mı?	N	%
Evet	10	13,3
Hayır	40	53,3
Emin değilim	25	33,3
Toplam	75	100,0

Yapılan ölçümler sonucuna göre; öğretmenlerin %13,3’ü eylemleriyle bir sonuca ulaşmış iken %53,3’ü bir sonuca ulaşmamış olduğu görülmektedir. Çalışanların yaptığı eylemlerde büyük bir çoğunlukla sonuca ulaşamadıkları tespit edilmiştir. Bilgel, Aytaç ve Bayram (2006), çalışmalarında %23’ünün sonuçtan memnun kalmadığını tespit etmişlerdir. Karavardar (2009) araştırmasında ise, ankete katılan 143 çalışanın sadece %10,5’inin uğradıkları duygusal bezdirme davranışına karşı gösterdikleri tepkiler ile tatmin edici bir sonuca ulaşabildiğini saptamıştır. Bu duruma göre, aradaki farklılığın sebebinin yapılan araştırmaların özel sektör ile kamu sektörü çalışanlarına uygulanmış olmasından kaynaklanmış olduğu söylenebilir.

3.2.6. Çalışma Arkadaşlarından Destek Alma Bulguları:

Duygusal bezdirme mağduru 82 çalışanın, çalıştıkları okullardaki iş arkadaşlarından bu konuda destek alıp almadığını belirlemek amacıyla, duygusal bezdirme anketinin 8. sorusuna vermiş oldukları yanıtların frekansları Tablo 14’de gösterilmektedir.

Tablo 14: Çalışma Arkadaşlarından Destek Görülme Durumuna Göre Dağılım

İşyerinizdeki çalışma arkadaşlarınızdan destek alabildiniz mi?	N	%
Evet	54	69,2
Hayır	24	30,8
Toplam	78	100,0

Tablo 14’ün sonucuna göre; öğretmenlerin %69,2 oranında işyerindeki arkadaşlarından destek aldığı, %30,8 oranında çalıştığı kurumdaki iş arkadaşlarından

destek almamış olduğu görülmektedir. Yapılan başka bir araştırmada ise, duygusal bezdirme mağdurlarının sadece %32,9'unun bu konuda iş arkadaşlarından destek almış olduğu tespit edilmiştir (Karavardar, 2009). Buna göre, çalışılan kurumlarda çalışma arkadaşlarının yaşanan duygusal bezdirme durumlarında birbirlerine destek oldukları anlaşılmaktadır. Destek olmayan çalışanlarında yaşadığı endişe ve korkudan dolayı destek olamadıkları düşünülebilir.

3.2.7. Çalışılan Kurumda Duygusal Bezdirmeyi Önlemeye Yönelik Alınmış Kararlara Ait Bulgular:

Duygusal bezdirme mağduru 82 çalışanın çalıştıkları kurumda duygusal bezdirmeyi önlemeye yönelik alınmış kararlar veya uygulamalar olduğunu belirlemek amacıyla, duygusal bezdirme anketinde yer alan 9. soruya vermiş oldukları yanıtların frekansları Tablo 15'de gösterilmektedir.

Tablo 15: Duygusal Bezdirmeyi Önlemeye Yönelik Alınmış Kararlar veya Uygulamalar Olma Durumuna Göre Dağılım

Çalıştığınız firmada duygusal bezdirmeyi önlemeye yönelik alınmış kararlar ve/veya uygulamalar varmı?	N	%
Evet	18	10,2
Hayır	158	89,8
Toplam	176	100,0

Yapılan araştırma sonucuna göre; okullarda, %10,2'lik oranın uygulanan bezdiriyi önlemeye yönelik alınmış kararlar veya uygulamaların olduğu, duygusal bezdirmeyi önlemeye yönelik alınmış kararlar veya uygulamaların %89,8 oranında olmadığı görülmektedir. Bu sonuca göre, okulların duygusal bezdirme olgusundan henüz haberdar olmadığı veya duygusal bezdirme olgusunu önemsemediği anlamını taşımaktadır.

3.3. ARAŞTIRMANIN AMACINA YÖNELİK TESPİT EDİLMİŞ SORULARIN DEĞERLENDİRME SONUÇLARI

Araştırmanın amacı doğrultusunda oluşturulan modele uygun on iki soru oluşturulmuştur. Birinci ve ikinci soruda duygusal bezdirme mağduru olma ile çalışanların demografik özellikleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı araştırılacaktır. Duygusal bezdirme mağduru olup olmama ile ilgili frekans dağılımı anketin sorularının frekans dağılımında (Tablo: 9)'da verilmiştir. Buradaki amaç duygusal bezdirme mağduru çalışanları demografik özelliklerine göre tanımlayıp çalışmanın yorumlanmasında kolaylık sağlayabilmektir.

3.3.1. Duygusal Bezdirmeye Maruz Kalma İle Demografik Özellikler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi:

Çalışmada yer alan 193 öğretmenin duygusal bezdirmeye maruz kalıp kalmadıkları duygusal bezdirme anketinde yer alan 1. soru ile belirlenmiştir (Tablo: 9). Bu sorunun ölçme düzeyi sınıflayıcı ölçme düzeyidir; soruya verilen cevaplar “evet” veya “hayır” yönündedir. Çalışanların demografik özellikleri ise; yaş, cinsiyet, medeni durum, branş, kadro, çalışma yılı (iş tecrübesi) ve mezun olduğu okul (eğitim durumu) olarak yedi özellik olarak belirlenmiştir. Çalışanların demografik özellikler ile ilgili sorulara verdikleri yanıtların frekansları araştırmanın genel demografik bulguları bölümünde verilmiştir.

Duygusal bezdirme mağduru olma ile çalışanların her bir demografik özelliği; yaş, cinsiyet, medeni durum, branş, kadro, çalışma yılı (iş tecrübesi) ve mezun olduğu okul (eğitim durumu) değişkenleri arasında anlamlı farklılıkların olup olmadığını test etmek amacıyla, her bir değişken sınıflayıcı ölçme düzeyinde ölçüldüğünden ve normal değerlere sahip olmadığından parametrik olmayan testlerden Ki Kare (χ^2) Bağımsızlık Testi gösterilmiştir (Tablo: 16).

Tablo 16: Duygusal Bezdirmeye Maruz Kalma İle Öğretmenlerin Demografik Özellikler Arasındaki İlişki Analizi (χ^2 Testi)

		<u>Duygusal Bezdirmeye</u>			Toplam	p
		<u>Maruz Kalma</u>				
			Evete	Hayır		
Yaş	23-28	N	12	16	28	0,881
		%	42,9	57,1	100,0	
	29-34	N	21	32	53	
		%	39,6	60,4	100,0	
	35 ve üstü	N	49	63	112	
		%	43,8	56,3	100,0	
Cinsiyet	Kadın	N	40	53	93	0,887
		%	43,0	57,0	100,0	
	Erkek	N	42	58	100	
		%	42,0	58,0	100,0	
Medeni Hal	Bekâr	N	21	20	41	0,202
		%	51,2	48,8	100,0	
	Evli	N	61	91	152	
		%	40,1	59,9	100,0	
Branş	Sınıf Öğretmeni	N	67	96	163	0,365
		%	41,1	58,9	100,0	
	Diğer	N	15	15	30	
		%	50,0	50,0	100,0	
Kadro	Kadrolu	N	73	105	178	0,153
		%	41,0	59,0	100,0	
	Sözleşmeli-Ücretli	N	9	6	15	
		%	60,0	40,0	100,0	
Çalışma Yılı	1-5	N	16	19	35	0,951
		%	45,7	54,3	100,0	
	6-10	N	18	21	39	
		%	46,2	53,8	100,0	
	11-15	N	19	26	45	
		%	42,2	57,8	100,0	
	16-20	N	10	16	26	
		%	38,5	61,5	100,0	
	21 ve üzeri	N	19	29	48	
		%	39,6	60,4	100,0	
Mezun Olunan Okul	Eğitim Fakültesi	N	62	84	146	0,992
		%	42,5	57,5	100,0	
	Diğer	N	20	27	47	
		%	42,6	57,4	100,0	
Toplam		N	82	111	193	
		%	42,5	57,5	100,0	

Tablo 16’da uygulanan Ki-Kare (χ^2) testi sonucunda, öğretmenin duygusal bezdirmeye maruz kalma durumu ile öğretmenin demografik özellikleri arasında ki ilişkiyi inceleyen veriler aşağıda açıklanmıştır.

Araştırmanın yaş değişkeni incelendiğinde anlamlı olmadığı sonucuna varılmıştır ($p>0,05$). Çalışanların; %42,9’u 23-28 yaş aralığında iken, %39,6’sı 29-34 yaş aralığında, %43,8’i ise 35 yaş ve üstü olduğu görülmektedir. Yaş değişkeni 5 sınıflandırmadan

3 sınıflandırmaya ayrıldığı için duygusal bezdirmeye en fazla maruz kalanların %42,9 oran ile 23 ile 28 yaş aralığında olduğu tespit edilmiştir.

Kutlu (2006), bezdiriye maruz kalanların 26-32 yaş grubunda olduğunu saptamıştır. Yapılan araştırmalarda; genç ve orta yaş grubunun bezdiri eylemlerine hedef olarak alınmalarının sebebi toplumdan topluma ve kültürden kültüre değişiklik göstermekle birlikte genç ve orta yaş grubunun dinamizmi ve işteki performanslarının diğer çalışanlar tarafından tehdit unsuru olarak algılanması olduğu söylenebilir. Davenport ve diğerleri (2003) çalışmalarında; yaptıkları işle özdeşleşmiş olan idealist, yaratıcı, genellikle otuzlu yaşlarında iyi eğitilmiş hatta yüksek lisans ya da doktora gibi derecelere sahip kişilerin bu özellikleri nedeniyle daha yüksek mevkidekilere tehdit oluşturduğu için saf dışı bırakılmak istediklerini tespit etmişlerdir.

Araştırmanın cinsiyet değişkeni incelendiğinde anlamlı olmadığı sonucuna varılmıştır ($p>0,05$). Buna göre; 82 çalışanın %43,0'ü kadın iken, %42,0 oranında erkeklerin maruz kaldığı tespit edilmiştir.

Karakale (2011) çalışmasında, bu oranı %50,9'u kadın ve %49,1'inin de erkek olduğunu belirlemiş ve çalışmaya katılan kadın ve erkek arasında anlamlı farklılık olmadığını tespit etmiştir ($p>0,05$). Yapılan başka bir araştırma da ise, işyerinde bezdiriye maruz kalan bay ve bayanlar arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir (Bingöl, 2007). Bu durumun, duygusal bezdirinin işyerinde herhangi birine yapılabileceği görüşüyle paralellik gösterdiği düşünülebilir.

Yapılan literatür çalışmalarında cinsiyetin mağdur olmayı etkilemediği görülürken, farklı sonuçların elde edildiği çalışmada olduğu tespit edilmiştir (Hoel ve Cooper, 2009; Karavardar, 2009). Erkeklerin kadınlardan daha fazla mağdur olduğu bulgularına rastlamışlardır.

Araştırmanın medeni durum değişkeni incelendiğinde anlamlı olmadığı sonucuna varılmıştır ($p>0,05$). Buna göre; bezdiriye maruz kalan 82 çalışanın %51,2'si bekâr, %40,1'in ise evli olduğu tespit edilmiştir. Karakale (2011) bu oranı, %43,63 ile bekâr ve %56,37'lik oran ile evli olduğunu ve aralarında anlamlı fark olmadığını tespit etmiştir. Kaya (2012) çalışmasında, %48,1'i bekâr, %51,8'inin ise evli olduklarını ve çalışanların medeni hallerine göre işyerinde bezdiri davranışlarına maruz kalma durumları arasında anlamlı bir farklılık bulunmadığını tespit etmiştir ($p>0,05$). Yapılan

araştırmalar sonucuna göre çalışan öğretmenlerin medeni durumu, duygusal bezdiriyeye maruz kalma durumunu etkilemediği söylenebilir.

Araştırmanın branş değişkeni incelendiğinde anlamlı olmadığı sonucuna varılmıştır ($p>0,05$). Buna göre; sınıf ğretmeni %41,1'lik oranı temsil ederken diğer branşlarda %50,0 oldukları tespit edilmiştir. Diğer branşlar 6 branşı kapsadığından yoğunluğun sınıf ğretmenliği branşında olduğu görülmektedir.

Ertek (2009) alışmasında, branş değişkeni değerlerinin anlamlı olmadığı sonucunu saptamıştır ($p>0,05$). Anket'e katılan öğretmenlerin çoğunlukla Edebiyat %21,1 ve İngilizce %18,4 branşın da yığıldığını bunun sebebinin de anket, uygulanan bezdiri mağduru öğretmenler arasında Edebiyat ve İngilizce ğretmenlerinin oran olarak fazla olduğunu belirtmiş ve okullarda bu branşlar da ğretmen sayısının fazla olduğu tespit edilmiştir.

Çalışmada duygusal bezdirme ile kadro değişkeni arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ($p>0,05$). %41,0 kadrolu çalışan iken, %60,0'lık oranında sözleşmeli ve ücretli çalışanlara ait olduğu tespit edilmiştir. Çalışma ortamında kadrolu olmanın duygusal bezdiriyeye maruz kalmaya etki etmediği söylenebilir.

Araştırmanın alışma yılı (iş tecrübesi) değişkeni incelendiğinde anlamlı olmadığı sonucuna varılmıştır ($p>0,05$). Buna göre; en çok 6 ile 10 yıl arası çalışan %46,2 oranında olduğu tespit edilmişken, ikinci sıra da 1 ile 5 yıl arası çalışan ğretmen %45,7 oranında ve üçüncü sırada ise 11 ile 15 yıl arası çalışan öğretmenin %42,2 oranında olduğu tespit edilmiştir. Ertek'in 2009 tarihli çalışmasında; iş tecrübesinin duygusal bezdirme ile arasındaki ilişkiyi anlamlı olmadığını saptamıştır. İlk sırada 11 ile 15 yaş arasında %42,1 oranında olduğunu tespit etmiştir. Aynı amaçla yapılan başka bir araştırmada; 0 ile 5 yıl arası çalışanın %53,2 oranında olduğu belirlenmiştir (Kaya, 2012). Buna göre; uygulanan bezdiri eylemlerinin ya işe yeni başlamış çalışanlara ya da çalışma yılı çok az olan çalışanlara uygulandığı dikkate alınacak olursa bu durumda olan öğretmenlerin deneyimsiz ve konu ile ilgili bilgi sahibi olmadıkları ve daha kolay hedef alınabilecek pozisyonda oldukları söylenebilir.

Araştırmanın mezun olunan okul (eğitim durumu) değişkeni incelendiğinde anlamlı olmadığı saptanmıştır ($p>0,05$). Buna göre; Eğitim fakültesi mezunu %42,5

oranında iken, diğer fakülte mezunları ise %42,6 oranında olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca; çalışmaya katılan bütün çalışanların lisans mezunu olduğu anlaşılmaktadır.

Karakale'nin 2011 tarihli çalışmasında, %40,91 üniversite mezunu olduğunu tespit etmiştir. Yapılan başka bir çalışmada, katılımcılarının eğitim düzeylerini incelerken; %21,5'i lise, %18,9'u ön lisans, %53,1'i lisans ve %6,3'ü yüksek lisans mezunu olduklarını tespit etmiştir (Kaya, 2012). Yavuz (2007) çalışmasında, üniversite mezunlarını ortalama 54,00 oranında ve standart sapması 12,2336 oranında olduğunu tespit etmiştir. Buna göre; çalışanların mezun olduğu okul (eğitim durumu) yaşadığı duygusal bezdirmeye etki etmediği düşünülebilir. Çalışanların, hangi eğitim durumunda olunursa olunsun duygusal bezdirme eylemleri ile karşılaşılacağı söylenebilir.

3.3.2. Duygusal Bezdirme Davranışları İle Duygusal Bezdirme Mağdurunun Demografik Özellikleri Arasındaki Farklılığın İncelenmesi

Duygusal bezdirme mağduru çalışanların hangi duygusal bezdirme davranışına maruz kaldığını ve mağdurun demografik özelliklerine; yaş, cinsiyet, medeni durum, branş, kadro, çalışma yılı (iş tecrübesi), mezun olduğu okul (eğitim durumu) durumunu incelemek için iki değişken arasındaki ilişki incelenmiştir. Duygusal bezdirme mağduru 82 çalışanın demografik özelliklerine göre uygulanan duygusal bezdirme davranışı arasındaki frekans dağılımları aşağıdaki tablolarda gösterilmektedir.

3.3.2.1. Duygusal Bezdirme Davranışı İle Yaş Değişkeni Arasındaki İlişkiler:

Ki kare (χ^2) bağımsızlık testi uygulanmadan önce yaş grup aralıkları azaltılarak, 5 gruptan 3 gruba düşürülmüştür. İstenen cevapta ifadeyi test etmek amacıyla uygulanan Ki kare (χ^2) bağımsızlık testinin sonuçları Tablo 17'te gösterilmektedir.

Tablo 17: Uygulanan Duygusal Bezdirmeye Davranışları İle Yaş Arasındaki İlişkinin frekans dağılımı (χ^2 Testi)

		Yaş			Toplam	p	
		23-28	29-34	35 ve üstü			
Sürekli olarak çalışmamın küçümsenmesi	Evet	N	3	2	12	-	
		%	25,0	9,5	24,5		20,7
	Hayır	N	9	19	37		65
		%	75,0	90,5	75,5		79,3
Sürekli olarak yaptığım işin eleştirilmesi	Evet	N	4	3	10	-	
		%	33,3	14,3	20,4		20,7
	Hayır	N	8	18	39		65
		%	66,7	85,7	79,6		79,3
Herkesin önünde küçük düşürülme	Evet	N	1	4	6	-	
		%	8,3	19,0	12,2		13,4
	Hayır	N	11	17	43		71
		%	91,7	81,0	87,8		86,6
Hakaret ve iğneleyici sözler söylenmesi	Evet	N	4	3	16	0,266	
		%	33,3	14,3	32,7		28,0
	Hayır	N	8	18	33		59
		%	66,7	85,7	67,3		72,0
Sözlü ve sözsüz olarak tehdit edilme	Evet	N	1	3	17	0,067	
		%	8,3	14,3	34,7		25,6
	Hayır	N	11	18	32		61
		%	91,7	85,7	65,3		74,4
Uygunsuz şakalar yapılması	Evet	N	3	5	9	-	
		%	25,0	23,8	18,4		20,7
	Hayır	N	9	16	40		65
		%	75,0	76,2	81,6		79,3
Sürekli tedirgin edilme, kızdırma, rahat vermeme	Evet	N	4	4	18	0,343	
		%	33,3	19,0	36,7		31,7
	Hayır	N	8	17	31		56
		%	66,7	81,0	63,3		68,3
Fiziksel şiddet kullanma	Evet	N	0	0	2	-	
		%	0,0	0,0	4,1		2,4
	Hayır	N	12	21	47		80
		%	100,0	100,0	95,9		97,6
Kişisel mallara saldırma	Evet	N	1	0	3	-	
		%	8,3	0,0	6,1		4,9
	Hayır	N	11	21	46		78
		%	91,7	100,0	93,9		95,1
Gerekli bilgilere ulaşılmanın engellenmesi	Evet	N	2	5	13	0,773	
		%	16,7	23,8	26,5		24,4
	Hayır	N	10	16	36		62
		%	83,3	76,2	73,5		75,6

Tablo17'in devamı

			Yaş			Toplam	p
			23-28	29-34	35 ve üstü		
Dışlama, yok sayma ve görmezden gelme	Evet	N	4	8	20	32	0,888
		%	33,3	38,1	40,8	39,0	
	Hayır	N	8	13	29	50	
		%	66,7	61,9	59,2	61,0	
Kişisel gelişim, eğitim isteklerinin nedensiz reddedilmesi	Evet	N	3	8	18	29	0,714
		%	25,0	38,1	36,7	35,4	
	Hayır	N	9	13	31	53	
		%	75,0	61,9	63,3	64,6	
İşi bitirme konusunda baskı yapılması	Evet	N	3	4	16	23	0,493
		%	25,0	19,0	32,7	28,0	
	Hayır	N	9	17	33	59	
		%	75,0	81,0	67,3	72,0	
İş dışında ayrı işler yüklenmesi	Evet	N	6	9	16	31	0,463
		%	50,0	42,9	32,7	37,8	
	Hayır	N	6	12	33	51	
		%	50,0	57,1	67,3	62,2	
Gerçekleşmesi olanaksız iş bitirme tarihleri verilmesi	Evet	N	2	1	5	8	-
		%	16,7	4,8	10,2	9,8	
	Hayır	N	10	20	44	74	
		%	83,3	95,2	89,8	90,2	
Hedefleri haber vermeden değiştirme	Evet	N	3	5	11	19	-
		%	25,0	23,8	22,4	23,2	
	Hayır	N	9	16	38	63	
		%	75,0	76,2	77,6	76,8	
Çabaları değersiz gösterme	Evet	N	7	17	35	59	0,377
		%	58,3	81,0	71,4	72,0	
	Hayır	N	5	4	14	23	
		%	41,7	19,0	28,6	28,0	
Sürekli moral bozma	Evet	N	7	13	27	47	0,868
		%	58,3	61,9	55,1	57,3	
	Hayır	N	5	8	22	35	
		%	41,7	38,1	44,9	42,7	
Sorumluluk alanlarını danışmadan değiştirme	Evet	N	3	3	12	18	-
		%	25,0	14,3	24,5	22,0	
	Hayır	N	9	18	37	64	
		%	75,0	85,7	75,5	78,0	
Toplam		N	12	21	49	82	
		%	100,0	100,0	100,0	100,0	

Uygulanan Ki-Kare (χ^2) Testi sonucunda, yaş ile uygulanan davranışlar arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır ($p>0,05$). Buna göre, yaş değişkeninin duygusal bezdirme davranışlarının oluşumuna etki etmediği görülmektedir.

3.3.2.2. Duygusal Bezdirmeye Davranışı İle Cinsiyet Değişkeni Arasındaki İlişkiler:

İstenen cevapta ifadeyi test etmek amacıyla uygulanan Ki-Kare (χ^2) Bağımsızlık Testinin sonuçları Tablo 18’de gösterilmektedir.

Tablo 18: Uygulanan Duygusal Bezdirmeye Davranışları İle Cinsiyet Değişkeni Arasındaki İlişkinin Frekans Dağılımı (χ^2 Testi)

		Cinsiyet			Toplam	p
		Kadın	Erkek			
Sürekli olarak çalışmamın küçümsenmesi	Evet	N	9	8	17	0,700
		%	22,5	19,0	20,7	
	Hayır	N	31	34	65	
		%	77,5	81,0	79,3	
Sürekli olarak yaptığım işin eleştirilmesi	Evet	N	9	8	17	0,700
		%	22,5	19,0	20,7	
	Hayır	N	31	34	65	
		%	77,5	81,0	79,3	
Herkesin önünde küçük düşürülme	Evet	N	9	2	11	0,018
		%	22,5	4,8	13,4	
	Hayır	N	31	40	71	
		%	77,5	95,2	86,6	
Hakaret ve iğneleyici sözler söylenmesi	Evet	N	11	12	23	0,914
		%	27,5	28,6	28,0	
	Hayır	N	29	30	59	
		%	72,5	71,4	72,0	
Sözlü ve sözsüz olarak tehdit edilme	Evet	N	10	11	21	0,902
		%	25,0	26,2	25,6	
	Hayır	N	30	31	61	
		%	75,0	73,8	74,4	
Uygunsuz şakalar yapılması	Evet	N	9	8	17	0,700
		%	22,5	19,0	20,7	
	Hayır	N	31	34	65	
		%	77,5	81,0	79,3	
Sürekli tedirgin edilme, kızdırma, rahat vermeme	Evet	N	14	12	26	0,532
		%	35,0	28,6	31,7	
	Hayır	N	26	30	56	
		%	65,0	71,4	68,3	
Fiziksel şiddet kullanma	Evet	N	2	0	2	0,235
		%	5,0	0,0	2,4	
	Hayır	N	38	42	80	
		%	95,0	100,0	97,6	
Kişisel mallara saldırma	Evet	N	2	2	4	1,000
		%	5,0	4,8	4,9	
	Hayır	N	38	40	78	
		%	95,0	95,2	95,1	
Gerekli bilgilere ulaşılmanın engellenmesi	Evet	N	8	12	20	0,366
		%	20,0	28,6	24,4	
	Hayır	N	32	30	62	
		%	80,0	71,4	75,6	

Tablo18'in devamı

		Cinsiyet			Toplam	P
		Kadın	Erkek			
Dışlama, yok sayma ve görmezden gelme	Evet	N	13	19	32	0,237
		%	32,5	45,2	39,0	
	Hayır	N	27	23	50	
		%	67,5	54,8	61,0	
Kişisel gelişim, eğitim isteklerinin nedensiz reddedilmesi	Evet	N	11	18	29	0,146
		%	27,5	42,9	35,4	
	Hayır	N	29	24	53	
		%	72,5	57,1	64,6	
İşi bitirme konusunda baskı yapılması	Evet	N	10	13	23	0,549
		%	25,0	31,0	28,0	
	Hayır	N	30	29	59	
		%	75,0	69,0	72,0	
İş dışında ayrı işler yüklenmesi	Evet	N	15	16	31	0,956
		%	37,5	38,1	37,8	
	Hayır	N	25	26	51	
		%	62,5	61,9	62,2	
Gerçekleşmesi olanaksız iş bitirme tarihleri verilmesi	Evet	N	4	4	8	1,000
		%	10,0	9,5	9,8	
	Hayır	N	36	38	74	
		%	90,0	90,5	90,2	
Hedefleri haber vermeden değiştirme	Evet	N	8	11	19	0,507
		%	20,0	26,2	23,2	
	Hayır	N	32	31	63	
		%	80,0	73,8	76,8	
Çabaları değersiz gösterme	Evet	N	28	31	59	0,701
		%	70,0	73,8	72,0	
	Hayır	N	12	11	23	
		%	30,0	26,2	28,0	
Sürekli moral bozma	Evet	N	21	26	47	0,389
		%	52,5	61,9	57,3	
	Hayır	N	19	16	35	
		%	47,5	38,1	42,7	
Sorumluluk alanlarını danışmadan değiştirme	Evet	N	8	10	18	0,677
		%	20,0	23,8	22,0	
	Hayır	N	32	32	64	
		%	80,0	76,2	78,0	
Toplam		N	40	42	82	
		%	100,0	100,0	100,0	

Uygulanan Ki-Kare (χ^2) Testi sonucunda, cinsiyet ile uygulanan davranışlardan biri arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Buna göre; “Herkesin önünde küçük düşürülme” davranışına, kadınlar erkeklere oranla daha fazla maruz kalmaktadır. Bu duruma göre, kadınların konu ile ilgilenmedikleri, bilgilerinin olmadığı ve toplum içinde cinsiyet ayrımına uğramakta olduğu düşünülebilir.

3.3.2.3. Duygusal Bezdirmeye Davranışı İle Medeni Durum Değişkeni Arasındaki İlişkiler:

İstenen cevapta ifadeyi test etmek amacıyla uygulanan (χ^2) Bağımsızlık Testinin sonuçları Tablo 19'da gösterilmektedir.

Tablo 19: Uygulanan Duygusal Bezdirmeye Davranışları İle Medeni Durum Değişkeni Arasındaki İlişkinin Frekans Dağılımı (χ^2 Testi)

		Medeni Hal			Toplam	P
		Bekâr	Evli			
Sürekli olarak çalışmamın küçümsenmesi	Evet	N	5	12	17	0,757
		%	23,8	19,7	20,7	
	Hayır	N	16	49	65	
		%	76,2	80,3	79,3	
Sürekli olarak yaptığım işin eleştirilmesi	Evet	N	2	15	17	0,214
		%	9,5	24,6	20,7	
	Hayır	N	19	46	65	
		%	90,5	75,4	79,3	
Herkesin önünde küçük düşürülme	Evet	N	6	5	11	0,028
		%	28,6	8,2	13,4	
	Hayır	N	15	56	71	
		%	71,4	91,8	86,6	
Hakaret ve iğneleyici sözler söylenmesi	Evet	N	7	16	23	0,532
		%	33,3	26,2	28,0	
	Hayır	N	14	45	59	
		%	66,7	73,8	72,0	
Sözlü ve sözsüz olarak tehdit edilme	Evet	N	3	18	21	0,168
		%	14,3	29,5	25,6	
	Hayır	N	18	43	61	
		%	85,7	70,5	74,4	
Uygunsuz şakalar yapılması	Evet	N	6	11	17	0,354
		%	28,6	18,0	20,7	
	Hayır	N	15	50	65	
		%	71,4	82,0	79,3	
Sürekli tedirgin edilme, kızdırma, rahat vermeme	Evet	N	10	16	26	0,069
		%	47,6	26,2	31,7	
	Hayır	N	11	45	56	
		%	52,4	73,8	68,3	
Fiziksel şiddet kullanma	Evet	N	0	2	2	1,000
		%	0,0	3,3	2,4	
	Hayır	N	21	59	80	
		%	100,0	96,7	97,6	
Kişisel mallara saldırma	Evet	N	2	2	4	0,270
		%	9,5	3,3	4,9	
	Hayır	N	19	59	78	
		%	90,5	96,7	95,1	
Gerekli bilgilere ulaşılmanın engellenmesi	Evet	N	2	18	20	0,066
		%	9,5	29,5	24,4	
	Hayır	N	19	43	62	
		%	90,5	70,5	75,6	

Tablo19'un devamı

			<u>Medeni Hal</u>		Toplam	P
			Bekâr	Evli		
Dışlama, yok sayma ve görmezden gelme	Evet	N	9	23	32	0,676
		%	42,9	37,7	39,0	
	Hayır	N	12	38	50	
		%	57,1	62,3	61,0	
Kişisel gelişim, eğitim isteklerinin nedensiz reddedilmesi	Evet	N	8	21	29	0,762
		%	38,1	34,4	35,4	
	Hayır	N	13	40	53	
		%	61,9	65,6	64,6	
İş bitirme konusunda baskı yapılması	Evet	N	4	19	23	0,287
		%	19,0	31,1	28,0	
	Hayır	N	17	42	59	
		%	81,0	68,9	72,0	
İş dışında ayrı işler yüklenmesi	Evet	N	8	23	31	0,975
		%	38,1	37,7	37,8	
	Hayır	N	13	38	51	
		%	61,9	62,3	62,2	
Gerçekleşmesi olanaksız iş bitirme tarihleri verilmesi	Evet	N	2	6	8	1,000
		%	9,5	9,8	9,8	
	Hayır	N	19	55	74	
		%	90,5	90,2	90,2	
Hedefleri haber vermeden değiştirme	Evet	N	8	11	19	0,076
		%	38,1	18,0	23,2	
	Hayır	N	13	50	63	
		%	61,9	82,0	76,8	
Çabaları değersiz gösterme	Evet	N	14	45	59	0,532
		%	66,7	73,8	72,0	
	Hayır	N	7	16	23	
		%	33,3	26,2	28,0	
Sürekli moral bozma	Evet	N	11	36	47	0,596
		%	52,4	59,0	57,3	
	Hayır	N	10	25	35	
		%	47,6	41,0	42,7	
Sorumluluk alanlarını danışmadan değiştirme	Evet	N	3	15	18	0,380
		%	14,3	24,6	22,0	
	Hayır	N	18	46	64	
		%	85,7	75,4	78,0	
Toplam		N	21	61	82	
		%	100,0	100,0	100,0	

Uygulanan Ki-Kare (χ^2) Testi sonucunda, çalışanın medeni durumu ile “Herkesin önünde küçük düşürülme” ifadesi arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p < 0,05$). Buna göre, bekârların “Herkesin önünde küçük düşürülme” oranı, evlilerin oranına göre daha yüksek bulunmuştur. Durak (2002) ve Karakale (2011) çalışmalarında, duygusal bezdirme davranışları ile medeni durum arasındaki ilişkiyi anlamlı bulmamışlardır.

3.3.2.4. Duygusal Bezdirme Davranışı İle Branş Değişkeni Arasındaki İlişkiler:

İstenen cevapta ifadeyi test etmek amacıyla uygulanan (χ^2) Bağımsızlık Testinin sonuçları Tablo 20’de gösterilmektedir.

Tablo 20: Uygulanan Duygusal Bezdirme Davranışları İle Branş Değişkeni Arasındaki İlişkinin Frekans Dağılımı (χ^2 Testi)

			Branş		Toplam	P
			Sınıf Öğretmeni	Diğer		
Sürekli olarak çalışmamın küçümsenmesi	Evet	N	13	4	17	0,501
		%	19,4	26,7	20,7	
	Hayır	N	54	11	65	
		%	80,6	73,3	79,3	
Sürekli olarak yaptığım işin eleştirilmesi	Evet	N	14	3	17	1,000
		%	20,9	20,0	20,7	
	Hayır	N	53	12	65	
		%	79,1	80,0	79,3	
Herkesin önünde küçük düşürülme	Evet	N	10	1	11	0,679
		%	14,9	6,7	13,4	
	Hayır	N	57	14	71	
		%	85,1	93,3	86,6	
Hakaret ve iğneleyici sözler söylenmesi	Evet	N	18	5	23	0,751
		%	26,9	33,3	28,0	
	Hayır	N	49	10	59	
		%	73,1	66,7	72,0	
Sözlü ve sözsüz olarak tehdit edilme	Evet	N	20	1	21	0,100
		%	29,9	6,7	25,6	
	Hayır	N	47	14	61	
		%	70,1	93,3	74,4	
Uygunuz şakalar yapılması	Evet	N	17	0	17	0,033
		%	25,4	0,0	20,7	
	Hayır	N	50	15	65	
		%	74,6	100,0	79,3	
Sürekli tedirgin edilme, kızdırma, rahat vermeme	Evet	N	21	5	26	1,000
		%	31,3	33,3	31,7	
	Hayır	N	46	10	56	
		%	68,7	66,7	68,3	
Fiziksel şiddet kullanma	Evet	N	2	0	2	1,000
		%	3,0	0,0	2,4	
	Hayır	N	65	15	80	
		%	97,0	100,0	97,6	
Kişisel mallara saldırma	Evet	N	3	1	4	0,562
		%	4,5	6,7	4,9	
	Hayır	N	64	14	78	
		%	95,5	93,3	95,1	
Gerekli bilgilere ulaşılmanın engellenmesi	Evet	N	16	4	20	1,000
		%	23,9	26,7	24,4	
	Hayır	N	51	11	62	
		%	76,1	73,3	75,6	

Tablo 20'nin devamı

		Brans			Toplam	p
		Sınıf	Öğretmeni	Diğer		
Dışlama, yok sayma ve görmezden gelme	Evet	N	28	4	32	0,278
		%	41,8	26,7	39,0	
	Hayır	N	39	11	50	
		%	58,2	73,3	61,0	
Kişisel gelişim, eğitim isteklerinin nedensiz reddedilmesi	Evet	N	28	1	29	0,010
		%	41,8	6,7	35,4	
	Hayır	N	39	14	53	
		%	58,2	93,3	64,6	
İşi bitirme konusunda baskı yapılması	Evet	N	18	5	23	0,751
		%	26,9	33,3	28,0	
	Hayır	N	49	10	59	
		%	73,1	66,7	72,0	
İş dışında ayrı işler yüklenmesi	Evet	N	24	7	31	0,434
		%	35,8	46,7	37,8	
	Hayır	N	43	8	51	
		%	64,2	53,3	62,2	
Gerçekleşmesi olanaksız iş bitirme tarihleri verilmesi	Evet	N	5	3	8	0,157
		%	7,5	20,0	9,8	
	Hayır	N	62	12	74	
		%	92,5	80,0	90,2	
Hedefleri haber vermeden değiştirme	Evet	N	16	3	19	0,523
		%	23,9	20,0	23,2	
	Hayır	N	51	12	63	
		%	76,1	80,0	76,8	
Çabaları değersiz gösterme	Evet	N	52	7	59	0,025
		%	77,6	46,7	72,0	
	Hayır	N	15	8	23	
		%	22,4	53,3	28,0	
Sürekli moral bozma	Evet	N	39	8	47	0,730
		%	58,2	53,3	57,3	
	Hayır	N	28	7	35	
		%	41,8	46,7	42,7	
Sorumluluk alanlarını danışmadan değiştirme	Evet	N	13	5	18	0,301
		%	19,4	33,3	22,0	
	Hayır	N	54	10	64	
		%	80,6	66,7	78,0	
Toplam		N	67	15	82	
		%	100,0	100,0	100,0	

Uygulanan Ki-Kare Testi sonucunda, branş ile “Uygunsuz şakalar yapılması” ifadesi arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p < 0,05$). Buna göre, sınıf öğretmenlerine uygunsuz şakalar yapılma oranı, diğer branşlarda ki öğretmenlerin oranlarına göre daha yüksek olduğu söylenebilir. Bu sınıf öğretmenin diğer branşlara göre daha fazla çalışmasının engellendiği anlamına gelmektedir.

Çıkan başka bir sonuçta; branş ile “Kişisel gelişim, eğitim isteklerinin nedensiz reddedilmesi” ifadesi arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p<0,05$). Buna göre, sınıf öğretmenlerinin kişisel gelişim, eğitim isteklerinin nedensiz reddedilmesi oranı, diğer branşlarda ki öğretmenlerin oranlarına göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu da sınıf öğretmenlerinin alanlarında kendini yenileyememesi anlamını taşımaktadır.

Uygulanan Ki-Kare Testi sonucunda, branş ile “Çabaları değersiz gösterme” ifadesi arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p<0,05$). Buna göre, sınıf öğretmenlerinin çabalarının değersiz gösterilme oranı, diğer branşlarda ki öğretmenlerin oranlarına göre daha yüksektir. Bu sınıf öğretmenlerinin çalışmalarının karşılığını alamadığı anlamını taşımaktadır.

Bu sonuçlara göre; sınıf öğretmenlerinin daha fazla çalışmalarının engellendiği, çalışmalarının karşılığını alamadığı, daha fazla duygusal tatminsizlik yaşadığı ve daha çok duygusal bezdiri davranışlarına maruz kaldığı bunun sonucunda da sınıf öğretmenin yaptığı işte gelişme sağlayamamaktadır.

3.3.2.5. Duygusal Bezdirmeye Davranışı İle Kadro Değişkeni Arasındaki İlişkiler:

İstenen cevapta ifadeyi test etmek amacıyla uygulanan (χ^2) Bağımsızlık Testinin sonuçları Tablo 21’de gösterilmektedir.

Tablo 21: Uygulanan Duygusal Bezdirmeye Davranışları İle Kadro Değişkeni Arasındaki İlişkinin Frekans Dağılımı (χ^2 Testi)

			Kadro		Toplam	p
			Kadrolu	Sözleşmeli- Ücretli		
Sürekli olarak çalışmamın küçümsenmesi	Evet	N	15	2	17	1,000
		%	20,5	22,2	20,7	
	Hayır	N	58	7	65	
		%	79,5	77,8	79,3	
Sürekli olarak yaptığım işin eleştirilmesi	Evet	N	15	2	17	1,000
		%	20,5	22,2	20,7	
	Hayır	N	58	7	65	
		%	79,5	77,8	79,3	
Herkesin önünde küçük düşürülme	Evet	N	10	1	11	1,000
		%	13,7	11,1	13,4	
	Hayır	N	63	8	71	
		%	86,3	88,9	86,6	
Hakaret ve iğneleyici sözler söylenmesi	Evet	N	23	0	23	0,056
		%	31,5	0,0	28,0	
	Hayır	N	50	9	59	
		%	68,5	100,0	72,0	
Sözlü ve sözsüz olarak tehdit edilme	Evet	N	19	2	21	1,000
		%	26,0	22,2	25,6	
	Hayır	N	54	7	61	
		%	74,0	77,8	74,4	
Uygunsuz şakalar yapılması	Evet	N	17	0	17	0,192
		%	23,3	0,0	20,7	
	Hayır	N	56	9	65	
		%	76,7	100,0	79,3	
Sürekli tedirgin edilme, kızdırma, rahat vermeme	Evet	N	23	3	26	1,000
		%	31,5	33,3	31,7	
	Hayır	N	50	6	56	
		%	68,5	66,7	68,3	
Fiziksel şiddet kullanma	Evet	N	1	1	2	0,209
		%	1,4	11,1	2,4	
	Hayır	N	72	8	80	
		%	98,6	88,9	97,6	
Kişisel mallara saldırma	Evet	N	3	1	4	0,378
		%	4,1	11,1	4,9	
	Hayır	N	70	8	78	
		%	95,9	88,9	95,1	
Gerekli bilgilere ulaşılmanın engellenmesi	Evet	N	16	4	20	0,211
		%	21,9	44,4	24,4	
	Hayır	N	57	5	62	
		%	78,1	55,6	75,6	

Tablo 21'in devamı

			Kadro		Toplam	p
			Kadrolu	Sözleşmeli- Ücretli		
Dışlama, yok sayma ve görmezden gelme	Evet	N	27	5	32	0,302
		%	37,0	55,6	39,0	
	Hayır	N	46	4	50	
		%	63,0	44,4	61,0	
Kişisel gelişim, eğitim isteklerinin nedensiz reddedilmesi	Evet	N	26	3	29	1,000
		%	35,6	33,3	35,4	
	Hayır	N	47	6	53	
		%	64,4	66,7	64,6	
İşi bitirme konusunda baskı yapılması	Evet	N	18	5	23	0,108
		%	24,7	55,6	28,0	
	Hayır	N	55	4	59	
		%	75,3	44,4	72,0	
İş dışında ayrı işler yüklenmesi	Evet	N	27	4	31	0,724
		%	37,0	44,4	37,8	
	Hayır	N	46	5	51	
		%	63,0	55,6	62,2	
Gerçekleşmesi olanaksız iş bitirme tarihleri verilmesi	Evet	N	5	3	8	0,039
		%	6,8	33,3	9,8	
	Hayır	N	68	6	74	
		%	93,2	66,7	90,2	
Hedefleri haber vermeden değiştirme	Evet	N	16	3	19	0,426
		%	21,9	33,3	23,2	
	Hayır	N	57	6	63	
		%	78,1	66,7	76,8	
Çabaları değersiz gösterme	Evet	N	53	6	59	0,705
		%	72,6	66,7	72,0	
	Hayır	N	20	3	23	
		%	27,4	33,3	28,0	
Sürekli moral bozma	Evet	N	40	7	47	0,289
		%	54,8	77,8	57,3	
	Hayır	N	33	2	35	
		%	45,2	22,2	42,7	
Sorumluluk alanlarını danışmadan değiştirme	Evet	N	14	4	18	0,101
		%	19,2	44,4	22,0	
	Hayır	N	59	5	64	
		%	80,8	55,6	78,0	
Toplam		N	73	9	82	
		%	100,0	100,0	100,0	

Uygulanan Ki-Kare Testi sonucunda, kadro ile davranışlar arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır ($p>0,05$). Bu sonuca göre kurumlardaki kadro durumu uygulanan bezdiri davranışlarına tesiri etmemektedir. Kurumlardaki kadro durumu ile uygulanan bezdiri davranışlarının birbirlerinden bağımsız olduğu söylenebilir.

3.3.2.6. Duygusal Bezdirme Davranışı İle Çalışma Yılı (İş Tecrübesi) Değişkeni Arasındaki İlişkiler:

İstenen cevapta ifadeyi test etmek amacıyla uygulanan (χ^2) Bağımsızlık Testinin sonuçları Tablo 22’de gösterilmektedir.

Tablo 22: Çalışma Yılı İle İfadeler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (Ki-Kare Testi)

		Çalışma Yılı			Toplam	p	
		1-10	11-15	16 ve üzeri			
Sürekli olarak çalışmamın küçümsenmesi	Evet	N	7	4	6	17	0,999
		%	20,6	21,1	20,7	20,7	
	Hayır	N	27	15	23	65	
		%	79,4	78,9	79,3	79,3	
Sürekli olarak yaptığım işin eleştirilmesi	Evet	N	8	4	5	17	0,828
		%	23,5	21,1	17,2	20,7	
	Hayır	N	26	15	24	65	
		%	76,5	78,9	82,8	79,3	
Herkesin önünde küçük düşürülme	Evet	N	5	2	4	11	-
		%	14,7	10,5	13,8	13,4	
	Hayır	N	29	17	25	71	
		%	85,3	89,5	86,2	86,6	
Hakaret ve iğneleyici sözler söylenmesi	Evet	N	8	6	9	23	0,745
		%	23,5	31,6	31,0	28,0	
	Hayır	N	26	13	20	59	
		%	76,5	68,4	69,0	72,0	
Sözlü ve sözsüz olarak tehdit edilme	Evet	N	5	6	10	21	0,159
		%	14,7	31,6	34,5	25,6	
	Hayır	N	29	13	19	61	
		%	85,3	68,4	65,5	74,4	
Uygunsuz şakalar yapılması	Evet	N	8	3	6	17	0,801
		%	23,5	15,8	20,7	20,7	
	Hayır	N	26	16	23	65	
		%	76,5	84,2	79,3	79,3	
Sürekli tedirgin edilme, kızdırma, rahat vermeme	Evet	N	9	7	10	26	0,682
		%	26,5	36,8	34,5	31,7	
	Hayır	N	25	12	19	56	
		%	73,5	63,2	65,5	68,3	
Fiziksel şiddet kullanma	Evet	N	1	0	1	2	-
		%	2,9	0,0	3,4	2,4	
	Hayır	N	33	19	28	80	
		%	97,1	100,0	96,6	97,6	
Kişisel mallara saldırma	Evet	N	1	2	1	4	-
		%	2,9	10,5	3,4	4,9	
	Hayır	N	33	17	28	78	
		%	97,1	89,5	96,6	95,1	
Gerekli bilgilere ulaşılmanın engellenmesi	Evet	N	9	5	6	20	0,846
		%	26,5	26,3	20,7	24,4	
	Hayır	N	25	14	23	62	
		%	73,5	73,7	79,3	75,6	

Tablo 22'nin devamı

		Çalışma Yılı			Toplam	p
		1-10	11-15	16 ve üzeri		
Dışlama, yok sayma ve görmezden gelme	Evet	N 9	9	14	32	0,146
		% 26,5	47,4	48,3	39,0	
	Hayır	N 25	10	15	50	
		% 73,5	52,6	51,7	61,0	
Kişisel gelişim, eğitim isteklerinin nedensiz reddedilmesi	Evet	N 11	7	11	29	0,888
		% 32,4	36,8	37,9	35,4	
	Hayır	N 23	12	18	53	
		% 67,6	63,2	62,1	64,6	
İşi bitirme konusunda baskı yapılması	Evet	N 10	6	7	23	0,832
		% 29,4	31,6	24,1	28,0	
	Hayır	N 24	13	22	59	
		% 70,6	68,4	75,9	72,0	
İş dışında ayrı işler yüklenmesi	Evet	N 17	4	10	31	0,103
		% 50,0	21,1	34,5	37,8	
	Hayır	N 17	15	19	51	
		% 50,0	78,9	65,5	62,2	
Gerçekleşmesi olanaksız iş bitirme tarihleri verilmesi	Evet	N 4	1	3	8	-
		% 11,8	5,3	10,3	9,8	
	Hayır	N 30	18	26	74	
		% 88,2	94,7	89,7	90,2	
Hedefleri haber vermeden değiştirme	Evet	N 7	7	5	19	0,260
		% 20,6	36,8	17,2	23,2	
	Hayır	N 27	12	24	63	
		% 79,4	63,2	82,8	76,8	
Çabaları değersiz gösterme	Evet	N 21	14	24	59	0,178
		% 61,8	73,7	82,8	72,0	
	Hayır	N 13	5	5	23	
		% 38,2	26,3	17,2	28,0	
Sürekli moral bozma	Evet	N 21	11	15	47	0,723
		% 61,8	57,9	51,7	57,3	
	Hayır	N 13	8	14	35	
		% 38,2	42,1	48,3	42,7	
Sorumluluk alanlarını danışmadan değiştirme	Evet	N 7	6	5	18	0,487
		% 20,6	31,6	17,2	22,0	
	Hayır	N 27	13	24	64	
		% 79,4	68,4	82,8	78,0	
Toplam		N 34	19	29	82	
		% 100,0	100,0	100,0	100,0	

Uygulanan Ki-Kare testi sonucunda, çalışma yılı ile davranışlar arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır ($p>0,05$). Çalışma yılının bezdiri davranışlarının oluşumuna tesir etmediği söylenebilir.

3.3.2.7. Duygusal Bezdirmeye Davranışı İle Mezun Olduğu Okul (Eğitim Durumu) Değişkeni Arasındaki İlişkiler:

İstenen cevapta ifadeyi test etmek amacıyla uygulanan (χ^2) bağımsızlık testinin sonuçları Tablo 23'te gösterilmektedir.

Tablo 23: Uygulanan Duygusal Bezdirmeye Davranışları İle Mezun Olunan Okul (Eğitim Durumu) Değişkeni Arasındaki İlişkinin Frekans Dağılımı (χ^2 Testi)

			<u>Mezun Olunan Okul</u>			p
			<u>Eğitim</u>	<u>Diğer</u>	<u>Toplam</u>	
			<u>Fakültesi</u>			
Sürekli olarak çalışmamın küçümsenmesi	Evet	N	12	5	17	0,752
		%	19,4	25,0	20,7	
	Hayır	N	50	15	65	
		%	80,6	75,0	79,3	
Sürekli olarak yaptığım işin eleştirilmesi	Evet	N	16	1	17	0,058
		%	25,8	5,0	20,7	
	Hayır	N	46	19	65	
		%	74,2	95,0	79,3	
Herkesin önünde küçük düşürülme	Evet	N	9	2	11	1,000
		%	14,5	10,0	13,4	
	Hayır	N	53	18	71	
		%	85,5	90,0	86,6	
Hakaret ve iğneleyici sözler söylenmesi	Evet	N	20	3	23	0,163
		%	32,3	15,0	28,0	
	Hayır	N	42	17	59	
		%	67,7	85,0	72,0	
Sözlü ve sözsüz olarak tehdit edilme	Evet	N	15	6	21	0,605
		%	24,2	30,0	25,6	
	Hayır	N	47	14	61	
		%	75,8	70,0	74,4	
Uygunsuz şakalar yapılması	Evet	N	13	4	17	1,000
		%	21,0	20,0	20,7	
	Hayır	N	49	16	65	
		%	79,0	80,0	79,3	
Sürekli tedirgin edilme, kızdırma, rahat vermeme	Evet	N	18	8	26	0,359
		%	29,0	40,0	31,7	
	Hayır	N	44	12	56	
		%	71,0	60,0	68,3	
Fiziksel şiddet kullanma	Evet	N	1	1	2	0,431
		%	1,6	5,0	2,4	
	Hayır	N	61	19	80	
		%	98,4	95,0	97,6	
Kişisel mallara saldırma	Evet	N	3	1	4	1,000
		%	4,8	5,0	4,9	
	Hayır	N	59	19	78	
		%	95,2	95,0	95,1	
Gerekli bilgilere ulaşılmanın engellenmesi	Evet	N	11	9	20	0,019
		%	17,7	45,0	24,4	
	Hayır	N	51	11	62	
		%	82,3	55,0	75,6	

Tablo 23'nin devamı

			Mezun Olunan Okul			p
			Eğitim Fakültesi	Diğer	Toplam	
Dışlama, yok sayma ve görmezden gelme	Evet	N	21	11	32	0,092
		%	33,9	55,0	39,0	
	Hayır	N	41	9	50	
		%	66,1	45,0	61,0	
Kişisel gelişim, eğitim isteklerinin nedensiz reddedilmesi	Evet	N	21	8	29	0,618
		%	33,9	40,0	35,4	
	Hayır	N	41	12	53	
		%	66,1	60,0	64,6	
İşi bitirme konusunda baskı yapılması	Evet	N	14	9	23	0,052
		%	22,6	45,0	28,0	
	Hayır	N	48	11	59	
		%	77,4	55,0	72,0	
İş dışında ayrı işler yüklenmesi	Evet	N	24	7	31	0,766
		%	38,7	35,0	37,8	
	Hayır	N	38	13	51	
		%	61,3	65,0	62,2	
Gerçekleşmesi olanaksız iş bitirme tarihleri verilmesi	Evet	N	5	3	8	0,396
		%	8,1	15,0	9,8	
	Hayır	N	57	17	74	
		%	91,9	85,0	90,2	
Hedefleri haber vermeden değiştirme	Evet	N	14	5	19	1,000
		%	22,6	25,0	23,2	
	Hayır	N	48	15	63	
		%	77,4	75,0	76,8	
Çabaları değersiz gösterme	Evet	N	44	15	59	0,727
		%	71,0	75,0	72,0	
	Hayır	N	18	5	23	
		%	29,0	25,0	28,0	
Sürekli moral bozma	Evet	N	36	11	47	0,810
		%	58,1	55,0	57,3	
	Hayır	N	26	9	35	
		%	41,9	45,0	42,7	
Sorumluluk alanlarını danışmadan değiştirme	Evet	N	11	7	18	0,126
		%	17,7	35,0	22,0	
	Hayır	N	51	13	64	
		%	82,3	65,0	78,0	
Toplam		N	62	20	82	
		%	100,0	100,0	100,0	

Uygulanan Ki-Kare testi sonucunda, mezun olunan okul (eğitim durumu) ile “Gerekli bilgilere ulaşılmanın engellenmesi” ifadesi arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p < 0,05$). Buna göre, eğitim fakültesinden mezun olan öğretmenlerin gerekli bilgilere ulaşılmasının engellenmesi oranı, diğer fakültelerden mezun olan öğretmenlerin oranlarına göre daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Eğitim fakültesi

mezunlarının diğer fakülte mezunlarına göre çalıştıkları işyerlerinin mezun oldukları okul ile örtüştüğü ve daha rahat hareket ettikleri söylenebilir.

Karakale'nin 2011 tarihli çalışmasında, uygulanan duygusal bezdirme davranışları ile eğitim durumu arasında anlamlı ilişkinin olmadığını tespit etmiştir ($p>0,05$). Buna göre, eğitim durumunun bezdiri davranışlarının uygulanmasına tesir etmediği görölmektedir. Köse ve Uysal (2010) alışmalarında, eğitim düzeyi ile duygusal bezdirme davranışları arasında anlamlı bir fark olduğunu tespit etmiştir (akt. Karakale, 2011). Bu durumun toplumların ve kültürlerin farklı özelliklere sahip olduklarından kaynaklandığı söylenebilir.

3.3.3. Duygusal Bezdirme Mağduru Öğretmenin İş Performansı Değişiminin İncelenmesi:

Duygusal bezdirmeye mağdur kalan öğretmenlerin uygulanan eylemler sonucu iş performanslarının değişimi ile ilgili ifadeler anketimizin 5. sorusunu oluşturmaktadır. Duygusal bezdirmeye maruz kalan öğretmenlerin iş performansı üzerindeki değişimi ile ilgili verdikleri 10 ifadenin orantısal dağılımı tablo 24'te verilmiştir.

Tablo 24: Duygusal Bezdirmeye Maruz Kalan Öğretmenlerin İşteki Performanslarındaki Değişimle İlgili İfadelerin Frekans Dağılımı

İfadeler	Hiçbir zaman		Nadiren		Bazen		Sıklıkla		Her Zaman		Toplam		Ort.
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
• İşe devamsızlığıma neden oldu	2	2,7	0	0,0	9	12,3	14	19,2	48	65,8	73	100	4,45
• İşimi bırakmayı düşünmemeye neden oldu	4	5,4	8	10,8	10	13,5	13	17,6	39	52,7	74	100	4,01
• İşe geç gitmeme neden oldu	1	1,4	0	0,0	13	18,1	16	22,2	42	58,3	72	100	4,36
• Dikkat dağınıklığı nedeniyle iş kazası geçirmeme neden oldu	0	0,0	4	5,6	6	8,3	13	18,1	49	68,1	72	100	4,49
• İşteki performansımın azalmasına neden oldu	10	13,0	13	16,9	27	35,1	10	13,0	17	22,1	77	100	3,14
• Hastalık izinlerimin artmasına neden oldu	3	4,1	2	2,7	21	28,8	8	11,0	39	53,4	73	100	4,07
• İş tatminimin azalmasına neden oldu	13	17,3	9	12,0	26	34,7	11	14,7	16	21,3	75	100	3,11
• Verdiğim hizmette/ ürettiğim ürünlerde kalitenin azalmasına neden oldu	11	14,5	7	9,2	23	30,3	12	15,8	23	30,3	76	100	3,38
• İşe karşı bağlılığımın azalmasına neden oldu	15	20,0	6	8,0	19	25,3	14	18,7	21	28,0	75	100	3,27
• Yaratıcılığımın azalmasına neden oldu	16	21,1	2	2,6	22	28,9	13	17,1	23	30,3	76	100	3,33

Duygusal bezdirmeye mağdur kalan öğretmenlerin iş performansı üzerindeki değişimleri ile ilgili İfadelerinin ortalamaları incelendiğinde, öğretmenlerin çoğunlukla sunulan ifadelere 3,11 ile 4,49 oranında arasında katıldığı görülmektedir. Karavardar (2009) çalışmasında, duygusal bezdirme mağduru çalışanın duygusal bezdirmenin iş performansı üzerindeki etkilerinin ortalamasını 3,35 olarak tespit etmiştir. Karakale (2011), 3,75 ortalamasını tespit etmiştir. Bu duruma göre; çalışan öğretmenlerin

uğradıkları duygusal bezdirme eylemleri sonucunda iş performanslarının değişiminin olumsuz yönde olduğu görülmektedir.

3.3.4. Duygusal Bezdirmeye Maruz Kalan Öğretmenlerin Demografik Özellikleri İle İş Performansları Değişimi Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi:

Duygusal bezdirme mağduru 82 çalışanın maruz kaldıkları duygusal bezdirmenin iş performansları değişimlerinin oranlarını belirlemek amacıyla, duygusal bezdirme anketinde bulunan 5. Sorunun 10 ifadesini:

1- Hiçbir zaman. 2- Nadiren. 3- Bazen. 4- Sıklıkla. 5- Her zaman

olmak üzere 5’li likert ölçeğinde cevaplamaları istenmiştir.

Verilen ifadeleri test etmek için 82 çalışanın her biri için bu on ifadeye vermiş oldukları yanıtların parametrik testlerin temel varsayımlarından olan normallik varsayımına uymadığından, diğer değişkenlerin şık sayılarına bağlı olarak parametrik olmayan testlerden Kruskal Wallis ve Mann Whitney U Testi uygulanmıştır. Uygulanan testler sonucu öğretmenlerin uğradıkları duygusal bezdirme davranışının iş performansı değişimi ile demografik özellikler arasındaki ilişkiler belirlenmiştir.

Araştırmada çalışanlara ait yedi demografik özelliklerin kadro değişkeninde sözleşmeli ve ücretli çalışan sayısı az olduğu için karşılaştırılma yapılmamıştır. Çalışma, altı değişken üzerinden tamamlanmıştır.

3.3.4.1. Duygusal Bezdirme Mağduru Öğretmenin İş Performansı İle Yaş Değişkeni Arasındaki İlişkinin İncelenmesi:

Duygusal bezdirmeye maruz kalan öğretmenlerin iş performanslarının yaş değişkeni arasındaki ilişkiyi tespit etmek için Kruskal Wallis Testi uygulanmıştır. Mağdurların verdikleri 10 ifadenin orantısal dağılımı tablo 25’de verilmiştir.

Tablo 25: İşteki Performans Değişimi ile Yaş Değişkeni Arasındaki Farklılığın Analizi (Kruskal Wallis Testi)

İfadeler	Yaş	N	Medyan (Min – Maks.)	Ki- Kare	p	Fark
İşe devamsızlığımıza neden oldu	23-28	12	5 (3 - 5)	0,766	0,682	-
	29-34	20	5 (1 - 5)			
	35 ve üstü	41	5 (1 - 5)			
İşimi bırakmayı düşünmeme neden oldu	23-28	12	4 (1 - 5)	1,507	0,471	-
	29-34	21	4 (1 - 5)			
	35 ve üstü	41	5 (1 - 5)			
İşe geç gitmeme neden oldu	23-28	12	4 (3 - 5)	0,834	0,659	-
	29-34	20	5 (1 - 5)			
	35 ve üstü	40	5 (3 - 5)			
Dikkat dağınıklığı nedeniyle iş kazası geçirmeme neden oldu	23-28	12	4 (2 - 5)	6,373	0,041*	1-2,3
	29-34	20	5 (3 - 5)			
	35 ve üstü	40	5 (2 - 5)			
İşteki performansının azalmasına neden oldu	23-28	12	3 (1 - 5)	1,300	0,522	-
	29-34	21	3 (1 - 5)			
	35 ve üstü	44	3 (1 - 5)			
Hastalık izinlerimin artmasına neden oldu	23-28	12	4 (2 - 5)	2,122	0,346	-
	29-34	20	5 (1 - 5)			
	35 ve üstü	41	5 (1 - 5)			
İş tatminimin azalmasına neden oldu	23-28	12	3 (1 - 5)	1,478	0,478	-
	29-34	21	3 (1 - 5)			
	35 ve üstü	42	3 (1 - 5)			
Verdiğim hizmette/ ürettiğim ürünlerde kalitenin azalmasına neden oldu	23-28	12	3 (1 - 5)	0,981	0,612	-
	29-34	21	3 (1 - 5)			
	35 ve üstü	43	4 (1 - 5)			
İşe karşı bağlılığımın azalmasına neden oldu	23-28	12	3 (1 - 5)	0,596	0,742	-
	29-34	21	3 (1 - 5)			
	35 ve üstü	42	4 (1 - 5)			
Yaratıcılığımın azalmasına neden oldu	23-28	12	3 (1 - 5)	1,197	0,550	-
	29-34	21	4 (1 - 5)			
	35 ve üstü	43	3 (1 - 5)			

(*:p<0,05), (**:p<0,01)

Elde edilen verilere göre, “Dikkat dağınıklığı nedeniyle iş kazası geçirmeme neden oldu” ifadesi ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($\chi^2=6,373$, $p<0,05$). Buna göre, 23-28 yaş aralığında olanların dikkat dağınıklığı nedeniyle iş kazası geçirme düzeyi, diğer yaş gruplarına göre daha düşük olduğu bulgulanmıştır. Böylelikle; duygusal bezdirme mağdurunun yaşı ile iş performansı arasındaki ilişki de 23-28 yaş aralığı çalışanların diğer yaş grubu çalışanlardan daha az etkilendiği görülmektedir. Genç grubun uygulanan bezdirilere karşı daha dinamik bir yapıda oldukları görülmektedir. Yapılan diğer çalışmalarda iş performansının değişimi ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı tespit edilmiştir (Köse ve Uysal, 2010).

3.3.4.2. Duygusal Bezdirmeye Maruz Kalan Öğretmenlerin İş Performansları ile Cinsiyet Değişkeni Arasındaki İlişkinin İncelenmesi:

Duygusal bezdirmeye maruz kalan öğretmenlerin iş performanslarının cinsiyet değişkeni arasındaki ilişkiyi tespit etmek için Mann Whitney U Testi uygulanmıştır. Mağdurların verdikleri 10 ifadenin orantısal dağılımı tablo 26’da verilmiştir.

Tablo 26: İşteki Performans Değişimi ile Cinsiyet Değişkeni Arasındaki Farklılığın Analizi (Mann Whitney U Testi)

İfadeler	Cinsiyet	N	Medyan (Min – Maks.)	Z	p
İşe devamsızlığımın nedeni oldu	Kadın	39	5 (1 - 5)	-1,506	0,132
	Erkek	34	5 (1 - 5)		
İşimi bırakmayı düşünmemem nedeni oldu	Kadın	38	4,5 (1 - 5)	-0,494	0,621
	Erkek	36	5 (1 - 5)		
İşe geç gitmemem nedeni oldu	Kadın	38	5 (1 - 5)	-1,261	0,207
	Erkek	34	5 (3 - 5)		
Dikkat dağınıklığı nedeniyle iş kazası geçirmemem nedeni oldu	Kadın	38	5 (2 - 5)	-0,945	0,345
	Erkek	34	5 (2 - 5)		
İşteki performansımın azalmasına nedeni oldu	Kadın	39	3 (1 - 5)	-0,805	0,421
	Erkek	38	3 (1 - 5)		
Hastalık izinlerimin artmasına nedeni oldu	Kadın	39	5 (1 - 5)	-0,469	0,639
	Erkek	34	4,5 (1 - 5)		
İş tatminimin azalmasına nedeni oldu	Kadın	39	3 (1 - 5)	-0,022	0,983
	Erkek	36	3 (1 - 5)		
Verdiğim hizmette/ ürettiğim ürünlerde kalitenin azalmasına nedeni oldu	Kadın	39	3 (1 - 5)	-0,360	0,719
	Erkek	37	3 (1 - 5)		
İşe karşı bağlılığımın azalmasına nedeni oldu	Kadın	39	4 (1 - 5)	-0,610	0,542
	Erkek	36	3 (1 - 5)		
Yaratıcılığımın azalmasına nedeni oldu	Kadın	39	3 (1 - 5)	-0,672	0,501
	Erkek	37	3 (1 - 5)		

Elde edilen verilere göre, işteki performans değişimi ile ilgili ifadeler bakımından kadınlar ile erkekler arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Yapılan literatür çalışmasında bu sonucu destekleyen çalışmanın olduğu tespit edilmiştir (Karavardar, 2009). Bu durumda; çalışanın cinsiyeti ne olursa olsun duygusal bezdirmeye maruz çalışanların işteki performansları, uğradıkları duygusal bezdirmeye davranışından ya hiç etkilenmediği ya da aynı şekilde etkilendiği söylenebilir.

3.3.4.3. Duygusal Bezdirme Mağduru Öğretmenin İş Performansı İle Medeni Durum Değişkeni Arasındaki İlişkinin İncelenmesi:

Duygusal bezdirmeye maruz kalan öğretmenlerin iş performanslarının medeni durum değişkeni arasındaki ilişkiyi tespit etmek için Mann Whitney U Testi uygulanmıştır. Mağdurların verdikleri 10 ifadenin orantısal dağılımı tablo 27’de verilmiştir.

Tablo 27: İşteki Performans Değişimi ile Medeni Durum Değişkeni Arasındaki Farklılığın Analizi (Mann Whitney U Testi)

İfadeler	Medeni Durum	N	Medyan (Min – Maks.)	Z	p
İşe devamsızlığımı neden oldu	Bekâr	20	5 (1 - 5)	-0,728	0,466
	Evli	53	5 (1 - 5)		
İşimi bırakmayı düşünmeme neden oldu	Bekâr	20	4,5 (1 - 5)	-0,007	0,995
	Evli	54	5 (1 - 5)		
İşe geç gitmeme neden oldu	Bekâr	19	4 (1 - 5)	-1,637	0,102
	Evli	53	5 (3 - 5)		
Dikkat dağınıklığı nedeniyle iş kazası geçirmeme neden oldu	Bekâr	19	4 (2 - 5)	-2,242	0,025*
	Evli	53	5 (2 - 5)		
İşteki performansımın azalmasına neden oldu	Bekâr	21	3 (1 - 5)	-0,089	0,929
	Evli	56	3 (1 - 5)		
Hastalık izinlerimin artmasına neden oldu	Bekâr	20	4 (1 - 5)	-1,207	0,227
	Evli	53	5 (1 - 5)		
İş tatminimin azalmasına neden oldu	Bekâr	20	3 (1 - 5)	-0,359	0,720
	Evli	55	3 (1 - 5)		
Verdiğim hizmette/ ürettiğim ürünlerde kalitenin azalmasına neden oldu	Bekâr	20	3 (1 - 5)	-0,908	0,364
	Evli	56	3,5 (1 - 5)		
İşe karşı bağlılığımın azalmasına neden oldu	Bekâr	20	3 (1 - 5)	-0,111	0,912
	Evli	55	3 (1 - 5)		
Yaratıcılığımın azalmasına neden oldu	Bekâr	21	3 (1 - 5)	-0,409	0,683
	Evli	55	3 (1 - 5)		

(*:p<0,05), (**:p<0,01)

Elde edilen verilere göre, “Dikkat dağınıklığı nedeniyle iş kazası geçirmeme neden oldu” ifadesinin, bekârlar ile evliler arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir (Z:-2,242, p<0,05). Buna göre; evlilerin dikkat dağınıklığı nedeniyle iş kazası geçirme oranı, bekârların oranından daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda toplumların ve kültürlerin farklılıkları göz önüne alınarak evli çalışanlar eşlerinden ya da çevrelerinden istenilen düzeyde destek alamadıkları ve duygusal bezdirmeye karşı koyamadıkları bunun sonucunda iş performanslarının düştüğü söylenebilir.

Karavardar (2009) çalışmasında; iş performansı değişimi ile medeni durum değişkeni arasında fark olduğunu tespit etmiştir ($p= 0,007$, $p<0,05$). Evli çalışanların bekâr çalışanlara oranla daha az maruz kaldığını saptamıştır. Durak (2002) çalışmasında, duygusal bezdirme mağduru evli çalışanların işteki performanslarının uğradıkları duygusal bezdirme davranışından daha az etkilendiği bunun da eşlerinden almış oldukları destek olduğu sonucunu belirtmiştir. Bu duruma göre de evlilerin ve bakârların işlerindeki rahatsızlıklarından dolayı almış oldukları desteği, yaşamış oldukları toplumun sosyo-ekonomik ve kültürel özellikleri belirlemekte olduğu söylenebilir.

3.3.4.4. Duygusal Bezdirme Mağduru Öğretmenin İş Performansı İle Branş Değişkeni Arasındaki İlişkinin İncelenmesi:

Duygusal bezdirmeye maruz kalan öğretmenlerin iş performanslarının branş değişkeni arasındaki ilişkiyi tespit etmek için Mann Whitney U Testi uygulanmıştır. Mağdurların verdikleri 10 ifadenin orantısal dağılımı tablo 28’de verilmiştir.

Tablo 28: İşteki Performans Değişimi ile Branş Değişkeni Arasındaki Farklılığın Analizi (Mann Whitney U Testi)

İfadeler	Branş	N	Medyan (Min – Maks.)	Z	p
İşe devamsızlığımın neden oldu	Sınıf Öğr.	59	5 (1 - 5)	-1,367	0,172
	Diğer	14	5 (4 - 5)		
İşimi bırakmayı düşünmeme neden oldu	Sınıf Öğr.	60	5 (1 - 5)	-0,683	0,494
	Diğer	14	5 (2 - 5)		
İşe geç gitmeme neden oldu	Sınıf Öğr.	58	5 (1 - 5)	-1,277	0,202
	Diğer	14	5 (3 - 5)		
Dikkat dağınıklığı nedeniyle iş kazası geçirmeme neden oldu	Sınıf Öğr.	58	5 (2 - 5)	-0,389	0,697
	Diğer	14	5 (2 - 5)		
İşteki performansımın azalmasına neden oldu	Sınıf Öğr.	63	3 (1 - 5)	-2,360	0,018*
	Diğer	14	4 (1 - 5)		
Hastalık izinlerimin artmasına neden oldu	Sınıf Öğr.	59	4 (1 - 5)	-1,560	0,119
	Diğer	14	5 (1 - 5)		
İş tatminimin azalmasına neden oldu	Sınıf Öğr.	61	3 (1 - 5)	-2,975	0,003**
	Diğer	14	5 (1 - 5)		
Verdiğim hizmette/ ürettiğim ürünlerde kalitenin azalmasına neden oldu	Sınıf Öğr.	62	3 (1 - 5)	-2,381	0,017*
	Diğer	14	5 (1 - 5)		
İşe karşı bağlılığımın azalmasına neden oldu	Sınıf Öğr.	61	3 (1 - 5)	-2,152	0,031*
	Diğer	14	4,5 (1 - 5)		
Yaratıcılığımın azalmasına neden oldu	Sınıf Öğr.	62	3 (1 - 5)	-2,635	0,008**
	Diğer	14	5 (1 - 5)		

(*:p<0,05), (**:p<0,01)

Uygulanan Mann Whitney U testi sonucunda, “İşteki performansımın azalmasına neden oldu” ifadesinin branşlar arasında anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir (Z:-2,360, $p<0,05$). Buna göre, diğer branşlardaki öğretmenlerin işteki performansının azalma düzeyi, sınıf öğretmenlerinin düzeyinden anlamlı derecede daha yüksek olduğu saptanmıştır. Ayrıca; “İş tatminimin azalmasına neden oldu” ifadesi ile branşlar arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur (Z:-2,975, $p<0,01$). Buna göre, diğer branşlardaki öğretmenlerin iş tatmininin azalma düzeyi, sınıf öğretmenlerinin düzeyinden anlamlı derecede daha yüksektir.

Uygulanan Mann Whitney U testi sonucunda, “Verdiğim hizmette/ ürettiğim ürünlerde kalitenin azalmasına neden oldu” ifadesi bakımından branşlar arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır (Z:-2,381, $p<0,05$). Buna göre, diğer branşlardaki öğretmenlerin verdiği hizmette/ ürettiği ürünlerde kalitenin azalma düzeyi, sınıf öğretmenlerinin düzeyinden anlamlı derecede daha yüksektir.

Uygulanan Mann Whitney U testi sonucunda, “İşe karşı bağlılığımın azalmasına neden oldu” ifadesi bakımından branşlar arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır (Z:-2,152, $p<0,05$). Buna göre, diğer branşlardaki öğretmenlerin işe karşı bağlılığının azalma düzeyi, sınıf öğretmenlerinin düzeyinden anlamlı derecede daha yüksektir.

Uygulanan Mann Whitney U testi sonucunda, “Yaratıcılığımın azalmasına neden oldu” ifadesi bakımından branşlar arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır (Z:-2,635, $p<0,01$). Buna göre, diğer branşlardaki öğretmenlerin yaratıcılığının azalma düzeyi, sınıf öğretmenlerinin düzeyinden anlamlı derecede daha yüksektir.

Bunun sebebinin ise ilkokullarda yoğunluğun sınıf öğretmenlerinde olduğu ve branş öğretmenlerinin bir çok sınıfa girmeleri sebebiyle sınırlı iletişim kurmaları, kendilerini ifade etmelerinde ise zaman ve mekân sorununu aşamamış olmalarıdır.

3.3.4.5. Duygusal Bezdirmeye Maruz Kalan Öğretmenin İş Performansı İle Çalışma Yılı (İş Tecrübesi) Değişkeni Arasındaki İlişkinin İncelenmesi:

Duygusal bezdirmeye maruz kalan öğretmenlerin iş performanslarının Çalışma yılı (iş tecrübesi) değişkeni arasındaki ilişkiyi tespit etmek için Kruskal Wallis Testi

uygulanmıştır. Mağdurların verdikleri 10 ifadenin orantısal dağılımı tablo 29’da verilmiştir.

Tabl 29: İşteki Performans Değişimi ile Çalışma yılı (iş tecrübesi) Değişkeni Arasındaki Farklılığın Analizi (Kruskal Wallis Testi)

İfadeler	Çalışma Yılı	N	Medyan (Min – Maks.)	Ki-Kare	p	Fark
İşe devamsızlığıma neden oldu	1-5	16	5 (3 - 5)	1,606	0,658	-
	6-10	17	5 (1 - 5)			
	11-15	17	5 (1 - 5)			
	16 ve üzeri	23	5 (3 - 5)			
İşimi bırakmayı düşünmeme neden oldu	1-5	16	4,5 (1 - 5)	1,133	0,769	-
	6-10	17	4 (1 - 5)			
	11-15	18	4,5 (1 - 5)			
	16 ve üzeri	23	5 (2 - 5)			
İşe geç gitmeme neden oldu	1-5	16	5 (3 - 5)	0,327	0,955	-
	6-10	17	5 (1 - 5)			
	11-15	17	5 (3 - 5)			
	16 ve üzeri	22	5 (3 - 5)			
Dikkat dağınıklığı nedeniyle iş kazası geçirmeme neden oldu	1-5	16	5 (2 - 5)	4,090	0,252	-
	6-10	17	5 (3 - 5)			
	11-15	17	5 (2 - 5)			
	16 ve üzeri	22	5 (2 - 5)			
İşteki performansımın azalmasına neden oldu	1-5	16	3 (1 - 5)	0,481	0,923	-
	6-10	17	3 (1 - 5)			
	11-15	19	3 (1 - 5)			
	16 ve üzeri	25	3 (1 - 5)			
Hastalık izinlerimin artmasına neden oldu	1-5	16	5 (2 - 5)	0,850	0,837	-
	6-10	17	5 (1 - 5)			
	11-15	17	5 (1 - 5)			
	16 ve üzeri	23	4 (1 - 5)			
İş tatminimin azalmasına neden oldu	1-5	16	3 (1 - 5)	0,921	0,820	-
	6-10	17	3 (1 - 5)			
	11-15	19	3 (1 - 5)			
	16 ve üzeri	23	3 (1 - 5)			
Verdiğim hizmette/ ürettiğim ürünlerde kalitenin azalmasına neden oldu	1-5	16	3 (1 - 5)	0,079	0,994	-
	6-10	17	3 (1 - 5)			
	11-15	19	4 (1 - 5)			
	16 ve üzeri	24	3 (1 - 5)			
İşe karşı bağlılığımın azalmasına neden oldu	1-5	16	3,5 (1 - 5)	0,842	0,839	-
	6-10	17	3 (1 - 5)			
	11-15	18	3 (1 - 5)			
	16 ve üzeri	24	3,5 (1 - 5)			
Yaratıcılığımın azalmasına neden oldu	1-5	16	3 (1 - 5)	1,744	0,627	-
	6-10	17	4 (1 - 5)			
	11-15	18	3 (1 - 5)			
	16 ve üzeri	25	3 (1 - 5)			

Uygulanan Kruskal Wallis testi sonucunda, İş performansının değişimi ile çalışma yılı (iş tecrübesi) değişkeni arasındaki ilişkinin anlamlı olmadığı sonucuna varılmıştır ($p>0,05$). Yapılan literatür çalışmasında elde edilen bilgiler, sonucu destekler niteliktedir (Karavardar, 2009). Bu durumda; çalışma yılı (iş tecrübeleri) değişkeni kaç yıl olursa

olsun, duygusal bezdirme mağduru çalışanların çalışma yılındaki (iş performansı) değişimini etkilemediği söylenebilir.

3.3.4.6. Duygusal Bezdirme Mağduru Öğretmenin İş Performansı İle Mezun Olduğu Okul (Eğitim Durumu) Değişkeni Arasındaki İlişkinin İncelenmesi:

Duygusal bezdirmeye maruz kalan öğretmenlerin iş performanslarının Mezun Olunan Okul (Eğitim Durumu) değişkeni arasındaki ilişkiyi tespit etmek için Mann Whitney U Testi uygulanmıştır. Mağdurların verdikleri 10 ifadenin orantısal dağılımı tablo 30'da verilmiştir.

Tablo 30: İşteki Performans Değişimi ile Mezun Olduğu Okul (Eğitim Durumu) Değişkeni Arasındaki Farklılığın Analizi (Mann Whitney U Testi)

İfadeler	Mezun Olunan Okul		Medyan (Min – Maks.)	Z	p
		N			
İşe devamsızlığımıza neden oldu	Eğitim Fak.	55	5 (1 - 5)	-0,069	0,945
	Diğer	18	5 (3 - 5)		
İşimi bırakmayı düşünmeme neden oldu	Eğitim Fak.	56	5 (1 - 5)	-0,953	0,341
	Diğer	18	4 (2 - 5)		
İşe geç gitmeme neden oldu	Eğitim Fak.	55	5 (1 - 5)	-0,524	0,600
	Diğer	17	5 (3 - 5)		
Dikkat dağınıklığı nedeniyle iş kazası geçirmeme neden oldu	Eğitim Fak.	55	5 (2 - 5)	-0,080	0,936
	Diğer	17	5 (2 - 5)		
İşteki performansımın azalmasına neden oldu	Eğitim Fak.	58	3 (1 - 5)	-0,604	0,546
	Diğer	19	3 (1 - 5)		
Hastalık izinlerimin artmasına neden oldu	Eğitim Fak.	55	5 (1 - 5)	-1,200	0,230
	Diğer	18	3,5 (1 - 5)		
İş tatminimin azalmasına neden oldu	Eğitim Fak.	57	3 (1 - 5)	-1,396	0,163
	Diğer	18	3,5 (1 - 5)		
Verdiğim hizmette/ ürettiğim ürünlerde kalitenin azalmasına neden oldu	Eğitim Fak.	58	3 (1 - 5)	-1,029	0,304
	Diğer	18	3,5 (1 - 5)		
İşe karşı bağlılığımın azalmasına neden oldu	Eğitim Fak.	57	3 (1 - 5)	-0,861	0,390
	Diğer	18	4 (1 - 5)		
Yaratıcılığımın azalmasına neden oldu	Eğitim Fak.	57	3 (1 - 5)	-0,199	0,843
	Diğer	19	4 (1 - 5)		

Uygulanan Mann Whitney U testi sonucunda, işteki performans değişimi ifadeleri ile mezun olunan okul (eğitim durumu) arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır

($p>0,05$). Bu durumda, duygusal bezdirme mağduru çalışanların eğitim durumunun düzeyi işteki performansı, uğradıkları duygusal bezdirmeden aynı şekilde etkilendiği anlamına gelmektedir.

3.3.5. Duygusal Bezdirme Maruz Kalan Öğretmenlerin Karşı Tepki Gösterme Durumunun İncelenmesi:

Duygusal bezdirme mağdur kalan öğretmenlerin uygulanan eylemler sonucu göstermiş oldukları karşı tepkiler anketimiz 6. sorusunu oluşturmaktadır. Öğretmenlerin uygulanan eylemler sonucu göstermiş oldukları karşı tepkiler ile ilgili orantısal dağılım aşağıdaki Tablo 31’de verilmiştir.

Tablo 31: Duygusal Bezdirme Maruz Kalan Öğretmenlerin Karşı Tepki Göstermeleri ile İlgili İfadelerin Frekans Dağılımı

Eylemler	BİR ZARFADIR EN BAZ EN SIKLIK LA ER Z A M T O P L A M		N		%		N		%		N		%		Ort.
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%			
• Duygusal bezdirme uygulayan kişiyi görmezden gelmek	13	17,1	28	36,8	16	21,1	12	15,8	7	9,2	76	100	2,63		
• Başka bir yere nakledilmeyi istemek	8	11,1	5	6,9	13	18,1	12	16,7	34	47,2	72	100	3,82		
• Duygusal bezdirmeyi yapan kişiye bunu yapmamasını söylemek	10	13,9	9	12,5	16	22,2	17	23,6	20	27,8	72	100	3,39		
• Duygusal bezdirmeyi yapan kişiye bu davranışını başkalarına anlatacağını söyleyerek tehdit etmek	2	2,9	3	4,3	5	7,1	4	5,7	56	80,0	70	100	4,56		
• Duygusal bezdirmeyi yapan kişiye benzer davranışlar ile karşılık vermek	3	4,2	4	5,6	16	22,2	13	18,1	36	50,0	72	100	4,04		
• Durumu bir arkadaşına ve ya akrabaya anlatıp, duygusal bezdirmeyi yapan kişiyle görüşmesini istemek	4	5,8	1	1,4	10	14,5	2	2,9	52	75,4	69	100	4,41		
• Bir arkadaş veya meslektaş ile konuşmak	14	18,4	18	23,7	19	25,0	15	19,7	10	13,2	76	100	2,86		
• Duygusal bezdirmeyi uygulayan kişiyi insan kaynaklarına şikâyet etmek	2	2,8	2	2,8	8	11,3	11	15,5	48	67,6	71	100	4,42		
• Duygusal bezdirmeyi uygulayan kişiyi amire şikâyet etmek	3	4,1	1	1,4	9	12,3	22	30,1	38	52,1	73	100	4,25		
• Duygusal bezdirmeyi uygulayan kişiyi meslek derneğine şikâyet etmek	4	5,6	3	4,2	4	5,6	11	15,5	49	69,0	71	100	4,38		
• Resmi şikâyette bulunmak	2	2,8	2	2,8	7	9,9	8	11,3	52	73,2	71	100	4,49		

Duygusal bezdirmeye mağdur kalan öğretmenlerin karşı tepki gösterme değişimleri ile ilgili ifadelerinin ortalamaları incelendiğinde, ortalama 2,63 oranında “Duygusal bezdirme uygulayan kişiyi görmezden gelmek” ve 2,86 oranında “Bir arkadaş veya meslektaş ile konuşmak” ifadelerine öğretmenlerin çoğunlukla katılmadığı tespit edilmiştir. Öte yandan öğretmenlerin diğer ifadelerinde bakıldığında; çoğunlukla sunulan ifadelere; ortalama 3,39 ve 4,49 oranları arasında katıldığı ve ortalamanın yüksek olduğu saptanmıştır.

Karavardar (2009), verilen ifadelere göre karşı tepki gösterme oranını ortalama 1,99 olarak çok düşük düzeyde belirlemiştir. Oysa; Hoel ve Cooper (2001) araştırmalarında, araştırmaya katılanların %87,5’ lik oran ile yüksek derecede eylemlere karşı tepki gösterdiğini tespit etmiştir. Tespit edilen sonuçlara göre; öğretmenlere uygulanan duygusal bezdirme davranışlarına öğretmenlerin tepkisiz kalmadığı, ortalama olarak farklı oranlarda olsa bile karşılık verdiği görülmektedir.

3.3.6. Duygusal Bezdirmeye Maruz Kalan Öğretmenlerin Demografik Özellikleri İle Uygulanan Duygusal Bezdirme Eylemlerine Karşı Tepki Göstermeleri Arasındaki İlişkilerinin İncelenmesi:

Duygusal bezdirme mağduru 82 çalışanın maruz kaldıkları duygusal bezdirmeye gösterdikleri karşı tepkinin oranlarını belirlemek amacıyla, duygusal bezdirme anketinde bulunan 6. sorunun 11 ifadesini:

1- Hiçbir zaman. 2- Nadiren. 3- Bazen. 4- Sıklıkla. 5- Her zaman.

olmak üzere 5’li likert ölçeğinde cevaplamaları istenmiştir.

Duygusal bezdirme mağduru öğretmenlerin gösterdikleri karşı tepkilere ait ifadelerin yanıtlarının parametrik testlerin temel varsayımlarından olan normallik varsayımına uymadığından diğer değişkenlerin şık sayılarına bağlı olarak parametrik olmayan testlerden Kruskal Wallis ve Mann Whitney U Testleri uygulanmıştır. Uygulanan testler sonucu öğretmenin uğradıkları duygusal bezdirme davranışına gösterdikleri karşı tepkilerin demografik özellikler ile arasındaki ilişkiler belirlenmiştir.

Araştırmada çalışanlara ait yedi demografik özelliklerin kadro değişkeninde sözleşmeli ve ücretli çalışan sayısı az olduğu için karşılaştırılma yapılamamıştır. Çalışma, altı değişken üzerinden tamamlanmıştır.

3.3.6.1. Duygusal Bezdirmeye Maruz Kalan Öğretmenlerin Karşı Tepki Göstermeleri İle Yaş Değişkeni Arasındaki Etkilerinin İncelenmesi:

Duygusal bezdirmeye maruz kalan öğretmenlerin karşı tepki göstermeleri ile yaş değişkeni arasındaki ilişkiyi tespit etmek için Kruskal Wallis testi uygulanmıştır. Mağdurların verdikleri 11 ifadenin orantısal dağılımı Tablo 32’de verilmiştir.

Tablo 32: Karşı Tepki Gösterme İle Yaş Değişkeni Arasındaki Fark Analizi (Kruskal Wallis Testi)

İfadeler			Medyan	Ki- Kare	p	Fark
	Yaş	N	(Min - Maks.)			
Duygusal bezdirme uygulayan kişiyi görmezden gelmek	23-28	12	3 (1 - 4)	2,170	0,338	-
	29-34	21	2 (1 - 5)			
	35 ve üstü	43	2 (1 - 5)			
Başka bir yere nakledilmeyi istemek.	23-28	11	4 (1 - 5)	1,268	0,530	-
	29-34	20	4,5 (1 - 5)			
	35 ve üstü	41	5 (1 - 5)			
Duygusal bezdirmeyi yapan kişiye bunu yapmamasını söylemek	23-28	11	4 (3 - 5)	2,980	0,225	-
	29-34	20	4 (1 - 5)			
	35 ve üstü	41	3 (1 - 5)			
Duygusal bezdirmeyi yapan kişiye bu davranışını başkalarına anlatacağını söyleyerek tehdit etmek	23-28	11	5 (3 - 5)	1,478	0,478	-
	29-34	20	5 (1 - 5)			
	35 ve üstü	39	5 (1 - 5)			
Duygusal bezdirmeyi yapan kişiye benzer davranışlar ile karşılık vermek	23-28	11	5 (2 - 5)	1,209	0,546	-
	29-34	21	5 (1 - 5)			
	35 ve üstü	40	4 (1 - 5)			
Durumu bir Duygusal bezdirmeyi arkadaşına ve ya akrabasına anlatıp, psikolojik yıldırma yapan kişiyle görüşmesini istemek	23-28	11	5 (1 - 5)	0,629	0,730	-
	29-34	20	5 (1 - 5)			
	35 ve üstü	38	5 (1 - 5)			
Bir arkadaş veya meslektaş ile konuşmak	23-28	12	2,5 (1 - 5)	0,307	0,858	-
	29-34	21	3 (1 - 5)			
	35 ve üstü	43	3 (1 - 5)			
Duygusal bezdirmeyi uygulayan kişiyi insan kaynaklarına şikâyet etmek	23-28	11	5 (3 - 5)	0,150	0,928	-
	29-34	20	5 (3 - 5)			
	35 ve üstü	40	5 (1 - 5)			
Duygusal bezdirmeyi uygulayan kişiyi amire şikâyet etmek	23-28	12	4 (1 - 5)	3,783	0,151	-
	29-34	20	5 (3 - 5)			
	35 ve üstü	41	5 (1 - 5)			
Duygusal bezdirmeyi uygulayan kişiyi meslek derneğine şikâyet etmek	23-28	11	5 (1 - 5)	7,035	0,050	-
	29-34	20	5 (1 - 5)			
	35 ve üstü	40	5 (1 - 5)			
Resmi şikâyette bulunmak	23-28	11	5 (3 - 5)	5,864	0,053	-
	29-34	20	5 (3 - 5)			
	35 ve üstü	40	5 (1 - 5)			

(*:p<0,05), (**:p<0,01)

Uygulanan Kruskal Wallis testi sonucunda, karşı tepki gösterme ifadeleri ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Bu anlamda; duygusal bezdirme mağduru çalışanların, yaş gruplarına bakılmaksızın bezdiri davranışlarına karşı eşit düzeyde tepki gösterdikleri söylenebilir. Öte yandan Karavardar (2009) çalışmasında, aynı şekilde yaş değişkeni ile karşı tepkide bulunma arasında anlamlı farklılık olduğunu tespit etmiştir ($p<0,05$). Bu farklılıktan hareketle, duygusal bezdirme mağduru 30 yaş altı çalışanların, maruz kaldıkları bezdiri davranışına karşı 30 yaş üstü yaş gruplarından daha fazla tepki gösterdiklerini tespit etmiştir.

3.3.6.2. Duygusal Bezdirmeye Maruz Kalan Öğretmenlerin Karşı Tepki Göstermeleri İle Cinsiyet Değişkeni Arasındaki Etkilerinin İncelenmesi:

Duygusal bezdirmeye maruz kalan öğretmenlerin karşı tepki göstermeleri ile cinsiyet değişkeni arasındaki ilişkiyi tespit etmek için Mann Whitney U Testi uygulanmıştır. Öğretmenlerin verdikleri 11 ifadenin orantısal dağılımı Tablo 33'te verilmiştir.

Tablo 33: Karşı Tepki Gösterme İle Cinsiyet Değişkeni Arasındaki Fark Analizi (Mann Whitney U Testi)

İfadeler	Cinsiyet	N	Medyan (Min – Maks.)	Z	p
Duygusal bezdirme uygulayan kişiyi görmezden gelmek	Kadın	39	3 (1 - 5)	-1,384	0,166
	Erkek	37	2 (1 - 5)		
Başka bir yere nakledilmeyi istemek.	Kadın	36	4,5 (1 - 5)	-0,330	0,742
	Erkek	36	4 (1 - 5)		
Duygusal bezdirmeyi yapan kişiye bunu yapmamasını söylemek	Kadın	36	4 (1 - 5)	-0,208	0,835
	Erkek	36	3 (1 - 5)		
Duygusal bezdirmeyi yapan kişiye bu davranışını başkalarına anlatacağını söyleyerek tehdit etmek	Kadın	35	5 (1 - 5)	-0,791	0,429
	Erkek	35	5 (3 - 5)		
Duygusal bezdirmeyi yapan kişiye benzer davranışlar ile karşılık vermek	Kadın	35	5 (2 - 5)	-1,362	0,173
	Erkek	37	4 (1 - 5)		
Durumu bir arkadaşına ve ya akrabaya anlatıp, duygusal bezdirmeyi yapan kişiyle görüşmesini istemek	Kadın	35	5 (1 - 5)	-0,843	0,399
	Erkek	34	5 (1 - 5)		
Bir arkadaş veya meslektaş ile konuşmak	Kadın	38	3 (1 - 5)	-0,133	0,894
	Erkek	38	3 (1 - 5)		
Duygusal bezdirmeyi uygulayan kişiyi insan kaynaklarına şikâyet etmek	Kadın	36	5 (1 - 5)	-0,549	0,583
	Erkek	35	5 (1 - 5)		
Duygusal bezdirmeyi uygulayan kişiyi amire şikâyet etmek	Kadın	38	5 (1 - 5)	-0,842	0,400
	Erkek	35	4 (1 - 5)		
Duygusal bezdirmeyi uygulayan kişiyi meslek derneğine şikâyet etmek	Kadın	37	5 (1 - 5)	-0,888	0,375
	Erkek	34	5 (1 - 5)		
Resmi şikâyette bulunmak	Kadın	36	5 (3 - 5)	-1,619	0,105
	Erkek	35	5 (1 - 5)		

Uygulanan Mann Whitney U testi sonucunda, karşı tepki gösterme ifadeleri ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$). Bu sonuca göre, duygusal bezdirme mağduru erkek ve kadın çalışanların uğradıkları duygusal bezdirme davranışına karşı ya eşit düzeyde tepki gösterdikleri ya da hiç tepki göstermedikleri söylenebilir. Yapılan başka bir araştırmada, cinsiyet değişkeni ile karşı tepkide bulunma arasında anlamlı farklılık olduğunu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Duygusal bezdirme mağduru erkek çalışanların kadın çalışanlardan daha fazla tepki gösterdikleri saptanmıştır (Karavardar, 2009). Bu duruma göre erkek çalışanların mevcut baskıdan daha fazla etkilendikleri ve bu baskılara daha fazla tepki gösterdikleri söylenebilir.

3.3.6.3. Duygusal Bezdirmeye Maruz Kalan Öğretmenlerin Karşı Tepki Göstermeleri İle Medeni Durum Değişkeni Arasındaki Etkilerinin İncelenmesi:

Duygusal bezdirmeye maruz kalan öğretmenlerin karşı tepki gösterme ifadeleri ile medeni durum değişkenleri arasındaki ilişkiyi tespit etmek için Mann Whitney U Testi uygulanmıştır. Öğretmenlerin verdikleri 11 ifadenin orantısal dağılımı Tablo 34'de verilmiştir.

Tablo 34: Karşı Tepki Gösterme İle Medeni Durum Değişkeni Arasındaki Fark Analizi (Mann Whitney U Testi)

İfadeler	Medeni Durum	N	Medyan (Min – Maks.)	Z	p
Duygusal bezdirme uygulayan kişiyi görmezden gelmek	Bekâr	19	3 (1 - 5)	-1,044	0,296
	Evli	57	2 (1 - 5)		
Başka bir yere nakledilmeyi istemek.	Bekâr	18	3 (1 - 5)	-1,405	0,160
	Evli	54	5 (1 - 5)		
Duygusal bezdirmeyi yapan kişiye bunu yapmamasını söylemek	Bekâr	18	4 (1 - 5)	-0,727	0,467
	Evli	54	3,5 (1 - 5)		
Duygusal bezdirmeyi yapan kişiye bu davranışını başkalarına anlatacağını söyleyerek tehdit etmek	Bekâr	17	5 (1 - 5)	-0,579	0,563
	Evli	53	5 (1 - 5)		
Duygusal bezdirmeyi yapan kişiye benzer davranışlar ile karşılık vermek	Bekâr	19	4 (2 - 5)	-0,338	0,735
	Evli	53	5 (1 - 5)		
Durumu bir arkadaşına ve ya akrabaya anlatıp, Duygusal bezdirmeyi yapan kişiyle görüşmesini istemek	Bekâr	17	5 (1 - 5)	-1,846	0,065
	Evli	52	5 (1 - 5)		
Bir arkadaş veya meslektaş ile konuşmak	Bekâr	19	2 (1 - 5)	-1,086	0,277
	Evli	57	3 (1 - 5)		
Duygusal bezdirmeyi uygulayan kişiyi insan kaynaklarına şikâyet etmek	Bekâr	17	5 (3 - 5)	-0,643	0,520
	Evli	54	5 (1 - 5)		
Duygusal bezdirmeyi uygulayan kişiyi amire şikâyet etmek	Bekâr	19	5 (3 - 5)	-0,221	0,825
	Evli	54	5 (1 - 5)		
Duygusal bezdirmeyi uygulayan kişiyi meslek derneğine şikâyet etmek	Bekâr	18	5 (1 - 5)	-0,186	0,852
	Evli	53	5 (1 - 5)		
Resmî şikâyette bulunmak	Bekâr	18	5 (3 - 5)	-0,229	0,819
	Evli	53	5 (1 - 5)		

Uygulanan Mann Whitney U Testi sonucunda, karşı tepki gösterme ifadeleri ile medeni durum arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$). Bu sonuca göre; duygusal bezdiriye maruz kalan evli ve bekârların, uğradıkları duygusal bezdirme davranışına eşit seviyede ya karşı tepki göstermedikleri ya da aynı şekilde karşı gösterdikleri söylenebilir.

3.3.6.4. Duygusal Bezdirme Maruz Kalan Öğretmenlerin Karşı Tepki Göstermeleri İle Branş Değişkeni Arasındaki Etkilerinin İncelenmesi:

Duygusal bezdirme maruz kalan öğretmenlerin karşı tepki göstermeleri ile branş değişkenleri arasındaki ilişkiyi tespit etmek için Mann Whitney U testi

uygulanmıştır. Öğretmenlerin verdikleri 11 ifadenin orantısal dağılımı tablo 35'te verilmiştir.

Tablo 35: Karşı Tepki Gösterme İle Branş Değişkeni Arasındaki Fark Analizi (Mann Whitney U Testi)

İfadeler	Branş	N	Medyan (Min – Maks.)	Z	p
Duygusal bezdirme uygulayan kişiyi görmezden gelmek	Sınıf Öğr.	63	2 (1 - 5)	-1,158	0,247
	Diğer	13	3 (1 - 5)		
Başka bir yere nakledilmeyi istemek.	Sınıf Öğr.	59	4 (1 - 5)	-1,745	0,081
	Diğer	13	5 (2 - 5)		
Duygusal bezdirmeyi yapan kişiye bunu yapmamasını söylemek	Sınıf Öğr.	60	3,5 (1 - 5)	-1,008	0,314
	Diğer	12	5 (1 - 5)		
Duygusal bezdirmeyi yapan kişiye bu davranışını başkalarına anlatacağını söyleyerek tehdit etmek	Sınıf Öğr.	58	5 (1 - 5)	-0,346	0,729
	Diğer	12	5 (2 - 5)		
Duygusal bezdirmeyi yapan kişiye benzer davranışlar ile karşılık vermek	Sınıf Öğr.	60	4 (1 - 5)	-0,816	0,415
	Diğer	12	5 (2 - 5)		
Durumu bir arkadaşına ve ya akrabaya anlatıp, psikolojik yıldırma yapan kişiyle görüşmesini istemek	Sınıf Öğr.	57	5 (1 - 5)	-0,052	0,958
	Diğer	12	5 (2 - 5)		
Bir arkadaş veya meslektaş ile konuşmak	Sınıf Öğr.	63	3 (1 - 5)	-0,198	0,843
	Diğer	13	3 (1 - 5)		
Duygusal bezdirmeyi uygulayan kişiyi insan kaynaklarına şikâyet etmek	Sınıf Öğr.	58	5 (1 - 5)	-0,799	0,424
	Diğer	13	5 (1 - 5)		
Duygusal bezdirmeyi uygulayan kişiyi amire şikâyet etmek	Sınıf Öğr.	60	4 (1 - 5)	-1,100	0,271
	Diğer	13	5 (1 - 5)		
Duygusal bezdirmeyi uygulayan kişiyi meslek derneğine şikâyet etmek	Sınıf Öğr.	58	5 (1 - 5)	-0,391	0,696
	Diğer	13	5 (1 - 5)		
Resmi şikâyette bulunmak	Sınıf Öğr.	59	5 (1 - 5)	-1,065	0,287
	Diğer	12	5 (4 - 5)		

Uygulanan Mann Whitney U Testi sonucunda, karşı tepki gösterme ifadeleri ile branş değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Alınan sonuca göre; kurumdaki öğretmenler branşlarına ayrılmaksızın uğradıkları duygusal bezdirme davranışına karşı tepkisiz kaldıkları ve olaylara karşı bilinçsiz oldukları söylenebilir.

3.3.6.5. Duygusal Bezdirmeye Maruz Kalan Öğretmenlerin Karşı Tepki Göstermeleri İle Çalışma Yılı (İş Tecrübesi) Değişkeni Arasındaki Etkilerinin İncelenmesi:

Duygusal bezdirmeye maruz kalan öğretmenlerin karşı tepki gösterme ifadeleri ile çalışma yılı (iş tecrübesi) değişkeni arasındaki ilişkiyi tespit etmek için Mann Whitney U Testi uygulanmıştır. Öğretmenlerin verdikleri 11 ifadenin orantısal dağılımı Tablo 36'da verilmiştir.

Tablo 36: Karşı Tepki Gösterme İle Çalışma Yılı (İş Tecrübesi) Değişkeni Arasındaki Fark Analizi (Mann Whitney U Testi)

İfadeler	Çalışma Yılı	N	Medyan (Min – Maks.)	Ki-Kare	p	Fark
Duygusal bezdirme uygulayan kişiyi görmezden gelmek	1-5	15	3 (1 - 5)	1,907	0,592	-
	6-10	17	3 (1 - 5)			
	11-15	18	2 (1 - 5)			
	16 ve üzeri	26	2 (1 - 5)			
Başka bir yere nakledilmeyi istemek.	1-5	14	4 (1 - 5)	2,323	0,508	-
	6-10	16	3 (1 - 5)			
	11-15	18	5 (1 - 5)			
	16 ve üzeri	24	4,5 (1 - 5)			
Duygusal bezdirmeyi yapan kişiye bunu yapmamasını söylemek	1-5	13	4 (1 - 5)	1,246	0,742	-
	6-10	16	4 (1 - 5)			
	11-15	19	3 (1 - 5)			
	16 ve üzeri	24	3,5 (1 - 5)			
Duygusal bezdirmeyi yapan kişiye bu davranışını başkalarına anlatacağını söyleyerek tehdit etmek	1-5	13	5 (1 - 5)	1,639	0,651	-
	6-10	16	5 (1 - 5)			
	11-15	18	5 (3 - 5)			
	16 ve üzeri	23	5 (2 - 5)			
Duygusal bezdirmeyi yapan kişiye benzer davranışlar ile karşılık vermek	1-5	13	5 (2 - 5)	2,765	0,429	-
	6-10	17	5 (1 - 5)			
	11-15	18	4 (1 - 5)			
	16 ve üzeri	24	4 (1 - 5)			
Durumu bir arkadaşına ve ya akrabasına anlatıp, psikolojik yıldırma yapan kişiyle görüşmesini istemek	1-5	13	5 (1 - 5)	0,851	0,837	-
	6-10	16	5 (1 - 5)			
	11-15	18	5 (1 - 5)			
	16 ve üzeri	22	5 (1 - 5)			
Bir arkadaş veya meslektaş ile konuşmak	1-5	15	3 (1 - 5)	2,986	0,394	-
	6-10	17	3 (1 - 5)			
	11-15	19	3 (1 - 5)			
	16 ve üzeri	25	3 (1 - 5)			
Duygusal bezdirmeyi uygulayan kişiyi insan kaynaklarına şikâyet etmek	1-5	14	5 (1 - 5)	0,224	0,974	-
	6-10	16	5 (3 - 5)			
	11-15	18	5 (1 - 5)			
	16 ve üzeri	23	5 (2 - 5)			
Duygusal bezdirmeyi uygulayan kişiyi amire şikâyet etmek	1-5	15	5 (1 - 5)	1,740	0,628	-
	6-10	16	4,5 (1 - 5)			
	11-15	18	4 (1 - 5)			
	16 ve üzeri	24	5 (3 - 5)			
Duygusal bezdirmeyi uygulayan kişiyi meslek derneğine şikâyet etmek	1-5	14	5 (1 - 5)	2,567	0,463	-
	6-10	16	5 (1 - 5)			
	11-15	18	5 (1 - 5)			
	16 ve üzeri	23	5 (2 - 5)			
Resmî şikâyette bulunmak	1-5	13	5 (3 - 5)	1,592	0,661	-
	6-10	16	5 (3 - 5)			
	11-15	18	5 (1 - 5)			
	16 ve üzeri	24	5 (1 - 5)			

Uygulanan Kruskal Wallis Testi sonucunda, karşı tepki gösterme ifadeleri ile çalışma yılı (iş tecrübesi) arasında anlamlı bir farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$). Buna göre; çalışanların çalışma yılı (iş tecrübeleri) kaç yıl olursa olsun, duygusal bezdirme mağduru çalışanların uğradıkları duygusal bezdirmeye karşı tepki göstermedikleri bulgulanmıştır. Bu durumda işe yeni giren çalışan ile uzun yıllardır çalışan öğretmenlerin yaşadıkları duygusal bezdirme eylemlerinin sonuçları hakkında yetersiz bilgi sahibi oldukları ve herhangi bir karşı tepki göstermedikleri söylenebilir.

3.3.6.6. Duygusal Bezdirmeye Maruz Kalan Öğretmenlerin Karşı Tepki Göstermeleri İle Mezun Olduğu Okul (Eğitim Durumu) Değişkeni Arasındaki Etkilerinin İncelenmesi

Duygusal bezdirmeye maruz kalan öğretmenlerin karşı tepki gösterme ifadeleri ile mezun olduğu okul (eğitim durumu) değişkeni arasındaki ilişkiyi tespit etmek için Mann Whitney U Testi uygulanmıştır. Öğretmenlerin verdikleri 11 ifadenin orantısal dağılımı Tablo 37’de verilmiştir.

Tablo 37: Karşı Tepki Gösterme İle Mezun Olduğu Okul (Eğitim Durumu) Değişkeni Arasındaki Fark Analizi (Mann Whitney U Testi)

İfadeler	Mezun Olunan Okul		Medyan (Min – Maks.)	Z	p
		N			
Duygusal bezdirme uygulayan kişiyi görmezden gelmek	Eğitim Fak.	58	2 (1 - 5)	-0,462	0,644
	Diğer	18	2 (1 - 5)		
Başka bir yere nakledilmeyi istemek.	Eğitim Fak.	55	4 (1 - 5)	-0,776	0,438
	Diğer	17	5 (2 - 5)		
Duygusal bezdirmeyi yapan kişiye bunu yapmamasını söylemek	Eğitim Fak.	56	3 (1 - 5)	-1,508	0,132
	Diğer	16	4 (1 - 5)		
Duygusal bezdirmeyi yapan kişiye bu davranışını başkalarına anlatacağını söyleyerek tehdit etmek	Eğitim Fak.	54	5 (1 - 5)	-0,040	0,968
	Diğer	16	5 (1 - 5)		
Duygusal bezdirmeyi yapan kişiye benzer davranışlar ile karşılık vermek	Eğitim Fak.	54	4,5 (1 - 5)	-0,302	0,763
	Diğer	18	4,5 (1 - 5)		
Durumu bir arkadaşına ve ya akrabaya anlatıp, psikolojik yıldırma yapan kişiyle görüşmesini istemek	Eğitim Fak.	54	5 (1 - 5)	-0,125	0,900
	Diğer	15	5 (1 - 5)		
Bir arkadaş veya meslektaş ile konuşmak	Eğitim Fak.	58	3 (1 - 5)	-2,194	0,028*
	Diğer	18	4 (1 - 5)		
Duygusal bezdirmeyi uygulayan kişiyi insan kaynaklarına şikâyet etmek	Eğitim Fak.	55	5 (1 - 5)	-0,208	0,835
	Diğer	16	5 (2 - 5)		
Duygusal bezdirmeyi uygulayan kişiyi amire şikâyet etmek	Eğitim Fak.	56	4,5 (1 - 5)	-1,032	0,302
	Diğer	17	5 (3 - 5)		
Duygusal bezdirmeyi uygulayan kişiyi meslek derneğine şikâyet etmek	Eğitim Fak.	55	5 (1 - 5)	-0,884	0,376
	Diğer	16	5 (2 - 5)		
Resmi şikâyette bulunmak	Eğitim Fak.	54	5 (1 - 5)	-0,381	0,703
	Diğer	17	5 (1 - 5)		

(*:p<0,05), (**:p<0,01)

Uygulanan Mann Whitney U Testi sonucunda, “Bir arkadaş veya meslektaş ile konuşmak” ifadesi ile mezun olunan okul (eğitim durumu) değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir (Z:-2,194, p<0,05). Çalışılan okullarda eğitim fakültesi mezunlarının diğer fakülte mezunlarına göre çoğunlukta olduğu görülmüştür. Bu durumda diğer fakülte mezunlarının kendi aralarında (diğer fakülte mezunları) ortak paydada buluşulabileceği öğretmenlere yönelimlerinin olduğu düşünülebilir.

Buna göre; toplumların birbirlerine benzemeyişlerinden kaynaklanan ifadelerde farklılığın pek önem taşımadığı, bu durumda yaşanan bezdiri eylemlerine tepki koymanın insani bir özellik olduğu ve burada önemli olan sorunun problemlere karşı koyabilmek için gerekli bilincin, gerekli öz güvenin oluşturulması olduğu söylenebilir.

3.3.7. Algılanan Sosyal Destek Ölçeği (ASDÖ) Puanlarının Dağılımı:

Çalışanların uğradıkları duygusal bezdirme eylemlerinden sonra algıladıkları sosyal desteğin tanımlayıcı istatistikleri Tablo 38’de verilmiştir.

Tablo 38: Algılanan Sosyal Destek Ölçeğinin Tanımlayıcı İstatistikleri

Algılanan Sosyal Destek Ölçeği	N	Min.	Mak.	Ort.	SS
1. Ailem (örneğin, annem, babam, eşim, çocuklarım, kardeşlerim) bana gerçekten yardımcı olmaya çalışır.	81	1,00	7,00	1,86	1,752
2. İhtiyacım olan duygusal yardımı ve desteği ailemden (örneğin, annemden, babamdan, eşimden, çocuklarımdan, kardeşlerimden) alırım.	81	1,00	7,00	1,98	1,936
3. Arkadaşlarım bana gerçekten yardımcı olmaya çalışırlar.	81	1,00	7,00	2,35	1,879
4. İşler kötü gittiğinde arkadaşlarıma güvenebilirim.	79	1,00	7,00	2,62	1,950
5. Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve ihtiyacım olduğunda yanımda olan bir insan (örneğin, flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu, doktor) var.	81	1,00	7,00	3,15	2,525
6. Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve sevinç ve kederlerimi paylaşabileceğim bir insan (örneğin, flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu, doktor) var.	81	1,00	7,00	2,91	2,415
7. Sorunlarımı ailemle (örneğin, annemle, babamla, eşimle, çocuklarımla, kardeşlerimle) konuşabilirim.	81	1,00	7,00	1,77	1,727
8. Sevinç ve kederlerimi paylaşabileceğim arkadaşlarım var.	81	1,00	7,00	2,00	1,754
9. Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve duygularıma önem veren bir insan (örneğin, flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu, doktor) var.	81	1,00	7,00	2,63	2,277
10. Kararlarımı vermede ailem (annem, babam, eşim, çocuklarım, kardeşlerim) bana yardımcı olmaya isteklidir.	81	1,00	7,00	2,14	1,869
11. Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve beni gerçekten rahatlatan bir insan (örneğin, flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu, doktor) var	81	1,00	7,00	3,04	2,477
12. Sorunlarımı arkadaşlarımla konuşabilirim	80	1,00	7,00	2,18	1,934

Toplam ortalamanın 2,38 olduğu ASD ölçeği, 3 faktör üzerinden değerlendirilmiştir. 1’inci, 2’inci, 7’inci ve 10’uncu maddelerde bulunan aileden alınan desteğin 1,93 ortalaması; 3’üncü, 4’üncü, 8’inci ve 12’inci maddelerde bulunan arkadaşlardan alınan desteğin 2,28 ortalaması ve 5’inci, 6’ıncı, 9’uncu ve 11’inci maddelerde bulunan ailem, ve arkadaşlarım dışında diğer kişilerden alınan desteğin 2,93 ortalaması olduğu tespit edilmiştir. Buna göre; aileden ve arkadaşlarımdan alınan

desteğin düşük, aile ve arkadaşlarının dışındaki diğer kişilerden alınan desteğin de yüksek olduğu saptanmıştır.

Bu durumda duygusal bezdiri mağduru çalışanın aile ve yakın arkadaşlardan destek almaları konusunda yeterli bilince sahip olmadığı düşünülebilir. Aile, yakın arkadaşlar ve diğer kişilerden alınan desteğin dışında mağdurların uzman desteği almaları konusunda da yeterli bilince sahip olmadıkları söylenebilir. Ertek (2009), yapılan araştırmalar hedef alınan kişinin ilk yapması gereken şeylerden biri olarak uzman desteği almak gerekliliğini ve alınan uzman desteği ile mağdurun yaşayabileceği zararların en aza indirilmesini sağlanabileceğini belirtmiştir.

3.3.8. Algılanan Sosyal Destek Ölçek Puanları (ASDÖP) İle Öğretmenlerin Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi:

Öğretmenlerin uğradıkları duygusal bezdirme sonucu algıladıkları sosyal destek ile demografik özellikleri arasındaki frekans dağılımı Tablo 39'da verilmiştir.

Tablo 39: Algılanan Sosyal Destek Ölçeği İle Demografik Özellikler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (Ki-Kare Testi)

			ASD			p		
			Düşük	Normal	Toplam			
Yaş	23-28	N	11	1	12	0,165		
		%	20,0	4,5	15,6			
	29-34	N	15	5	20			
		%	27,3	22,7	26,0			
	35 ve üstü	N	29	16	45			
		%	52,7	72,7	58,4			
Cinsiyet	Kadın	N	29	10	39	0,564		
		%	52,7	45,5	50,6			
	Erkek	N	26	12	38			
		%	47,3	54,5	49,4			
	Medeni Hal	Bekâr	N	15	5		20	0,681
			%	27,3	22,7		26,0	
Evli		N	40	17	57			
		%	72,7	77,3	74,0			
Branş		Sınıf Öğretmeni	N	43	19	62	0,534	
			%	78,2	86,4	80,5		
	Diğer	N	12	3	15			
		%	21,8	13,6	19,5			
	Kadro	Kadrolu	N	48	20	68		1,000
			%	87,3	90,9	88,3		
Sözleşmeli- Ücretli		N	7	2	9			
		%	12,7	9,1	11,7			
Çalışma Yılı		1-10	N	27	6	33	0,032	
			%	49,1	27,3	42,9		
	11-15	N	13	3	16			
		%	23,6	13,6	20,8			
	16 ve üzeri	N	15	13	28			
		%	27,3	59,1	36,4			
Mezun Olunan Okul	Eğitim Fakültesi	N	43	16	59	0,609		
		%	78,2	72,7	76,6			
	Diğer	N	12	6	18			
		%	21,8	27,3	23,4			
	Toplam	N	55	22	77			
		%	100,0	100,0	100,0			

Uygulanan Ki-Kare testi sonucunda, yaş, cinsiyet, medeni durum, branş, kadro durumu ve mezun olduğu okul (eğitim durumu) değişkenleri arasında anlamlı ilişki olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$). Bu veri sonuçlarına öğretmenlerin algıladıkları sosyal destek düzeyi ile öğretmenlerin demografik özelliklerinin (çalışma yılı hariç) birbirlerini etkilemedikleri ve birbirlerinden bağımsız oldukları anlamına gelmektedir. ASD ölçeği ile çalışma yılı arasında anlamlı bir ilişki olduğu bulgulanmıştır ($p<0,05$). Diğer bir ifade ile duygusal bezdirme mağduru öğretmenlerin algıladıkları sosyal destek düzeyi, öğretmenin çalışma yılını (iş tecrübesini) etkilemektedir. Buna göre, çalışma yılı 1-10 ve 11-15 aralığında olanlarda ASD ölçeğinden düşük puan alanların oranı,

normal puan alanlara göre daha yüksek, 16 ve üzerinde çalışanlarda ise normal puan alanların oranı, düşük puan alanlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Buna göre; Çalışma yılı (iş tecrübesi), 1-10 ve 11-15 yıl aralığında olanlar maruz kaldıkları duygusal bezdirme sonucunda aileden ve yakın çevreden destek almayı tercih etmedikleri ya da konu ile ilgili bilgiye sahip olmadıkları söylenebilir. 16 yıl ve üzerinde çalışanların ise konu hakkında yeterli bilgiye sahip oldukları ve de alınacak desteğin önemini kavradıkları söylenebilir.

Ertek (2009) çalışmasında, duygusal bezdirme mağdurlarının %92,1'sinin duygusal bezdirme olayını başkası ile paylaştıklarını belirtmiştir. Karavardar (2009), ASD düzeyi ile duygusal bezdirme mağduru çalışanların medeni durum değişkeninde anlamlı fark olduğunu tespit etmiştir ($\chi^2 = 10,188$; $p < 0,05$). ASD düzeyi ile bu çalışanların medeni durumları birbirlerine bağımlı olduğunu ve duygusal bezdirme mağdurlarının ailesinden, eşlerinden ve yakın çevresinden destek aldıklarını tespit etmiştir. Sonuç olarak; genç ve orta yaş çalışanların yaşanan duygusal bezdirme konusunda destek almadıkları ya da destek almayı düşünemedikleri söylenebilir.

3.3.9. Algılanan Sosyal Destek Ölçek Puanları (ASDÖP) İle İşteki Performans Değişimi Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi:

Öğretmenlerin ASDÖP ile işteki performans değişimleri dağılımı arasındaki frekans dağılımı Tablo 40'ta verilmiştir.

Tablo 40: Algılanan Sosyal Destek Ölçeği ile İşteki Performans Değişimi ile İlgili İfadeler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (Spearman's Korelasyon)

		Algılanan Sosyal Destek Ölçeği
İşe devamsızlığımın nedeni oldu	r	-0,155
	p	0,194
İşimi bırakmayı düşünmemem nedeni oldu	r	-0,023
	p	0,846
İşe geç gitmemem nedeni oldu	r	-0,119
	p	0,322
Dikkat dağınıklığı nedeniyle iş kazası geçirmemem nedeni oldu	r	-0,128
	p	0,289

İşteki performansımın azalmasına neden oldu	r	-0,354**
	p	0,002
Hastalık izinlerimin artmasına neden oldu	r	-0,305**
	p	0,009
İş tatminimin azalmasına neden oldu	r	-0,145
	p	0,219
Verdiğim hizmette/ ürettiğim ürünlerde kalitenin azalmasına neden oldu	r	-0,283*
	p	0,014
İşe karşı bağlılığımın azalmasına neden oldu	r	-0,275*
	p	0,018
Yaratıcılığımın azalmasına neden oldu	r	-0,107
	p	0,363

(*:p<0,05), (**:p<0,01)

ASD ile “İşteki performansımın azalmasına neden oldu” ifadesi arasında orta düzeyde negatif yönde anlamlı doğrusal bir ilişki olduğu saptanmıştır (r:-0,354, p<0,01). Bu durumda; ASD azaldıkça çalışanın iş performansının azalmasında orta düzeyde artış görülmektedir. Bir başka ifadeyle öğretmenlerin algıladıkları sosyal destek azaldıkça iş performanslarının da azaldığı görülmektedir.

ASD ile “Hastalık izinlerimin artmasına neden oldu” ifadesi arasında orta düzeyde negatif yönde anlamlı doğrusal bir ilişki olduğu saptanmıştır (r:-0,305, p<0,01). Bu durumda; ASD azaldıkça çalışanın hastalık izni alma oranında orta düzeyde artış olduğu görülmektedir. Bir başka ifadeyle öğretmenlerin algıladıkları sosyal destek azaldıkça hastalık izni alma oranının arttığı görülmektedir.

ASD ile “Verdiğim hizmette/ ürettiğim ürünlerde kalitenin azalmasına neden oldu” ifadesi arasında zayıf düzeyde negatif yönde anlamlı doğrusal bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (r:-0,283, p<0,05). Bu durumda; ASD azaldıkça çalışanın ürettiği ürünlerde zayıf düzeyde azalma olduğu görülmektedir. Bir başka ifadeyle öğretmenlerin algıladıkları sosyal desteğin azalması üretilen ürüne fazla miktarda etki etmemiştir.

ASD ile “İşe karşı bağlılığımın azalmasına neden oldu” ifadesi arasında zayıf düzeyde negatif yönde anlamlı doğrusal bir ilişki vardır (r:-0,275, p<0,05). Bu durumda; ASD azaldıkça çalışanın işine karşı bağlılığında zayıf düzeyde azalmanın

olduğu görülmektedir. Çalışanın destek alarak yaşadığı sıkıntılarını hafifletmesi bile çalışanın iş performansını yükseltecek ve üretimi daha fazla arttıracaktır.

3.3.10. Algılanan Sosyal Destek Ölçek Puanları (ASDÖP) İle Karşı Tepki Gösterme İfadeleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi:

Öğretmenlerin ASDÖP ile uğradıkları duygusal bezdirme eylemlerine gösterdikleri karşı tepki ifadeleri arasındaki frekans dağılımı Tablo 41’de verilmiştir.

Tablo 41: Algılanan Sosyal Destek Ölçeği ile Karşı Tepki Gösterme ile İlgili İfadeler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (Spearman’s Korelasyon)

		Algılanan Sosyal Destek Ölçeği
Psikolojik yıldırma uygulayan kişiyi görmezden gelmek	r	-0,018
	p	0,878
Başka bir yere nakledilmeyi istemek.	r	-0,246*
	p	0,039
Duygusal Bezdirmeyi yapan kişiye bunu yapmamasını söylemek	r	0,174
	p	0,147
Duygusal Bezdirmeyi yapan kişiye bu davranışını başkalarına anlatacağımı söyleyerek tehdit etmek	r	-0,083
	p	0,496
Duygusal Bezdirmeyi yapan kişiye benzer davranışlar ile karşılık vermek	r	-0,013
	p	0,911
Durumu bir arkadaşına ve ya akrabasına anlatıp, duygusal bezdirmeyi yapan kişiyle görüşmesini istemek	r	-0,095
	p	0,440
Bir arkadaş veya meslektaş ile konuşmak	r	-0,040
	p	0,735
Duygusal Bezdirmeyi uygulayan kişiyi insan kaynaklarına şikâyet etmek	r	0,176
	p	0,145
Duygusal Bezdirmeyi uygulayan kişiyi amire şikâyet etmek	r	0,052
	p	0,666
Duygusal Bezdirmeyi uygulayan kişiyi meslek derneğine şikâyet etmek	r	-0,231
	p	0,054
Resmi şikâyette bulunmak	r	-0,028
	p	0,819

(*:p<0,05), (**:p<0,01)

ASD ile “Başka bir yere nakledilmeyi istemek” ifadesi arasında zayıf düzeyde negatif yönde anlamlı doğrusal bir ilişki vardır ($r:-0,246$, $p<0,05$). Buna göre, ASD azaldıkça çalışanın başka bir yere nakil gitmeyi istemesindeki oranda zayıf derecede artış olduğu tespit edilmiştir. Mağdurun destek aldığı durumlarda çalışanın bir yere nakil istemesinde azalma olduğu, mağdurun destek almadığı zamanlarda ise bir yere nakil isteme arasında da artış olduğu belirlenmiştir. Çalışana destek mekanizmaların kurulması iş yerlerinde duygusal bezdirmeyi azaltacağı konusunda önemli adım olacaktır.

BÖLÜM IV

SONUÇ ve ÖNERİLER

4.1. Sonuç

Bu araştırma; ilkokul ortamında çalışan öğretmenlerin maruz kaldıkları duygusal bezdirme davranışları sonucunda değişen iş performanslarını, gösterdikleri karşı tepkileri ve eylem sürecinde aldıkları sosyal desteğin ne oranda olduğu ve bunların arasındaki ilişkileri tespit etmek amacıyla yapılmıştır. Bu amaçla literatür taranmış ve elde edilen bulgular ile karşılaştırılıp tartışıldıktan sonra ortaya çıkan sonuçlar belirlenmiştir.

Bu bağlamda amaca yönelik elde edilen 12 sorunun sonuçları aşağıda incelenmiştir.

Araştırmada, ilkokullarda öğretmenlerinin duygusal bezdirmeye %42,5 oranı ile maruz kaldığını ve bu eylemleri %74,4 oranı ile birden fazla kişinin gerçekleştirdiği saptanmıştır. Yapılan literatür çalışmalarında da duygusal bezdirmenin oranları farklı olsa dahi %55, %46,1 kayda değer oranda yaşandığı tespit edilmiştir (Karavardar, Bilgel, Aytaç ve Bayram, 2009, 2006).

Öğretmenin duygusal bezdirmeye maruz kalma durumu ile öğretmenlerin demografik özellikleri arasında ki ilişkide yaş değişkeni incelendiğinde; aralarındaki ilişkinin anlamlı olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p>0,05$). Ancak; çalışmada duygusal bezdirmeye maruz kalanlar çoğunlukla 23 ile 28 yaş grubu çalışanlar olduğu tespit edilmiştir. Yapılan başka araştırmada bu sonucu 26 ile 32 yaş aralığı ile destekler nitelikte olduğu görülmektedir (Kutlu, 2006). Çobanoğlu (2005), duygusal bezdiri mağdurlarında yaş faktörünün, ülkeden ülkeye değişiklik gösterdiğini, ülkemiz için 25 ile 30 yaş arası çalışanlar üzerinde yoğun duygusal bezdiri baskısı olduğunu belirtmiştir. Sonuç olarak; duygusal bezdiriye maruz kalan genç ve orta yaş çalışanların konu ile ilgili bilinçlendirilmeleri, duygusal bezdirme ile mücadele edebilmeleri için hizmet içi seminerlerin düzenlemesinin fayda sağlayacağı söylenebilir.

Çalışmada duygusal bezdiri ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ($p>0,05$). Yapılan literatür çalışmasında bu sonucu destekleyen çalışmaların olduğu tespit edilmiştir (Bingöl, 2007; Karavardar, 2009; Karakale, 2011). Bu sonuçlara dayanarak, bezdirme eylemlerinin kurumda çalışan her hangi birine yapılabileceği, cinsiyet dağılımının bezdiri eylemlerini uygulamaya etki etmediği söylenebilir. Yapılan çalışmalarda cinsiyetin mağdur olmayı etkilemediği görülürken, farklı sonuçların elde edildiği çalışmalarında olduğu tespit edilmiştir (Hoel ve Cooper, 2009).

Çalışmada duygusal bezdirme ile medeni durum değişkeni arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ($p>0,05$). %51,2'si erkek ve 40,1'i de kadın olduğu tespit edilmiştir. Yapılan bazı çalışmalarda, duygusal bezdirme ile medeni durum değişkeni arasında anlamlı ilişki bulunmazken ($p>0,05$), bekâr ve evli oranlarında farklılık tespit edilmiştir %43,63-%48,1 bekâr ve %56,37-%51,8 kadın olduğu saptanmıştır. (Karakale, 2011; Kaya, 2012). Sonuç olarak iş yerinde evli olma ile bekâr olma değişkenlerinin duygusal bezdiriye maruz kalma oranını etkilemediği söylenebilir. Fakat; yapılan çalışmalarda bekârların ve evlilerin farklı derecede mağdur olmalarına, çalışılan ortamın kadın ve erkek dağılımı ve toplumun kültürel yapısının etki ettiği söylenebilir.

Çalışmada duygusal bezdirme ile branş değişkeni arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ($p>0,05$). Yapılan literatür çalışması da elde edilen bulguları desteklemiştir (Ertek, 2009). Sonuç olarak; öğretmen branşlarının, duygusal bezdirmeye hedef seçilmelerinde ve duygusal bezdirmeye uğramalarında etkilerinin olmadığı söylenebilir. Çalışmada duygusal bezdirme ile kadro değişkeni arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ($p>0,05$). Çalışma ortamında kadrolu olmanın duygusal bezdiriye maruz kalmaya etkisi bulunmadığı söylenebilir.

Araştırmada duygusal bezdirme ile çalışma yılı (iş tecrübesi) değişkeni arasında anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$). Ancak çalışma yılının mağdurlar arasında 6 ile 10 yıl arası çalışanlarda yoğun yaşandığı görülmüştür. Yapılan diğer araştırmalarda göz önüne alındığında, farklılıkların anlamlı olmadığı ($p>0,05$) bulgulanmış ve bu çalışmayı desteklemiştir (Ertek, 2009; Kaya, 2012). Çalışma yılı (iş tecrübesi) 11 ile 15 yıl arası veya üstü olduğunda yani çalışma yılı (iş tecrübesi) arttığında duygusal bezdirme mağduru çalışan sayısının da azaldığı belirlenmiştir. Karavardar (2009), duygusal bezdirmenin genellikle yukarıdan aşağı yönlü olduğunu ve

yaşları ve kıdemleri artan çalışanların yönetici kadrolarına yükselmeleri ile birlikte organizasyon içindeki hiyerarşide üst kademelere yükselecekleri bekleneceğini, böylece duygusal bezdirme hedefi olma ihtimalleri oldukça düşük seviyelere inebileceğini belirtmiştir. Sonuç olarak; çalışma yılının (iş tecrübesi) bezdirme mağduru olmaya etken olmadığı ancak; uygulanan bezdirme eylemlerinin işe yeni girmiş veya çalışma yılı az olan kişileri hedef alması nedeni ile bu çalışanların işe yeni girdikleri stajyerlik döneminde verilecek seminerler ile konu hakkında bilgilendirilmelerinde fayda olacağı söylenebilir.

Araştırmada mezun olduğu okul (eğitim durumu) değişkeni ile duygusal bezdirme maruz kalma değişkenleri arasındaki ilişkinin anlamlı olmadığı sonucuna varılmıştır ($p>0,05$). Yapılan çalışmaların sonuçları göz önüne alındığında, elde ettiğimiz bulguları destekler olduğu belirlenmiştir (Yavuz, 2007; Karakale, 2011; Kaya, 2012). Sonuç olarak; eğitim durumunun duygusal bezdirmeye etken olmadığı birbirlerinden bağımsız olduğu söylenebilir.

Uygulanan duygusal bezdirme davranışları ile ilgili elde edilen bilgilere göre; çalışılan iş yerlerinde duygusal bezdirme davranışları uygulandığı tespit edilmiştir. Yapılan literatür çalışmalarında da ifadeler farklı olsa bile duygusal bezdirmenin uygulandığı saptanmıştır (Demir ve Çavuş, 2006; Ertek, 2009; Karavardar, 2009; Karakale,2011).

Sonuç olarak; Duygusal bezdirme ile ilgili yapılan araştırmalar gösteriyor ki davranışlar ve oranlar farklı olsa bile her toplumda ve her çalışma ortamında uygulanmakta olduğu ve iş hayatını olumsuz etkilemeye devam ettiği söylenebilir.

Duygusal bezdirme davranışları ile öğretmenlerin demografik özellikleri arasındaki yaş, kadro, çalışma yılı (iş tecrübesi) değişkenlerinin özellikleri ile ifadeler arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$). Bu değişkenlerin duygusal bezdirme davranışlarını uygulamayı tetiklemediği söylenebilir. Ancak; cinsiyet, medeni durum, branş, mezun olduğu okul (eğitim durumu) değişkenlerinin ifadeleri arasında anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Buna göre; duygusal bezdiri davranışları ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Kadınların herkesin önünde küçük düşürülme oranı, erkeklere göre daha fazla olduğu saptanmıştır. Sonuç olarak; kadın çalışanların cinsiyet ayrımı ve duygusal bezdirme konuları hakkında bilinçlendirilmeleri uygulanan duygusal bezdirme

davranışlarını azaltma ya da bezdirinin yönünü değiştirme konusunda fayda sağlayacağı söylenebilir.

Duygusal bezdirme davranışları ile medeni durum değişkeni arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p<0,05$). Bekârların herkesin önünde küçük düşürülme davranışına evlilere göre daha fazla maruz kaldıkları tespit edilmiştir. Bu sonuca göre; bekârların uygulanacak desteği algılamaları konusunda yetersiz oldukları saptanmıştır. Bekârların çevre ve ailelerinden destek alma konusunda bilgilendirilmeleri, uygulanan duygusal bezdirme eylemlerini azaltmakta faydalı olacağı söylenebilir. Yapılan diğer literatür araştırmalarında duygusal bezdirme davranışları ile medeni durum değişkeni arasında anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$) (Durak, 2002; Karakale, 2011). Bu durumun; mağdurların evli ya da bekâr olması, duygusal bezdirme davranışına maruz kalmalarını etkilemediği ile ilgili olduğu söylenebilir.

Duygusal bezdirme davranışları ile branş değişkeni arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Buna göre, sınıf öğretmenlerinin; uygunsuz şakalar yapılması, kişisel gelişim ve eğitim isteklerinin nedensiz reddedilmesi, çabalarının değersiz gösterilmesi davranışlarına branş öğretmenlerine göre daha fazla maruz kaldıkları saptanmıştır. Bu sonuçla; sınıf öğretmenleri, yaşadığı bu sıkıntıların sonucunda kendini yenileyemediği söylenebilir. Sınıf öğretmenlerinin kurumda yaşadığı sıkıntılı durumlarla mücadele etmeyi özümsemesi, daha rahat olabilmeleri ve branşlarında kendilerini geliştirebilmeleri için duygusal bezdirme konusunda hizmet içi eğitim seminerlerinin düzenlenmesi duygusal bezdiri davranışlarına maruz kalma oranını azaltma konusunda fayda sağlayacaktır.

Duygusal bezdirme davranışları ve mezun olduğu okul (eğitim durumu) değişkeni arasındaki anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Eğitim fakültesinden mezun olan öğretmenlerin gerekli bilgilere ulaşmalarının engellenmesine, diğer fakülte mezunlarına göre daha az karşılaşmaktadırlar. Sonuç olarak eğitim fakültesi mezunu olmayanların atama sırasında kendi fakülte özelliklerini içeren kurumlara yönlendirilmeleri uygulanan bu bezdirme davranışlarını azaltacağını düşündürebilir. Yapılan literatür çalışmaları da elde edilen bilgileri destekler niteliktedir (Köse ve Uysal, 2010). Farklı sonuçların elde edildiği çalışmalarında mevcut olduğu tespit edilmiştir (Karakale, 2011). Buna göre de eğitim durumunun bezdiri davranışlarının oluşumuna ve uygulanmasına etki etmediği söylenebilir.

Duygusal bezdirmenin iş performansı üzerindeki etkileri incelendiğinde, öğretmenlerin çoğunlukla sunulan ifadelere ortalama 3,11 ve 4,49 oranları arasında katıldığı görülmektedir. Yapılan literatür çalışmasında farklı oranların tespit edildiği çalışmalarında olduğu tespit edilmiştir 3,35 ile (Karavardar, 2009) ve 3,75 ile (Karakale, 2011). Buna göre; duygusal bezdirme mağdurlarının iş performanslarındaki değişimlerinin olumsuz yönde etkilediği söylenebilir. Sonuç olarak; eğitimde amaç bilgi üretimini artırmaksa ve iş performansını maksimum dereceye yükseltmekse; duygusal bezdirme eylemleriyle topyekûn savaşmanın ve çalışmanın öneri kısmında tespit edilen maddelere birebir uymanın katkı sağlayacağı söylenebilir.

Duygusal bezdirme mağduru öğretmenlerin iş performansları değişimi ile demografik özellikleri arasındaki anlamlı farklılığın tespitinde cinsiyet, çalışma yılı (iş tecrübesi), eğitim durumu ve kadro durumlarında anlamlı farklılıkların olmadığı ($p>0,05$); yaş, medeni durum ve branş değişkenleri arasında anlamlı farklılığın olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Sonuç olarak; cinsiyet, kadro, çalışma yılı (iş tecrübeleri) ve mezun olduğu okul (eğitim durumu) değişkenlerinin durumu ne olursa olsun duygusal bezdirme mağduru çalışanların iş performanslarındaki değişimini etkilemediği söylenebilir.

İş performansının değişimi ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır ($p<0,05$). 23-28 yaş aralığında bulunan öğretmenlerin dikkat dağınıklığı nedeniyle iş kazası geçirme düzeyi, diğer yaş gruplarının düzeyinden daha düşük olduğu saptanmıştır. Genç grubun uygulanan bezdirilere karşı daha dinamik bir yapıya sahip oldukları söylenebilir. Bu sonuca göre; yaş ilerledikçe dikkat azalır mantığı ile genç yaşın dinamizmi, öğretmenin dikkat eksikliğinin ya olmadığı ya da çok az olduğunu düşündürebilir. Knowles (1980) gençlerin yapısal özelliğine dönük yaptığı araştırmada; gençlere göre eğitim, şuan yüz yüze oldukları hayat problemlerinin üstesinden gelme yeteneklerini geliştirecek bir süreç olduğunu belirtmiştir. Bu nedenle; gençlerin eğitime katılma etkinliği, problem-merkezli veya performans-merkezli bir düşünce çerçevesi eğiliminde olduğunu belirtmiştir (Yazar, 2010).

Sonuç olarak, 30 yaş ve üstü çalışanların uygulanan bezdiri sonucunda daha fazla dikkat dağınıklığı yaşadıkları söylenebilir. Bu durumda 30 yaş üstü çalışanların daha fazla direnç gösterebilmeleri için yapılacak hizmet içi seminerlerin dışında sağlık seminerlerinin de verilmesi fayda sağlayacağı söylenebilir. Yapılan literatür

çalışmalarında ise iş performansının değişimi ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı tespit edilmiştir (Köse ve Uysal, 2010). Bu durumda; yaş değişkeninin iş performansına etki etmediği düşünülebilir.

İş performansının değişimi ve medeni durum değişkeni arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu sonucuna varılmıştır ($p < 0,05$). Evlilerin dikkat dağınıklığı nedeniyle iş kazası geçirme düzeyi, bekârlardan daha fazla olduğu bulgulanmıştır. Yapılan literatür araştırmalarında da iş performansının değişimi ve medeni durum değişkeni aralarındaki ilişki anlamlı bulunmuş ancak; bekarların evlilere oranla daha fazla etkilenip iş performanslarının düştüğü saptanmıştır (Durak, 2006; Karavardar, 2009).

Sonuç olarak evli ve bekâr olan çalışanlar; ailelerinden, eşlerinden, yakın çevrelerinden ve uzmanlardan istenilen düzeyde destek aldıkları durumda duygusal bezdirmeye karşı koyabilme oranlarının artabileceği ve doğal olarak ta iş performanslarının yükseleceği söylenebilir.

İş performansının değişimi ile branş değişkeni arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu sonucuna varılmıştır ($p < 0,05$). Verilen ifadeler doğrultusunda branş öğretmenlerinin işteki performansının azalma oranı, sınıf öğretmenlerinin işteki performanslarının azalma oranından daha fazla olduğu tespit edilmiştir. İkinci bir tespit ise; branş öğretmenlerinin iş tatmininin azalma oranı, sınıf öğretmenlerinin iş tatmini azalması oranından daha fazla olduğu belirlenmiştir. Üçüncü tespitte, branş öğretmenlerinin verdiği hizmette/ürettiği ürünlerde kalitenin azalma oranı, sınıf öğretmenlerinin verdiği hizmette/ürettiği ürünlerde kalitenin azalma oranından daha fazla olduğu belirlenmiştir. Dördüncü tespitte, branş öğretmenlerinin işe karşı bağlılığının azalma oranı, sınıf öğretmenlerinin işe karşı bağlılığının azalma oranından daha fazla olduğu sonucu tespit edilmiştir. Beşinci tespitte, branş öğretmenlerinin yaratıcılığının azalma oranı, sınıf öğretmenlerinin yaratıcılığının azalma oranından daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bu verilere göre; uygulanan eylemlerden, branş öğretmenlerinin sınıf öğretmenlerinden daha fazla etkilendiği bulgulanmıştır. Bu sonuca göre; öğretmenin branşı ne olursa olsun, duygusal bezdirme mağduru çalışanların işteki performansı, uğradıkları duygusal bezdirme davranışından aynı şekilde etkilenmediği, branş öğretmenlerinin sınıf öğretmenlerinden daha fazla etkilendikleri görülmektedir. Sonuç olarak ilkokullarda uygulanan branş dersleri saatlerinin artırılması branş öğretmenlerinin; öğrenci, öğretmen ve idareci ile daha fazla zaman geçirmesini

sağlayacaktır. Böylelikle, branş öğretmeninin kendini ifade etmede ve yaşadığı sorunlarla başa çıkmasına imkân yaratılacak ve dolayısıyla da branş öğretmenlerinin iş performansının artırılmasında da fayda sağlayacağı söylenebilir.

Duygusal bezdirmeye maruz kalan öğretmenlerin karşı tepki göstermelerinin ortalaması 3,39 ve 4,49 arası yüksek derece olarak bulgulanmıştır. Yapılan literatür araştırmalarında da duygusal bezdirmeye gösterilen karşı tepkilerin çok düşük ortalama 1,99 ve yüksek düzeyde %87,5 olduğu bulgulanmıştır (Hoel ve Cooper, 2001; Karavardar, 2009). Elde edilen bulguların farklı olmasının sebebi, örneklemelerin farklı kültürlerle mensup olmalarından kaynaklandığı düşünülebilir. Sonuç olarak çalışanların yaşadıkları duygusal bezdirme eylemlerine gösterdikleri karşı tepkiler; çok düşük ve yüksek düzey arasında olduğu saptanmıştır.

Duygusal bezdirmeye maruz kalan öğretmenlerin karşı tepki göstermeleri ile demografik özellikleri arasında ilişki incelenmiş ve mezun olduğu okul (eğitim durumu) haricinde; yaş, cinsiyet, medeni durum, branş, kadro, çalışma yılı (iş tecrübesi) değişkenleri arasında anlamlı ilişki bulunmamıştır ($p>0,05$). Bu durumda: Duygusal bezdirme mağduru çalışanların, yukarıdaki mezun olduğu okul (eğitim durumu) hariç, demografik özelliklere bakılmaksızın bezdiri davranışlarına karşı tepki göstermedikleri söylenebilir. Bu durum da çalışanların duygusal bezdirmenin sonuçları hakkında henüz tam anlamıyla bilgi sahibi olmadıkları ve karşı koymada net bir tavır takınmadıkları düşünülebilir.

Uygulanan duygusal bezdirmeye gösterilen karşı tepki ile mezun olunan okul (eğitim durumu) değişkeni arasında anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Buna göre; diğer fakülte mezunlarının arkadaş veya meslektaşları ile konuşmaları eğitim fakültesi mezunlarının arkadaş veya meslektaşları ile konuşmalarından daha yoğun olduğu sonucu bulgulanmıştır. Böylelikle; eğitim fakültesi mezunlarının duygusal bezdirmeye karşı tepki oluşturmanın önemini anladıkları düşünülebilir.

Sonuç olarak: Çalışanların demografik özelliklerini göz önüne alarak karşı tepki koymalarını sağlamak için çalışanlara kurumsal desteğin sağlanması ve ortak bilincin oluşturulmasının önem taşıdığı söylenebilir. Öğretmenlerin gelişen olaylarda öz güvenlerinin artması ile birlikte karşı tepki göstermeleri sonucunda ise uygulanan bezdirme eylemlerini azaltacağı söylenebilir.

Yapılan literatür araştırmalarında yaş ve cinsiyet değişkeninin karşı tepki göstermeye etkili olduğu tespit edilmiştir (Karavardar, 2009). Bu durumda 30 yaş altı erkek çalışanların gelişen olaylara tepki göstermesi, toplumun sosyo-ekonomik ve kültürel farklılıklarından kaynaklandığını söylenebilir.

Duygusal bezdirmeye maruz kalan ğretmenlerin ASD leğindeki tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde: Toplam ortalamanın 2,38 olduğu tespit edilmiştir. Ölçek, 3 faktör üzerinden değerlendirilmiştir. Aileden alınan desteğin ortalama 1,93; arkadaşlardan alınan desteğin ortalama 2,28 ve ailem, ve arkadaşlarım dışında diğer kişilerden alınan desteğin ise ortalama 2,93 olduğu tespit edilmiştir. Çalışmada ğretmenlerin ailesi ve arkadaşları dışında diğer kişilerden alınan desteği tercih ettikleri belirlenmiştir. Uğur (1996), her bir bireyin çevresindeki sosyal desteği nasıl algıladığı ile ilgili olduğunu belirtmiştir. Aynı durumda olmalarına rağmen bir bireyin algıladığı sosyal destek ile diğer bir bireyin algıladığı sosyal destek farklı olabileceğini belirtmiştir. Bu sonuca göre; çalışan öğretmenlerin yaşadığı duygusal bezdirme davranışlarından sonra yakın çevresinden ve ailesinden alacağı desteğin farklı olmasıyla birlikte mağdura olumlu bir Şekilde yansıyacağı ve meydana gelebilecek her türlü zararları azaltacağı söylenebilir. Ayrıca, mağdurun göreceği psikolojik zararlar içinde uzman yardımı alması fayda sağlayabilir. Konu ile ilgili yapılan bir araştırmada bezdiri mağduru çalışanların, destek almak için doktora gitmesi gerektiğini ancak, ülkemizde yapılan uygulama çalışmalarında duygusal bezdiri mağdurlarının genellikle doktordan destek almadıkları belirlenmiştir (Tınaz, 2006b).

Duygusal bezdirmeye maruz kalan öğretmenlerin çalışma yılı (iş tecrübesi) ile ASD lek puanları arasında ilişkinin anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Diğer değişkenlerde ise ilişki tespit edilmemiştir. Yapılan literatür çalışmalarında da bu çalışmayı destekler ölçüde bulgular olduğu tespit edilmiştir (Ertek, 2009; Karavardar, 2009). Elde edilen bulguların oranlarının farklı olması sonuç açısından önem arz etmemektedir. Çalışmada: Çalışma yılı 1-10 ve 11-15 yıl aralığında çalışanlar yakınlarından daha az destek aldıkları ve 16 ve üzeri yıl çalışanların ise daha fazla destek aldıkları belirlenmiştir. Sonuç olarak, 16 yıl ve altı çalışanların daha bilinçsiz oldukları söylenebilir. Onlara yönelik destek programları düzenlenmesi önem taşıdığı ve yapılacak bilinçli ve programlı çalışmalarla mağdurun; ailesinden, yakın çevresinden ve uzman kişilerden destek alma yollarını öğrenmeleri kendisine, ailesine ve topluma önemli fayda sağlayacağı düşünülebilir. Ayrıca; yaşanılan duygusal bezdirme

eylemlerine karşılık aile ve yakın çevreden alınan desteğin duygusal bezdirme davranışları ile mücadele etmede büyük önem taşıdığı söylenebilir. Tınaz (2007), iş yerinde gerginlik yaşayan mağdurların çoğu yaşadığı olumsuzlukları sevdiği ve güvendiği kişilerle paylaşma ihtiyacı hissedebileceğini, doğal olarak sıkıntıların ilk anlatılacağı kişilerin genellikle aile bireyleri olduğunu belirtmiştir. Ayrıca; mağdurun yaşadığı tüm olumsuzlukları uzun bir süre eşine, çocuklarına ve anne-babasına yansıtacağını bu aşamada aile ilişkilerinin mağdura güç vereceğini de ifade etmiştir.

ASD ölçek puanları ile işteki performans değişimi arasındaki ilişki incelendiğinde, ASD'in azaldıkça çalışanın iş performansının azalmasında orta düzeyde artış olduğu, hastalık izni alma oranında orta düzeyde artış olduğu, ürettiği ürünlerde zayıf düzeyde azalma olduğu, işine karşı bağımlılığında zayıf düzeyde azalmanın olduğu tespit edilmiştir. Buna göre; ASD'in düşük olması iş performansında zayıf ve orta düzey arasında azalma yaratacağı tespit edilmiştir. Sonuç olarak; çalışan öğretmenlerin uzman kişilerden iş yerinde yaşanan duygusal bezdirme ile ilgili bilinçlenebilecekleri kurumların oluşturulmasının gerekli ve önemli olduğu söylenebilir.

ASD ölçek puanları ile karşıt tepki gösterme arasındaki ilişkide “Başka bir yere nakledilmeyi istemek” ifadesi arasında anlamlı ilişki olduğu saptanmıştır ($p<0,05$). Buna göre, yaşanan duygusal bezdirme eylemlerinde ASD azaldıkça çalışanın zayıf oranda başka bir yere nakil gitmeyi istediği tespit edilmiştir. Sonuç olarak; duygusal bezdirmeye maruz kalan çalışanlara destek sağlanması, duygusal bezdirmeyi azaltacağı, çalışana daha mutlu edeceği ve dolayısıyla da çalışanın üretiminde artış sağlayacağı düşünülebilir. Bu sonuçla yapılan çalışmanın amacına ulaştığı söylenebilir.

Bu araştırmanın genel olarak sonuçlarına bakılacak olursa, duygusal bezdirmenin etkilerine karşı, sosyal desteğin oldukça etkili olduğu görülmektedir. Bu nedenle, duygusal bezdirmeye karşı kurumların alacakları önlemlerin yanı sıra çalışanlarına sosyal destek amaçlı eğitimlerin verilmesinin de önemli olacağı söylenebilir.

4.2. ÖNERİLER

İlkokul ortamında öğretmenler tarafından algılanan duygusal bezdirme konusunu içeren bu çalışmanın sonuçlarına dayanarak aşağıdaki önerilerin dikkate alınması fayda sağlayabilir.

1- Kurumların duygusal bezdiri olgusundan henüz haberdar olmadığını, durumu görmezden geldiğini ya da önemsenmediği anlaşıldığından duygusal bezdiri ile ilgili kurumların yöneticilerine yönelik bilgilendirilme seminerlerinin verilmesi önem sağlayabilir. Milli Eğitim Bakanlığı'nın; duygusal bezdirmenin sadece bireylere değil, aileye, kurumlara ve topluma zarar verdiğini göz önünde bulundurması duygusal bezdirmeyi önlemek adına kararlı adımlar atmasının faydalı olacağı söylenebilir. Bu kapsamda; Milli Eğitim Bakanlığı, okullarda duygusal bezdirmeyi önleyebilmek için birtakım düzenlemeler getirebilir, yönetmelikler çıkarabilir, etik ilkeler belirleyebilir.

2- Milli Eğitim Bakanlığı, okullarda yaşanan duygusal bezdirme probleminin önüne geçebilmek için her ilçeye danışmanlık (mentorluk) merkezleri kurarak, duygusal bezdiri yöntemleri ve duygusal bezdirme ile başa çıkma yöntemleri konularında çalışanlara eğitimlerin verilmesini sağlamanın duygusal bezdiriyi azaltma ve önlemede önemli olacağı söylenebilir.

3- Duygusal bezdirme konusunda bilgilendirilmesi gerekenlerin başında “Eğitim denetçileri” olduğu düşünülebilir. Eğitim deneticileri, fiili ve yazılı bildirim dayalı olmayan davranışları “*Duygusal Bezdirme*” olarak görmemektedirler. “Bana sürekli olarak alaycı gülüyor.” şeklinde yapılan bir şikayeti çok ciddi bir şekilde sorgulamayacaklarından hatta bu şikayette bulunan öğretmene “şüpheli” bakışlarından dolayı öğretmen yasal bir başvuru yapmadan önce iki kere düşünecektir. Duygusal bezdirme ve psikolojik baskı unsurları konusunda eğitim deneticilerin bilgilendirilmesi duygusal bezdirme ile mücadelede önemli bir fayda sağlayacağı söylenebilir.

4- Çalışmada, okullarda yaşanan duygusal bezdirme davranışlarının büyük çoğunluğu yöneticiler tarafından uygulandığı tespit edilmiştir. Bu tespit “Yetersiz liderlik” sorunu olduğunu işaret etmektedir. Milli Eğitim Bakanlığı, okullarda yönetici kadrosunda çalıştıracağı kişilere verdiği hizmet içi eğitim programına örgüt psikolojisi, örgüt kültürü, örgütsel etik, örgütsel bağlılık, iletişim gibi konularda dersler ekleyebilir. Okullarda basit nedenlerle oluşabilecek çatışmaların derinleşerek duygusal bezdirmeye

dönüşmemesi için yöneticilerin hizmet içi eğitimlerle çatışma yönetimi ve kriz yönetimi konularında yetiştirilmeleri duygusal bezdirmenin önlenmesi adına faydalı olacağı söylenebilir.

5- Okullar, öğretmenlerin ortak ürün için bir arada ve takım ruhuyla çalıştıkları kurumlardır. Bu tür çalışmaların yapıldığı ortamlarda en önemli unsur iletişimdir. Öğretmenlerin ortak mesleki duruş sergileyebilmeleri için üstün iletişim becerilerine, duygusal bezdirme eylemlerine ortak tepki gösterebilmeleri ve birbirlerini anlayabilmeleri için empati yeteneğine sahip olmaları gerekmektedir. Bu nedenle üniversitelerde öğretmen adaylarına iletişim ve empati becerilerini arttırıcı dersler verilebilir. Öğretmenlere de (özellikle çalışmaya yeni başlamış, iş tecrübesi az olanlar) stajyerlik yılında iletişim ve empati becerilerini geliştirmeye dönük hizmet içi eğitimler verilebilir.

6- Okullarda yaşanan ve etkileri sadece bireyde kalmayıp; ailede, kurumda ve toplumda da kendini gösteren duygusal bezdirmenin önlenmesi için; eğitim sendikalarının siyasi çizgilerinden ve siyasi gündemden uzak bir şekilde üyelerine bilinçlendirme çalışmaları yapabilirler. Seminerler oluşturup hem bilgilendirme çalışmaları yapmaları hem de mağdurların aralarında bilgi alış verişi yapmalarına ve tecrübelerini aktarmalarına imkân sağlayabilirler. Afiş, broşür, kitapçıklar hazırlayarak duygusal bezdirmede mücadele yöntemleri ile ilgili bilinçlendirme çalışmalarının faydalı olacağı düşünülebilir. Ayrıca; sendikalar siyasi çizgi gözetmeksizin ortak sorun olan duygusal bezdirme olgusu ile ilgili ortak çalışmalar yapıp bütün öğretmenleri kapsayacak şekilde bilinçlendirme çalışmaları yapmaları da duygusal bezdirme ile mücadele konusunda fayda sağlayacağı söylenebilir.

7- Duygusal bezdirme sürecinde mağdurların yanı sıra izleyici olarak katılanların da verimliliklerinde azalma meydana gelmektedir. Duygusal bezdirme davranışlarına seyirci kalan ve gelişen durumlar karşısında ne yapacağını bilemeyen ya da etkilenmemesi için uzak kalmayı tercih eden diğer çalışanlar için de öncelikle kişiyi cesaretlendirmek ve bilinçlendirmek için verilecek hizmet içi eğitim seminerleri de bu olguyu azaltacak etmenlerden biri olarak kabul edilebilir.

8- Sosyal destek ile ilgili olarak, gelişmiş ülkelerde uygulanan “Çalışanlara Yardım Programı” (Employee Assistance Programme) bulunmaktadır. Bu program, kurumların çalışanlarına sunduğu iş merkezli bir danışmanlık destek programıdır.

Çalışanlara, işteki performanslarını etkileyebilecek kişisel endişelerini gidermede yardımcı olmayı amaçlamaktadır. Bu tarz programlar ülkemizdeki kurumlarda özellikle eğitim kurumlarında kullanılmaya başlanırsa, çalışanların en azından iş yerindeki sosyal destekleri artacaktır. Bu da hem kurumlarda bilgi üretimini artıracak hem de çalışanlar için oldukça faydalı olacağı söylenebilir.

9- Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi, ALO 170 üzerinden psikologlar vasıtasıyla çalışanlara yardım ve destek sağlandığı bilinmektedir. Öyle ki; duygusal bezdirme ile mücadele için dernekler dahi kurulmuştur. Çalışanların bu ve buna benzer yardım merkezlerinin varlığından haberdar olmadıkları saptanmıştır. Buna göre; iletişim adreslerinin yaygınlaşmasını sağlamak ve çalışanları bu yardım merkezleri hakkında bilgilendirmek duygusal bezdirmeyi azaltmak ve önlemek açısından faydalı olacaktır.

Sonuç olarak; duygusal bezdirme sürecinin başlaması, devam etmesi ve bunların tespit edilmesinin oldukça zor ve belirsiz bir durum olduğu görülmektedir. Milli Eğitim Bakanlığında üst yönetim'e (Bakan, Müsteşar, İl müdürlükleri ve İlçe şube müdürlükleri) "Sosyal Destek Yollarını Kullanma" konularını dikkate alarak, eğitimin sağlıklı yürümesi amacıyla kurum içi eğitim programlarını ve uygulanacak diğer çalışmaların faydalı olacağı sonucuna ulaşılabilmektedir.

Hem kurum politikası olarak hem eğitimin sağlıklı yürümesi süreci olarak hem de kurum içi verilen eğitimler açısından bu birimlerin rollerinin çok önemli olduğu görülmektedir. Duygusal bezdirme olgusunu azaltmak ya da tamamen ortadan kaldırmak yapılacak çalışmalarla mümkün görünmektedir.

KAYNAKÇA

- Acar, A. ve Dündar, G. (2008). İşyerinde Psikolojik Yıldırma (mobbing) Maruz Kalma Sıklığı ile Demografik Özellikler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt: 37, No:2*, 111-120
- Aksoy, F. (2008). *Mobbing'in Sağlık Çalışanlarına Etkisi*. Yayımlanmış doktora tezi, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Aktop, N. G. (2006). *Anadolu Üniversitesi Öğretim Elemanlarının Duygusal Tacize İlişkin Görüşleri ve Deneyimleri*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İletişim Bilimleri Anabilim Dalı, Eskişehir.
- Alparslan, A. ve Tunç, M. H. (2009). Mobbing Olgusu ve Mobbing Davranışında Duygusal Zeka Etkisi. *Vizyoner Dergisi, Cilt: 1, Sayı:1*.
- Altuntaş, C. (2010). Çalışan Destek Programları. *Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 12, Sayı: 1*.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Yıldırım, E. ve Bayraktaroğlu, S. (2001). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*. (1. Baskı), Sakarya: Sakarya Kitapevi.
- Akyıldız, H. (1998). Bireysel ve Toplumsal Boyutlarıyla Yabancılaşma. *Süleyman Demirel Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt: 3*, 163–176.
- Asunakutlu, T., Safran, B. (2006). Örgütlerde Yıldırma Uygulamaları ve Çatışma Arasındaki İlişki. *13'ncü Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Marmara Üniversitesi, İstanbul*.
- Aşır, S. ve Akın, G. (2014). İlköğretim Okullarında Yıldırma (mobbing) Toplumsal Cinsiyet Bağlamında Bir Bakış. *International Journal Of Human Sciences*, 11(1).
- Ayan, S. (2007). Aile İçinde Şiddete Uğrayan Çocukların Saldırganlık Eğilimleri. *Anatolian Journal Of Psychiatry*, 8, 206-221.

- Başbakanlık Aile Araştırma Kurumu. (1998). Aile İçinde ve Toplumsal Alanda Şiddet. *Bilim Serisi 113, Ankara: Başbakanlık Aile Araştırma Kurumu Yayınları*. Web: www.lokman.cu.edu.tr/ adresinden 11 Mayıs 2014 tarihinde alınmıştır.
- Balaban, J. (2008). *Temel Eğitimde Öğretmenlerin Stres Kaynakları ve Başa Çıkma Teknikleri*. Web: www.egitimdergi.pamukkale.edu.tr/makale/sayı7/28/ adresinden 01 Mayıs 2014 tarihinde alınmıştır.
- Bandura, A. (1973). *Aggression. A social Learning Analysis*, Englewood Cliffs, N. J. Prentice Hall.
- Baykal, A. (2005). *Yutucu Rekabet, Kanuni Devrindeki Mobbing'den Günümüze*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Bilgel, N., Aytaç, S. ve Bayram, N. (2006). Bullying İn Turkish White-Collar Workers. *Occupational Medicine*, 56(4), 226–231. Web: <http://journals.indexcopernicus.com/abstracted.php?level=5&icid=485145/> adresinden 05 Mayıs 2014 tarihinde alınmıştır.
- Bingöl, B. (2007). *İşyerinde Yıldırma (Mobbing) ve Yıldırma Üzerine Bir Araştırma*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Bilgin, N. (1995). *Sosyal Psikolojiye Giriş*. İzmir: İzmir Kitaplığı Yayınları.
- Bilgin, A., Kartal, H. (2012). İlköğretim Öğrencilerinin Zorbalığın Nedenleri ile İlgili Algıları. *Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 11/1, 25-48.
- Bjorkqvist, K. (1994). Sex Differences in Physical, Verbal and Indirect Aggression: Review of Recent Research. *Sex Roles*, 0(3/4), 177-187.
- Björkqvist, K., Österman K., Bäck, M. (1994). *Aggression Among University Employees*. *Aggressive Behaviour*. 20, 173–184.
- Boxer, P. and Tisak, M. S. (2005). *Children's Beliefs About the Continuity Of Aggression*. *Aggressive Behavior*, 32 (2), 172–188.
- Boldwin, L. A. (1967). *Theories Of Child Development*. John Willey and Sons. Inc. New York.

- Bozbel, S. ve Palaz, S. (2007). İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) ve Hukuki Sonuçları. *TİSK Akademi*, 1, 67-81.
- Brewer, M. B. and Crano, W. D. (1994). *Social Psychology*. St. Paul: West Publishing Company, Minneapolis.
- Brodsky, C. M. (1976). *The Harassed Worker*. Lexington, MA: D.C., Health and Company.
- Browne, M. N. and Smith, M. A. (2008). Mobbing In The Workplace: The Latest Illustration Of Pervasive Individualism İn American Law. *Employee Rights and Employment Policy Journal*, 12/131.
- Bucuklar, N. M. (2009). *Öğretmenlerin Maruz Kaldıkları Yıldırma Eylemlerinin Tükenmişlikleri ve Bazı Değişkenler İle İlişisinin İncelenmesi*. Yayımlanmış yüksek lisans tezi, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bulut, H. (2007). *Ortaöğretim Öğretmenlerinde Psikolojik Şiddet (Mobbing) Düzeyi*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Niğde.
- Büyükkılıç, G. (2012). Ahlaklı Ulus ve Sadakat. *Legal İş Hukuku ve Sosyal Güvenlik Hukuk Dergisi*, Sayı: 4.
- Büyüköztürk, Ş. (2013). *Veri Analizi El Kitabı, İstatistik, Araştırma Deseni SPSS Uygulamaları ve Yorum*. (18.baskı). Ankara: Tarcan Yayıncılık.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2014). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Cemaloğlu, N. (2007). *Örgütlerin Kaçınılmaz Sorunu Yıldırma*. Cilt: 42, s. 111 - 126, Web: www.yesevi.edu.tr/ adresinden 19 Nisan 2014 tarihinde alınmıştır.
- Cemaloğlu, N. (2007). Okul Yöneticilerinin Liderlik Stilleri ile Yıldırma Arasındaki İlişki. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt: 33, 77-87.
- Charlotte, R., Helge, H. and Cooper, C. (2001). *Workplace Bullying: What We Know, Who Is To Blame and What Can We Do?* Manchester, Lancaster University, Management School Press.

- Collins, R. and Makowsky, M. (1993). *The Discover Of Society*. 5. Edition, Mc Graw Hill, New York.
- Corey, G. (2005). *Psikolojik Danışma ve Psikoterapi Kuram ve Uygulamaları*. Ankara: Mentis Yayıncılık.
- Çabuk, Ç. (2013). *Sıfıra Sıfır Elde Var Mobbing*. (1. Baskı). İstanbul: Elma yayınları.
- Çobanoğlu, Ş. (2005). *Mobbing İşyerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri*. (1. Baskı). İstanbul: Timaş Yayınları.
- Çöl, S. (2008). İşyerinde Psikolojik Şiddet: Hastane Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, Cilt: 4, s.107-134.
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı. (2011). *İşyerlerinde Psikolojik Taciz: (Mobbing) Bilgilendirme Rehberi*. Ankara: Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı. Web: www.cgm.gov.tr adresinden 12 Nisan 2014 tarihinde alınmıştır.
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı. (2013). *Dünyada Duygusal Bezdirme (İLO Sözleşmeleri)*. Ankara: Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı. Web: www.csgeb.gov.tr/ adresinden 16 Nisan 2014'te alınmıştır.
- Davenport, N., Schwartz, R. D. and Eliot, G. P. (2003). *Mobbing, İşyerinde Duygusal Taciz*. (Çev: ÖnerToy, O. C.), İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Demirgil, H. (2005). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. (Ed: Kalaycı, B.), Ankara: Asil Yayıncılık.
- Dick, R. and Wagner, U. (2001). Stress and Strain İn Teaching: A Structural Equation Approach. *British Journal of Educational Psychology*, 71/2, 243–259. Web: www.sciencedirect.com/ adresinden 20 Nisan 2014 tarihinde alınmıştır.
- Dilman, T. (2007). *Özel Hastanelerde Çalışan Hemşirelerin Duygusal Tacize Maruz Kalma Durumlarının İncelenmesi*. Yayımlanmış yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Durak, M. (2002). *Predictive Role Of Hardiness On Psychological Symptomatology Of University Students Experienced Earthquake*. Yayımlanmamış yüksek lisans projesi, Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

- Dykeman, B. F. (1995). The Social Cognitive Treatment Of Anger and Aggression İn Four Adolescents With Conduct Disorder. *Journal Of Instructional Psychology*, 22, 194-203.
- Efilti, E. (2006). *Orta Öğretim Kurumlarında Okuyan Öğrencilerin Saldırganlık ve Denetim Odağı'nın Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi*. Web: <http://www.sosyalbil.selcuk.edu.tr/> adresinden 08 Mayıs 2014 tarihinde alınmıştır.
- Einarsen, S. (2000). *Harassment and Bullying At Work: A Review Of The Scandinavian Approach*. *Aggression and Violent Behavior*, 5(4), 379–401.
- Einarsen, S., Raknes, B. I. and Matthiesen, S. B. (1994). Bullying and Harassment At Work and Their Relationships To Work Environment Quality, An Exploratory Study. *European Work and Organizational Psychologist*, 4(4), 381–401.
- Einarsen, S. and Skogstad, A. (1996). Bullying: Epidomiological Findings in Public And Private Organization. *Euopen Journal Of Work and Organizatioanl Psychology*, 5(2), 185-201.
- Ergenekon, S. (2008). *İşyerinde Duygusal Taciz: Mobbing*. Web: <http://www.mobbingtr.com.ghost/> adresinden 04 Nisan 2008 tarihinde alınmıştır.
- Eron, L. D. (1994). *Theories Of Aggression, From Drives To Cognitions*. (Ed. Huesmann, L. R.), *Agresif Behavior: Current Perspectives*. Plenum Press, New York.
- Ersevım, İ. (2008). *Freud ve Psikanalizin Temel İlkeleri*. (4. Baskı). İstanbul: Özgür Yayıncılık.
- Erten, Y. ve Ardalı, C. (2001). Saldırganlık, Şiddet ve Terörün Psiko-sosyal Yapıları. *Şiddet, Cogito, İstanbul: Yapı Kredi Yayınları*, Sayı: 6-7, 143-164.
- Ertek, S. Ş. (2009). *Yıldırma ve Yıldırma Mağduru Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma*. Yayımlanmış yüksek lisans tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Ertürk, A. (2005). *Öğretmen ve Okul Yöneticilerinin Okul Ortamında Maruz Kaldıkları Yıldırma Eylemleri (Ankara İli İlköğretim Okulları Örneği)*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Eser, O. (2010). *Mobbing Kavramının Türkçe Serüveni*. Kültür Üniversitesi, İstanbul.
- Field, T. (1996). *Bully In Sight, How To Predict, Resist, Challenge and Combat Workplace Bullying Overcoming. The Silence and Denial By Which Abuse Thrives*.
- Fineman, S. (2005). *Understanding Emotion At Work*. London: Sage Publications.
- Freedman, L. J., Sears, O. D. and Carlsmith, M. J. (1998). *Sosyal Psikoloji*. (3. Baskı). Ankara: İmge Kitabevi Yayınları.
- Friedman, M. and Rosenman, R. H. (1974). *Type A Behavior and Your Heart*. New York, Knopf.
- Gençtan, E. (1993). *Psikanaliz ve Sonrası*. (7. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi Yayınları.
- Gökçe, T. A. (2008). *Mobbing: İşyerinde Yıldırma Nedenleri ve Başa Çıkma Yöntemleri*. (1. Baskı). Ankara: Pegem Akademi Yayın Dağıtım.
- Güngör, M. (2008). *Çalışma Hayatında Psikolojik Taciz*. (1. Baskı). İstanbul: Derin Yayınevi.
- Groeblinghoff, D. and Becker, M. (1996). A Case Study Of Mobbing and The Clinical Treatment Of Mobbing Victims. *European Journal Of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 277- 294.
- Hall, S. C. (1999). *Freudiyen Psikolojiye Giriş*. (1.Baskı). İstanbul: Kaknüs Yayınları.
- Hoel, H. and Cooper, C. L. (2000). *Destructive Conflict and Bullying At Work. Manchester School Of Management*. University Of Manchester, Institute Of Science and Technology.
- Hubert, B.A. and Veldhoven, M. (2001). Risk Sectors For Undesirable Behaviour and Mobbing. *European Journal Of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 415- 424.

- Işık, E. (2007). *İşletmelerde Mobbing Uygulamaları İle İş Stresi İlişkisine Yönelik Bir Araştırma*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- İlgün, İ. (2008). *Psikolojik Şiddet (Mobbing) Süreci*. Web: www.xing.com/net/cem_kisiselgelisim/ adresinden adresinden 01 Nisan 2014 tarihinde alınmıştır.
- İlhan, Ü. (2010). İşyerinde Psikolojik Tacizin (Mobbing) Tarihsel Arka Planı ve Türk Hukuk Sisteminde Yeri. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, Cilt: 10 Sayı: 4.
- Jennifer, D., Cowie, H. and Ananiadou, K. (2003). Perception and Experience Of Workplace Bullying In Five Different Working Populations. *Aggressive Behavior*, 2, 489–496.
- Kağıtçıbaşı, Ç. (1999). *Yeni İnsan ve İnsanlar*. (10. Baskı). İstanbul: Evrim Yayınevi.
- Kalaycı, Ş. (2005). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. (1.Baskı). Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Karaca, G. N. (2009). AB Ülkelerinde İşyerinde Psikolojik Tacizin Boyutları: Psikolojik Tacizle Mücadele ve Bu Mücadelede Sendikaların Rolü. *Çimento İşveren Dergisi*, Cilt: 23, 5.
- Karakale, S. B. (2011). *Mobbing ve Mobbinge Başa Çıkma Yöntemleri Mobbing Mağdurlarına Yönelik Bir Araştırma*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Yalova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yalova.
- Karasar, N. (2007). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. (17. Baskı). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Karavardar, G. (2009). *İş Yaşamında Psikolojik Yıldırma ve Psikolojik Yıldırmaya Direnç Gösteren Kişilik Özellikleri ile İlişkisi*. Yayınlanmamış doktora tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kaya, Ç. (2012). *Cerrahi Hemşirelerinin Mobbinge Maruz Kalma Durumlarının Belirlenmesi ve Mobbing'in Hemşirelerin Motivasyonları Üzerine Olan Etkisinin İncelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Kocatepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Afyon.

- Kaya, N. (1999). *Neden İntahâr Ediyorlar?* (1. Baskı). İstanbul: Nesil Yayın Evi.
- Koç, M. ve Bulut, U. (2009). Ortaöğretim Öğretmenlerinde Mobbing: Cinsiyet Yaş ve Lise Türü, *International Online Journal of Educational Sciences*, 1(1).
- Korkmaz, M. and Cemaloglu, N. (2010). Relationship Between Organizational Learning and Workplace Bullying İn Learning Organizations. *Educational Research Quarterly*, V: 33.
- Kozcu, S. (1985). Saldırganlığın Kuramsal Analizi. *Seminer Dergisi, İzmir: Ege Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Yayınları*.
- Kök, B. S. (2006). *İş Yaşamında Psiko-Şiddet Sarmalı Olarak Yıldırma Olgusu ve Nedenleri?* Atatürk Üniversitesi İİBF 14. Ulusal Yönetim Ve Organizasyon Kongre Kitabı, 435-448.
- Köknel, Ö. (1995). *Kişilik: Kaygıdan Mutluluğa*. (13. Baskı). İstanbul: Altın Kitaplar Yayınevi.
- Köse, E. (2010). *Bir Üniversite Hastanesinde Hekim ve Hemşirelerin Algıladıkları Örgüt Kültürünün Mobbing Davranışlarına Etkisi*. Yayımlanmış yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Köse, S. ve Uysal, Ş. (2010). Kamu Personelinin Yıldırma (Mobbing) ve Boyutları Hakkındaki Düşünceleri Üzerine Bir Çalışma: Manisa Tarım İl Müdürlüğü Örneği. *Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 8 Sayı: 1
- Kutlu, F. (2006). *İşyerinde Duygusal Taciz'in (Mobbing) Çalışanın Tükenmişliği Üzerine Etkisi*. Yayımlanmamış yüksek lisans projesi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Laçiner, V. (2006). Mobbing (İşyerinde Psikolojik Taciz). *Uşak Stratejik Gündem (USG)*, Web: <http://www.turkishweekly.net/turkce/makale.php?id=98/> adresinden 21 Mayıs 2014 tarihinde alınmıştır.
- Lewis, J. C. D. and Wahl, H. K. (2002). Addressing Issues of Workplace Harassment: Conseling the Targets. *Journal of Employment of Counselling*, 39, 109-116.

- Leymann, H. (1990). *Mobbing and Psychological Terror At Workplaces*. Violence and Victims, 5, 119–26.
- Leymann, H. (1996). The Content and Development Of Mobing At Work Of Work and Organizational Psychology. *Journal Of European*, 5(2), 165–184.
- Leymann, H. (1997). Research and The Term Mobbing. The Mobbing. *Encyclopaedia, Some Historical Notes*: Web: <http://www.leymann.se/english/00004E.HTM/> adresinden 20 Nisan 2014 tarihinde alınmıştır.
- Leymann, H. (2008). *Mobbing, Work And Organizational Psychology*. Web: www.leymann.se adresinden 12 Nisan 2014'te alınmıştır.
- Leymann, H. (2011). Bullying; Whistleblowing. *The Mobbing Encyclopaedia*, Web: <http://www.leymann.se/English/11120E.HTML/> adresinden 20 Nisan 2014 tarihinde alınmıştır.
- Leymann, H. and Gustafsson, A. (1996). *Mobbing At Work and The Development Of Post-traumatic Stress Disorder*, 5 (2), 251–275.
- Matthiesen, S. B. and Einarsen, S. (2001). MMPI-2-Configurations Among Victims Of Bullying At Work. *European Journal Of Work And Organizational Psychology*, 10, 467-484.
- Matthiesen, B. and Einarsen, S. (2004). Psychiatric Distress and Symptoms of PTSD Among Victims Of Bullying at Work. *British Journal Of Guidance & Counselling*, 32(3), 335-356.
- Milli Eğitim Bakanlığı. (2014). *Çocuk Gelişimi ve Eğitimi*. Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı. Web: <http://megep.meb.gov.tr/> adresinden 11 Nisan 2014 tarihinde alınmıştır.
- Mikkelsen, E. G. and Einarsen, S. (2002). Relationships Between Exposure To Bullying Of Work and Psychological and Psychosomatic Health Complaints. *Scandinavian Journal Of Psychology* 43, 397- 405.
- Namie, G. and Namie, R. (2000). *The Bully At Work*. Naperville, IL: Sourcebooks.

- Naylor, C. (2001). What Do British Columbia Teachers Consider To Be The Most Significant Aspects Of Workload and Stress In Their Work? *Vancouver, BC: British Columbia Teachers Federation, Survey Series, BCTF Research Report.*
- Neuman, J. H. and Baron, R. A. (1997). Workplace Violence and Workplace Aggression: Evidence Concerning Specific Forms, Potential Causes, and Preferred Targets. *Journal of Management*, 24, 391–419.
- O’Conner, H. (2004). *Bullying Staff In Schools*. 1, 6. Web: <http://www.caitrin.mtx.net>. adresinden 12 Nisan 2014 tarihinde alınmıştır.
- Oglesby, C. A. and Hill, K. L. (1993). *Gender and Sport. Handbook Of Research On Sport Psychology*. Macmillian Publishing Company, New York.
- Olweus, D. (1994). Bullying At School, Basic Facts and Effects Of A School Based Intervention Program. *Journal Of Child Psychology and Psychiatry*, 35(7), 71-90.
- Ortar, M. (2011). *İstatistik Üzerine Çalışmalar*. Web: <http://mustafaotrar.net/istatistik/spearman-sira-farklari-korelasyon-katsayisi/> adresinden 01 Haziran 2014 tarihinde alınmıştır.
- Öztürk, M. O. (1983). *Ruh Sağlığı ve Hastalıkları*. Ankara: Meteksan.
- Özgün, A. K. (2011). *İşyerinde Mobbing ve Mobbingin Hukuki Değerlendirmesi*, Web: http://www.turkhukuksitesi.com/makale_1293.html/ adresinden 18 Nisan 2014 tarihinde alınmıştır.
- Özer, S. P. (2009). *İşyerinde Yıldırma (Mobbing) ve Yıldırma Üzerine Bir Çalışma*. Yayımlanmış yüksek lisans tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Pasquale, V. (2002). Study Examines Mobbing At The Workplace. *European Industrial Relations Observatory*, Web: <http://www.eurofound.europa.eu/> adresinden 12 Nisan 2014 tarihinde alınmıştır.
- Peck, S. (1998). *People Of The Lie, The Hope for Healing Human Evil*. New York: Touchstone.

- Rayner, C. S. (1997). The Incidence Of Workplace Bullying. *Journal Of Community and Applied Social Psychology*, 7(3), 199–208.
- Rayner, C. S. and Hoel, H. (1997). Summary Review Of Literature Relating To Workplace Bullying. *Journal of Community, Applied Social Psychology*, 7, 181-191.
- Rayner, C. S. M., Barker, M. (1999). Theoretical Approaches To The Study Of Bullying At Work. *International Journal Of Manpower*. 20 (1/2), 11–15.
- Robert W. C. (2004). Psikanaliz ve Din. *Marife Bilimsel Birikim Dergisi*, Cilt: 4, sayı: 1, (Çev: Ayten, A.), A. Web: <http://www.marife.org/sayi-10.html/> adresinden 28 Nisan 2014 tarihinde alınmıştır.
- Saatçioğlu, H. (2014). *Dünyanın En Şaşırtıcı Eğitim Sistemi*. Web: www.sendika.org/finlandiya/ adresinden 18 Mayıs 2014 tarihinde alınmıştır.
- Sağlam, A. (2006). İlköğretim Okullarında Mobbing'e (Psikolojik Şiddet) İlişkin Öğretmen Görüşleri. *Eurasian Journal Of Educational Research*, 32, 133–142.
- Salin, D. (2001). Prevalence and Forms Of Bullying Among Business Professionals: A Comparison Of Two Different Strategies For Measuring Bullying. *Europen Journal Of Work and Organizational Psychology*, 10/4, 432-441.
- Salvucci, P. (1993). *Saldıranlık ve Özellikleri*. Web: www.selfgrowth.com/articles/salvucci/ adresinden 02 Nisan 2014' de alınmıştır.
- Satıcı, Ö. (2014). *Korelasyon Analizi, Spearman Korelasyon Analizi*. Web: www.dicle.edu.tr/Contents/05ec89ab-2b9b-492d-a161-effe635296f9./ adresinden 01 Haziran 2014 tarihinde alınmıştır.
- Savaş, F. (2007). *İşyerinde Manevi Taciz*. (1. Baskı). İstanbul: Beta Basım.
- Schat, C. H. A., Frone, R. M. and Kelloway, K. E. (2006). *Prevalence Of Workplace Aggression In The U.S Workforce Findings From A National Study*. (Ed. Kelloway, E.K.; Barling, J. and Hurrell, J. J.) *Handbook of Workplace Violence*, Sage, 48–89

- Scott, J. P. (1975). *Aggression*. Chicago, The University Of Chicago Press.
- Schultz, D. P. and Schultz, S. E. (1998). *Psychology and Work Today: An Introduction To Industrial and Organizational Psychology*. USA: Prentice Hall.
- Solmuş, T. (2004). *İş Yaşamında Duygular ve Kişiler Arası İlişkiler*. (1. Baskı). İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Şahin, D. (2007). *Türkiye’de İlköğretime Sınıf Öğretmeni Yetiştirmede Nitelik Arayışları*. Yayımlanmış yüksek lisans tezi, Mehmet Akif Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Burdur.
- Şimşek, S. (2011). *Yıldırma ve Yıldırma Mağduru Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma*. Yayımlanmış yüksek lisans tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- Tarhan, N. (2000). *Şiddet Davranışının Psikolojik ve Kültürel Boyutu. Biyolojik, Sosyolojik, Psikolojik Açından Şiddet*. (Ed: Balcıoğlu, İ.), İstanbul: Yüce Yayınevi.
- Türk Dil Kurumu (2014). *Türkçe Sözlük* (Genişletilmiş baskı). Ankara: TDK. Web: www.tdk.gov.tr/ adresinden 12 Mayıs 2014 tarihinde alınmıştır.
- Telman, N. ve Ünsal, P. (2004). *Çalışan Memnuniyeti*, (1.Baskı). İstanbul: Epsilon Yayıncılık.
- Tınaz, P. (2006a). *İşyerinde Psikolojik Taciz*. (1. Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Tınaz, P. (2006b). Mobbing: İşyerinde Psikolojik Taciz. *Marmara Üniversitesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü Çalışma ve Toplum Dergisi*, Sayı: 3, s. 11–22, Web: www.toprakisveren.org.tr/2006-71-pinartinaz.pdf/ adresinden 20 Mayıs 2014 tarihinden alınmıştır.
- Tınaz, P. (2007). İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing). *Mercek Dergisi*, Cilt: 1, İstanbul: Mees Yayınları.
- Tınaz, P. (2008), *İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)*. (2. Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.

- Tınaz, P., Bayram, F. ve Ergin, H. (2008). *Çalışma Psikolojisi ve Hukuki Boyutlarıyla İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)*. (1. Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Toker, A. (2006). *İşyerinde Yıldırma: Özel ve Resmi İlköğretim Okulu Öğretmen ve Yöneticileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma*. Yayınlanmamış doktora tezi, Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Toker, A. (2008). *Mobbing: İşyerinde Yıldırma Nedenleri ve Başa Çıkma Yöntemleri*. Yayınlanmamış doktora tezi, Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Topkaya, E. (2011). *Mobbing With A Gender Perspective: How Women Perceive, Experience and Are Affected From It*. Unpublished Master Thesis, Graduate School Of Social Sciences Of Middle East Technical University, Ankara.
- Tutar, H. (2004). *İşyerinde Psikolojik Şiddet*. (3.Baskı). Ankara: BRC Basım.
- Uğur, G. (1996). *Üniversite Öğrencilerinde Atılganlık İle Beden Algısı İlişkisi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Ünsal, A. (1996). Genişletilmiş Bir Şiddet Tipolojisi. *Cogito, Kış-Bahar*, Sayı: 6-7, 29-36.
- Vartia, M. (1996). The Sources Of Bullying-Psychological Work Environment and Organisational Climate. *The European Journal Of Work and Organisational Psychology*.
- Verdugo, R. and Vere, A. (2003). Workplace Violence İn Service Sectors With İmplications For The Education Sector: Issues, Solutions and Resources. *Sectoral Activities Programme, Working Paper, International Labor Office Geneva*.
Web: <http://www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/papers/education/wp208.pdf>,
Web: adresinden 21 Nisan 2014 tarihinde alınmıştır.
- Vurgun, L. (2011), *İşletmelerde İletişim Mobbing Etkisi Sunumu*. Turgut Özal Üniversitesi, Ankara.

- Westhues, K. (2002), *The Mobbings At Medaille College*. Canada: University of Waterloo. p. 2
- Westhues, K. (2004). *Administrative Mobbing At The University Of Toronto: The Trial, Degradation and Dismissal Of A Professor During The Presidency Of J. Robert S. Prichard, Queenston*. The Edwin Mellen Press.
- Yavuz, H. (2007). *Çalışanlarda Mobbing (Psikolojik Şiddet) Algısını Etkileyen Faktörler*. Yayımlanmış yüksek lisans tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- Yazar, T. (2011). Yetişkin Eğitiminde Hedef Kitle. *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*. Web: www.e-dusbed.com/DergiPdfDetay.aspx?ID=70/ adresinden 19 Mayıs 2014 tarihinde alınmıştır.
- Yıldırım, A. and Yıldırım, D. (2006). Mobbing In The Workplace By Peers and Managers: Mobbing Experienced By Nurses Working In Healthcare Facilities In Turkey and Its Effect On Nurses. *Journal Of Clinical Nursing*. August, p. 1444-1453.
- Yıldız, S. (2007). A New Problem In The Work Place: Psychological Abuse (Bullying). *Akademik Araştırmalar Dergisi*, Sayı:34, s. 113- 128.
- Yıldız, S. ve Kılıkış, İ. (2010). Psikolojik Taciz Olgusuna 4857 Sayılı İş Kanunu Açısından Bir Bakış. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, Cilt:1, Sayı:1.
- Yıldız, S. ve Kılıkış, İ. (2010) *Japonya'da Duygusal Bezdirmeye Olgusu*. Web: www.haberortak.com adresinden 17 Nisan 2014'te alınmıştır.
- Yüçetürk, E. (2002). *Örgütlerde Küresel Bir Yönetim Sorunu: Yıldırma (Mobbing) ve Cinsiyetle İlişkisi*. (Ed: Keser, A.). Çalışma Yaşamında Dönüşümler, Ezgi Yayınları.
- Yüçetürk, E. (2003). *Bilgi Çağında Örgütlerin Görünmeyen Yüzü*. http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=224. Web: adresinden 14 Nisan 2014 tarihinde alınmıştır.

- Yüçetürk, E. (2007). *Örgütlerde Durdurulamayan Yıldırma Uygulamaları: Düş mü? Gerçek mi?* www.ikademi.com. Web: adresinden 14 Nisan 2014 tarihinde alınmıştır.
- Zapt, D. (1999). Organizational, Work Group Related and Personal Causes Of Mobbing/ At Bullying Work. *International Journal Of Manpower*, 20(1/2), 70-85, İstanbul: Ezgi Yayınları.
- Zaft, D., Knorz, C. and Kulla, M. (1996). On The Relationship Between Mobing Factors and Job Content, The Social Work Enviroment And Health Outcomes. *Europen Journal Of Work Organizational Psychology*, 5, 215–237.
- Zapf, D. and Wolfgang, J. (1999). Organizational Work Group Related and Personal Causes Of Mobing/Bullying At Work. *Journal Of Manpower*, 20(1/2), 70–84.
- Zel, U. (2001). *Kişilik ve Liderlik*. (1. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Zeylan, S. (2006). *İşyerinde Duygusal Tacize Uğradınız mı?* Web: <http://www.mobbingturkiye.net/index.58/> adresinden 15 Nisan 2014 tarihinde alınmıştır.

EKLER:

EK 1: Resmi Yazı (TDK'nın duygusal bezdirme tanımını yaptığı resmi yazı)

EK 2: Duygusal Bezdirme Anketi

EK 3: Algılanan Sosyal Destek Ölçeği

EK 1: Resmi Yazı (TDK'nın duygusal bezdirme tanımını yaptığı resmi yazı)

T.C.
ATATÜRK KÜLTÜR, DİL VE TARİH YÜKSEK KURUMU
Türk Dil Kurumu Başkanlığı

Sayı : 63434571622.031216

Konu : "Mobbing" sözü.

04/04/2014

Sayın Bahadır ÇELİK
bahadir_celik@hotmail.com

İlgi: 02/04/2014 tarih ve 20141644 sayılı yazı.

İngilizce mobbing sözü için Türk Dil Kurumu tarafından bezdiri karşılığı önerilmiştir. Güncel Türkçe Sözlük ve Yazım Kılavuzu Çalışma Grubu tarafından, grubun Aralık 2010 toplantılarına önerilen bu karşılık sonraki günlerde Güncel Türkçe Sözlük'e de eklenmiştir. O günden bu yana değiştirilmeyen bu karşılıkla ilgili olarak 21 Şubat 2011 günü Anadolu Ajansı kanalıyla bir basın açıklaması yapılmıştır. Aynı günlerde ulusal gazetelerin birçoğunda yer alan bu açıklamadan daha ayrıntılı bilgi edinebilirsiniz.

Bilgilerinizi rica ederim

e-imzalıdır
Prof. Dr. Mustafa S. KAÇALİN
Başkan

EK 2: Duygusal Bezdirmme Anketi

DUYGUSAL BEZDİRME ANKETİ

Bir kişinin amirleri, astları veya eş düzeydeki meslektaşları tarafından sürekli olarak ve sistematik biçimde; aşağılanması, küçümsenmesi, başkaları önünde küçük düşürülmesi, azarlanması, kişiliğine yönelik tehdit ve saldırılara uğraması, hakkında dedikodu çıkarılması, görmezlikten gelinmesi, yaptığı işe değer verilmemesi, iş ile ilgili bilgilere ulaşmasının engellenmesi, aşırı iş yükü ile çalışamaz hale getirilmesi gibi davranışlara maruz bırakılmasına “**Duygusal Bezdirmme**” denilmektedir.

Aşağıdaki sorulara lütfen bu bilgiler ışığında cevap veriniz.

1) Duygusal bezdirmeye hiç maruz kaldınız mı?

Evet

Hayır (Lütfen 9. soruya geçiniz)

2) Size duygusal bezdirmme davranışını uygulayanlar genel olarak:

Erkek

Kadın

Her ikisi de

3) Çalışma yaşamınız boyunca birden fazla duygusal bezdirmeye maruz kaldınız mı?

Evet

Hayır

4) Aşağıdaki ifadelerden size uygun olanları işaretleyiniz. (Birden fazla ifadeyi işaretleyebilirsiniz.)

- Sürekli olarak çalışmamın küçümsenmesi
- Sürekli olarak yaptığım işin eleştirilmesi
- Herkesin önünde küçük düşürülme
- Hakaret ve iğneleyici sözler söylenmesi
- Sözlü ve sözsüz olarak tehdit edilme
- Uygunsuz şakalar yapılması
- Sürekli tedirgin edilme, kızdırma, rahat vermeme
- Fiziksel şiddet kullanma
- Kişisel mallara saldırma
- Gerekli bilgilere ulaşılmanın engellenmesi
- Dışlama, yok sayma ve görmezden gelme
- Kişisel gelişim, eğitim isteklerinin nedensiz reddedilmesi
- İşi bitirme konusunda baskı yapılması
- İş dışında ayrı işler yüklenmesi
- Gerçekleşmesi olanaksız iş bitirme tarihleri verilmesi
- Hedefleri haber vermeden değiştirme
- Çabaları değersiz gösterme
- Sürekli moral bozma
- Sorumluluk alanlarını danışmadan değiştirme

5) Duygusal Bezdirme sonucu aşağıdaki davranışlara maruz kaldığınızda işteki performansınızdaki değişimle ilgili olarak lütfen uygun seçeneği işaretleyiniz.

	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Sıklıkla	Her Zaman
İşe devamsızlığıma neden oldu.					
İşimi bırakmayı düşünmeme neden oldu.					
İşe geç gitmeme neden oldu.					
Dikkat dağınıklığı nedeniyle iş kazası geçirmeme neden oldu.					
İşteki performansımın azalmasına neden oldu.					
Hastalık izinlerimin artmasına neden oldu.					
İş tatminimin azalmasına neden oldu.					
Verdiğim hizmette/ ürettiğim ürünlerde kalitenin azalmasına neden oldu.					
İşe karşı bağlılığımın azalmasına neden oldu					
Yaratıcılığımın azalmasına neden oldu					

6-) Siz duygusal bezdirmeye maruz kaldığınızda aşağıdaki eylemlerden birini uyguladınız mı?
(Birden fazla seçeneği işaretleyebilirsiniz.)

(Aşağıdaki eylemlerden birine “evet” dediyseniz, lütfen 7. ve 8. soruyu cevaplandırınız.)

	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Sıklıkla	Her Zaman
Duygusal bezdirme uygulayan kişiyi görmezden gelmek.					
Başka bir yere nakledilmeyi istemek.					
Duygusal bezdirmeyi yapan kişiye bunu yapmamasını söylemek					
Duygusal bezdirmeyi yapan kişiye bu davranışını başkalarına anlatacağımı söyleyerek tehdit etmek					
Duygusal bezdirmeyi yapan kişiye benzer davranışlar ile karşılık vermek					
Durumu bir arkadaşına ve ya akrabaya anlatıp, Duygusal bezdirmeyi yapan kişiyle görüşmesini istemek					
Bir arkadaş veya meslektaş ile konuşmak					
Duygusal bezdirmeyi uygulayan kişiyi insan kaynaklarına şikayet etmek					
Duygusal bezdirmeyi uygulayan kişiyi amire şikayet etmek					
Duygusal bezdirmeyi uygulayan kişiyi meslek derneğine şikayet etmek					
Resmi şikâyetle bulunmak					

7) Bu eylemlerinize tatmin edici bir sonuca ulaştınız mı?

Evet Hayır Emin değilim

8) İşyerinizdeki alışma arkadaşlarınızdan destek alabildiniz mi?

Evet Hayır

9) alıştığınız okulda Duygusal bezdirmeyi önlemeye yönelik alınmış kararlar ve/veya uygulamalar var mı?

Evet Hayır

ÖZ GEÇMİŞ

Doğum Yeri ve Yılı : Silvan – 1974

Öğretim Gördüğü Kurumlar	: <u>Başlama Yılı</u>	<u>Bitirme Yılı</u>	<u>Kurum Adı</u>
Lise	1988	1991	D.Bakır Ticaret Lisesi
Lisans	1994	1998	19 Mayıs Üniversitesi
Yüksek Lisans	2013		

Bitirdiği Yabancı Diller ve Düzeyi: İngilizce- Orta

Çalıştığı Kurumlar:	<u>Başlama ve Ayrılma</u>	<u>Kurum Adı Tarihi</u>
	1998-1999	Dipsizgöl İ.Ö
	1999-2001	Başverimli İ.Ö.
	2001-2003	Dipsizgöl İ.Ö.
	2003-2005	Mesudiye İ.Ö.
	2005-2008	Altı Eylül İ.Ö.
	2008-2013	Tophane İ.Ö.
	2013-	Yüksel Bodur İ.Ö.

Yapılan Çalışmalar:

Bahadır Ç., Güleç S. (2014), *Öğrencilerin Sosyal Medya Araçlarının Eğitim Süreçlerindeki Önemine Yönelik Görüşleri*, Uludağ Üniversitesi (Bitim aşamasında).