

T.C.  
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI  
KLİNİK PSİKOLOJİ BİLİM DALI

**ÇALIŞANLARDA İŞYERİ ZORBALIĞI ALGI  
DÜZEYİNE BAĞLI OLARAK ALGILANAN STRES  
DÜZEYİNİN İNCELENMESİ**

Yüksek Lisans Tezi

Tezi Hazırlayan:  
**Tuğrul VARDARLI**

İstanbul, 2015

T.C.  
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI  
KLİNİK PSİKOLOJİ BİLİM DALI

**ÇALIŞANLARDA İŞYERİ ZORBALIĞI ALGI  
DÜZEYİNE BAĞLI OLARAK ALGILANAN STRES  
DÜZEYİNİN İNCELENMESİ**

Yüksek Lisans Tezi

Tezi Hazırlayan:  
**Tuğrul VARDARLI**

Öğrenci No:

130790017

Danışman:

Yrd. Doç. Dr. Hüseyin EBADİ

İstanbul, 2015

## YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “**Çalışanlarda İşyeri Zorbalığı Algı Düzeyine Bağlı Olarak Algılanan Stres Düzeyinin İncelenmesi**” başlıklı bu çalışmanın, bilimsel ahlak ve geleneklere uygun şekilde tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmamın içinde kullanıldıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım.03.10.2015



**Tuğrul VARDARLI**

T.C.  
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ  
TEZLİ YÜKSEK LİSANS SINAV TUTANAĞI

..3. / 10. / 2015

Enstitümüz *Psikoloji* Anabilim dalı *Klinik Psikoloji* Programı yüksek lisans öğrencilerinden **130790017** numaralı **Tuğrul VARDARLI'nın** "*Beykent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim - Öğretim Yönetmeliği*"nin ilgili maddesine göre hazırlayarak, Enstitümüze teslim ettiği "**Çalışanlarda İşyeri Zorbalığı Algı Düzeyine Bağlı Olarak Algılanan Stres Düzeyinin İncelenmesi**" konulu tezini, Yönetim Kurulumuzun 08.09.2015 tarih ve 2015/36 sayılı toplantısında seçilen ve Taksim Yerleşkesinde toplanan biz jüri üyeleri huzurunda, ilgili yönetmeliğin (c) bendi gereğince (50) dakika süre ile aday tarafından savunulmuş ve sonuçta adayın tezi hakkında oyçokluğu/oybirliği ile Kabul/Red veya Düzeltme kararı verilmiştir.

İşbu tutanak, 4 nüsha olarak hazırlanmış ve Enstitü Müdürlüğü'ne sunulmak üzere tarafımızdan düzenlenmiştir.

**DANIŞMAN**

Yrd.Doç.Dr. Hüseyin EBADİ  
(BEYKENT ÜNİVERSİTESİ)



**ÜYE**

Yrd. Doç. Dr. Neslim Güvenderer DOKSAT  
(BEYKENT ÜNİVERSİTESİ)



**ÜYE**

Yrd. Doç.Dr. Melek ASTAR  
(FATİH SULTAN MEHMET ÜNİVERSİTESİ)



Adı ve Soyadı : Tuğrul VARDARLI  
Danışmanı : Yrd. Doç. Dr. Hüseyin EBADİ  
Türü ve Tarihi : Yüksek Lisans, 2015  
Alanı : Psikoloji  
Anahtar Kelimeler : İşyeri Zorbalığı, Stres, Sosyo-demografik Bilgiler

## ÖZ

### ÇALIŞANLARDA İŞYERİ ZORBALIĞI ALGI DÜZEYİNE BAĞLI OLARAK ALGILANAN STRES DÜZEYİNİN İNCELENMESİ

İşyeri zorbalığı (mobbing) bireylere işyerlerinde kademeli olarak uygulanan olumsuz tutum ve davranışlar bütünüdür. Stres ise bireyin baş etme gücünü aşan ya da zorlayıcı durumlarda verdiği otomatik bir tepkidir. Yapılan çalışmada temel amaç stres ile işyeri zorbalığı arasındaki ilişkiyi saptamak ve belirlenen sosyo-demografik değişkenlere göre farklılıkları incelemektir. Araştırmada stresin ölçümü için Algılanan Stres Ölçeği ve işyeri zorbalığının ölçümü için İşyeri Zorbalığı Ölçeği kullanılmıştır. Çalışmanın örneklemini 145 kadın ve 165 erkek olmak üzere toplam 309 kişi oluşturmaktadır. Yapılan korelasyon analizi sonucunda algılanan stres ve işyeri zorbalığı ölçekleri arasında  $r=0,44$  değerinde orta şiddetli pozitif doğrusal bir ilişki vardır. Sosyo-demografik değişkenler ile uygulanan tek yönlü varyans analizi sonucu anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Bu sonuçlar stres ve işyeri zorbalığının oluşumu için çıkarımlar yapma imkanı sunmaktadır. Yapılan çalışmanın sonunda stres ile işyeri zorbalığının oluşumuna sebep olabilecek değişkenler belirlenmiş ve stres ile işyeri zorbalığı arasında doğrusal ilişki bilimsel bir dille sunulmuştur.

Name and Surname : Tuğrul VARDARLI  
Supervisor : Assistant Prof. Dr. Hüseyin EBADİ  
Degree and Date : Master, 2015  
Major : Psychology  
KeyWords : Mobbing, Stress, Sociodemographic Informations

## **ABSTRACT**

### **THE INVESTIGATION OF THE STRESS LEVEL WHICH IS PERCEIVED TO THE WORKPLACES BULLY**

Mobbing is negative attitudes and behaviors that the workees are exposed to. Stres is a reaction that exceeds coping skills of people. It is also a reaction that the people show to foreing situations. The main purpose of this research is that to examine relation between mobbing and stres. Perceived Stres Measurement is used to measure stres and Mobbing Measurement is used to measure mobbing. Sample of the study includes totaly 309 person which are consisted of 145 women and 165 men. According to the result of correlation analysis, there is a positive medium rage and linear relation ( $r=0,44$ ) between percieved stres and mobbing. Significant differences were found as a result of one-way variance analyse that has been applied with sociodemographic variance. The result give us opportunity to make inference about formation of stres and mobbing. As a result of the research, the variances which can cause creation of stres and mobbing were determined. Also the linear relation between stres and mobbing was showed withs scientific and formel language.

## İÇİNDEKİLER

Sayfa No.

<b>ÖZ</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>TABLolar LİSTESİ</b> .....	v
<b>KISALTMALAR LİSTESİ</b> .....	viii
<b>GİRİŞ</b> .....	1

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### PSİKOLOJİK YILDIRMA (MOBBİNG)

1.1. Psikolojik yıldırma Tanımı ve Tarihçesi .....	2
1.2. Çatışma ve Psikolojik Yıldırma .....	3
1.3. Psikolojik Yıldırmanın Oluşumu ve Nedenleri .....	4
1.4. Psikolojik Yıldırmanın Örgüte ve Bireye Etkileri .....	5
1.5. Psikolojik Yıldırma Davranışları .....	7
1.6. Psikolojik Yıldırma Uygulayan ve Tacize Maruz Kalan Bireylerin Kişilik Özellikleri .....	10
1.7. Psikolojik Yıldırmada 10 Anahtar Etmen .....	11
1.8. Psikolojik Yıldırma Türleri .....	11
1.9. Çeşitli Ülkelerde Psikolojik yıldırma .....	12
1.10. Psikolojik Yıldırma Aşamaları .....	14
1.11. Psikolojik Yıldırmanın Ölçümü .....	15
1.12. Psikolojik Yıldırma Tipleri .....	16
1.13. Meslekler ve Psikolojik Yıldırma .....	17
1.14. Psikolojik Yıldırma Dereceleri .....	18
1.15. Psikolojik Yıldırmanın Sonuçları .....	18
1.16. Psikolojik Yıldırma, Çatışma, Şiddet ve Stres .....	19
1.17. Psikolojik Yıldırma ile Başa Çıkma Yolları .....	20
1.18. Yasalarda Psikolojik Yıldırma .....	21

## İKİNCİ BÖLÜM

### STRESS

2.1. Stresin Tanımı ve Tarihçesi.....	23
2.2. Stres Belirtileri.....	24
2.3. Stres Etkenleri .....	25
2.4. Stres Türleri.....	25
2.5. Stres Kaynakları .....	27
2.6. İş Hayatı ve Stres.....	27
2.6.1. Aşırı İş Yükü .....	28
2.6.2. İşini Kaybetmenin Korkusu.....	28
2.6.3. Fiziki Çevre Şartları .....	28
2.7. Stres ve Ergenlik.....	29
2.8. Depresyon ve Stres .....	31
2.9. Stresin Etkileri .....	32
2.9.1. Yararlı Etkileri .....	32
2.9.2. Zararlı Etkileri .....	32
2.10. Stresle Başa Çıkma Yolları .....	33

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### YÖNTEM VE BULGULAR

3.1. Katılımcılar.....	35
3.2. Araç ve Gereçler.....	35
3.2.1. Algılanan Stres Ölçeği .....	35
3.2.2. İşyeri Zorbalığı Ölçeği .....	35
3.3. Uygulama .....	36
3.4. Verilerin Analizi.....	36
3.5. Sonuçlar .....	37
<b>TARTIŞMA VE ÖNERİLER .....</b>	<b>67</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>72</b>
<b>EKLER .....</b>	<b>79</b>
Ek-1. Kişisel Bilgi Formu .....	79
Ek-2. İşyeri Zorbalığı Ölçek Formu .....	81
Ek-3. Algılanan Stres Ölçeği Formu .....	82



## TABLolar LİSTESİ

Sayfa No.

<b>Tablo 1.</b> Psikolojik Yıldırma Davranış Tipolojisi.....	9
<b>Tablo 2.</b> Katılımcıların Cinsiyet Durumu Açısından Dağılımı.....	37
<b>Tablo 3.</b> Katılımcıların Yaş Grupları Açısından Dağılımı.....	37
<b>Tablo 4.</b> Katılımcıların Yaşlarının Betimleyici İstatistik Değerleri.....	37
<b>Tablo 5.</b> Katılımcıların Eğitim Durumu Açısından Dağılımı.....	38
<b>Tablo 6.</b> Katılımcıların Medeni Durum Açısından Dağılımı.....	38
<b>Tablo 7.</b> Katılımcıların Ne Kadar Süredir Çalışıldıklarının (Yıl) Dağılımı.....	38
<b>Tablo 8.</b> Katılımcıların Ne Kadar Süredir Çalışıldıklarının (Yıl) Betimleyici İstatistik Değerleri.....	38
<b>Tablo 9.</b> Katılımcıların Mevcut İş Yerinde Çalışma Süresi (Yıl) Açısından Dağılımı.....	39
<b>Tablo 10.</b> Katılımcıların Mevcut İş Yerinde Çalışma Süresinin (Yıl) Betimleyici İstatistik Değerleri.....	39
<b>Tablo 11.</b> Katılımcıların Yöneticinin Cinsiyeti Durumu Açısından Dağılımı.....	39
<b>Tablo 12.</b> Katılımcıların Mevcut İşlerinden Memnuniyet Durumu Açısından Dağılımı.....	40
<b>Tablo 13.</b> Katılımcıların Halen Çalışmakta Olunan İş Tercih Etme Sebebi Durumu Açısından Dağılımı.....	40
<b>Tablo 14.</b> Katılımcıların İş Yerindeki Tüm Çalışan Sayısı Açısından Dağılımı.....	40
<b>Tablo 15.</b> Katılımcıların İş Yerindeki Tüm Çalışan Sayısının Betimleyici İstatistik Değerleri.....	41
<b>Tablo 16.</b> Katılımcıların İş Yerindeki Fiziki Koşullardan Memnuniyet Durumu Açısından Dağılımı.....	41
<b>Tablo 17.</b> Katılımcıların Mesai Saatlerinden Daha Fazla Çalışma Durumu Açısından Dağılımı.....	41
<b>Tablo 18.</b> Katılımcıların Kaç Gün Haftalık Tatillerinin Olduğunun Dağılımı.....	42
<b>Tablo 19.</b> Katılımcıların Haftalık Tatil Günlerinin Betimleyici İstatistik Değerleri.....	42
<b>Tablo 20.</b> Katılımcıların Haftalık Tatilin Hafta Sonu Kullanabiliyor Olma Durumu Açısından Dağılımı.....	42
<b>Tablo 21.</b> Katılımcıların Gelir Durumu Açısından Dağılımı.....	42
<b>Tablo 22.</b> Katılımcıların İşyerinizdeki Pozisyonu Açısından Dağılımı.....	43
<b>Tablo 23.</b> Algılanan Stres Ölçeği Ve İşyeri Zorbalığı Ölçeğinin Toplam Puanlarının Betimleyici İstatistik Değerleri.....	43

<b>Tablo 24.</b> Algılanan Stres Ölçeği İçin Madde Analizi Ve Güvenirlik Analizi Sonuçları.....	44
<b>Tablo 25.</b> İşyeri Zorbalığı Ölçeği İçin Madde Analizi Ve Güvenirlik Analizi Sonuçları.....	46
<b>Tablo 26.</b> Algılanan Stres Ölçeği Ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği Arası Korelasyon Katsayıları.....	47
<b>Tablo 27.</b> Algılanan Stres Ölçeği Ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği Toplam Puanlarının Cinsiyet Grupları Açısından Bağımsız Örneklem t Testi Analizi Sonuçları.....	48
<b>Tablo 28.</b> Algılanan Stres Ölçeği Ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği Toplam Puanlarının Yaş Grupları Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi (Anova) İle Karşılaştırma Sonuçları.....	49
<b>Tablo 29.</b> Algılanan Stres Ölçeği Ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği Toplam Puanlarının Eğitim Durumu Grupları Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi (Anova) İle Karşılaştırma Sonuçları.....	50
<b>Tablo 30.</b> Algılanan Stres Ölçeği Ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği Toplam Puanlarının Medeni Durumu Grupları Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi (Anova) İle Karşılaştırma Sonuçları.....	52
<b>Tablo 31.</b> Algılanan Stres Ölçeği Ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği Toplam Puanlarının Ne Kadar Süredir Çalıştıklarının (Yıl) Grupları Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi (Anova) İle Karşılaştırma Sonuçları.....	54
<b>Tablo 32.</b> Algılanan Stres Ölçeği Ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği Toplam Puanlarının Mevcut İş Yerinde Çalışma Süresi (Yıl) Grupları Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi (Anova) İle Karşılaştırma Sonuçları.....	55
<b>Tablo 33.</b> Algılanan Stres Ölçeği Ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği Toplam Puanlarının Çalışanların Yöneticilerinin Cinsiyet Grupları Açısından Bağımsız Örneklem t Testi Analizi Sonuçları.....	56
<b>Tablo 34.</b> Algılanan Stres Ölçeği Ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği Toplam Puanlarının Mevcut İşlerinden Memnuniyet Durumu Grupları Açısından Bağımsız Örneklem t Testi Analizi Sonuçları.....	57
<b>Tablo 35.</b> Algılanan Stres Ölçeği Ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği Toplam Puanlarının Halen Çalışmakta Olunan İş Tercih Etme Sebebi Durumu Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi (Anova) İle Karşılaştırma Sonuçları.....	57
<b>Tablo 36.</b> Algılanan Stres Ölçeği Ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği Toplam Puanlarının İş Yerindeki Tüm Çalışan Sayısı Grupları Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi (Anova) İle Karşılaştırma Sonuçları.....	59
<b>Tablo 37.</b> Algılanan Stres Ölçeği Ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği Toplam Puanlarının İş Yerindeki Fiziki Koşullardan Memnuniyet Durumu Açısından Bağımsız Örneklem t Testi Analizi Sonuçları.....	60
<b>Tablo 38.</b> Algılanan Stres Ölçeği Ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği Toplam Puanlarının Mesai Saatlerinden Daha Fazla Çalışma Durumu Açısından Bağımsız Örneklem t Testi Analizi Sonuçları.....	61

<b>Tablo 39.</b> Algılanan Stres Ölçeği Ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği Toplam Puanlarının Kaç Gün Haftalık Tatillerinin Olduğu Açısından Bağımsız Örneklem t Testi Analizi Sonuçları.....	<b>62</b>
<b>Tablo 40.</b> Algılanan Stres Ölçeği Ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği Toplam Puanlarının Haftalık Tatilin Hafta Sonu Kullanabiliyor Olma Durumu Açısından Bağımsız Örneklem t Testi Analizi Sonuçları.....	<b>63</b>
<b>Tablo 41.</b> Algılanan Stres Ölçeği Ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği Toplam Puanlarının Gelir Durumu Grupları Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi (Anova) İle Karşılaştırma Sonuçları.....	<b>64</b>
<b>Tablo 42.</b> Algılanan Stres Ölçeği Ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği Toplam Puanlarının Çalışanın İşyerinizdeki Pozisyonu Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi (Anova) İle Karşılaştırma Sonuçları. ....	<b>66</b>

## KISALTMALAR LİSTESİ

<b>ILO</b>	: International Labour Organisation
<b>LIPT</b>	: Leymann Inventory of Psychological Terror
<b>NAQ</b>	: Negative Attitude Questionary

## **GİRİŞ**

### **Amaç ve Hedefleri**

Çalışanların, işyeri zorbalığı algı düzeylerinin algılanan stres düzeyleri ile arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik oluşturulan genel amaç çerçevesinde araştırmanın hedefleri;

1. Çalışanların işyeri zorbalığı algı düzeyi; cinsiyet, yaş, eğitim durumu, mevcut işyerinde çalışma süresi, yöneticinin cinsiyeti, işi tercih etme sebebi, aylık gelir, işyerindeki pozisyonunuz değişkenlerine göre farklılık göstermekte midir?

2.Çalışanların algılanan stres düzeyi; cinsiyet, yaş, eğitim durumu, mevcut işyerinde çalışma süresi, yöneticinin cinsiyeti, işi tercih etme sebebi, aylık gelir, işyerindeki pozisyonunuz değişkenlerine göre farklılık göstermekte midir?

3. Çalışanların algılanan stres düzeyi ile işyeri zorbalığı algı düzeyi arasında bir ilişki var mıdır?

### **Kapsam ve İçerik**

Çalışma yaşamı içerisinde işyeri zorbalığı ve stres sık karşılaşılan bir sorun olarak algılanmaktadır. Bu araştırma, işyeri zorbalığı, stres kavramlarını açıklama ve çalışanlarda işyeri zorbalığı algısı ile algılanan stres düzeyi arasındaki ilişkiyi yordama amacıyla yapılacaktır.

### **Çalışma Yöntemi ve Planı**

Bu araştırmanın örnekleme, İstanbul ilinde en az 5 personelin çalıştığı iş yerlerinden rastgele örnekleme yöntemiyle seçilen 310 çalışandan oluşacaktır. Araştırmanın verileri, Kişisel Bilgi Formu, İşyeri Zorbalığı Ölçeği ve Algılanan Stres Ölçeği kullanılarak toplanacaktır.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### PSİKOLOJİK YILDIRMA (MOBBİNG)

#### 1.1. Psikolojik yıldırma Tanımı ve Tarihçesi

Psikolojik yıldırma (mobbing), işyerindeki bir veya birden fazla çalışanın, yine bir kişi ya da bir gruba korkutarak, zorlamayla ya da tehdit ederek ve incitici başka söz ve davranışlarla bir tür psikolojik yıldırma uygulaması anlamına gelmektedir (Tetik, 2010). Psikolojik yıldırma kavramı Latince ‘kararsız kalabalık’ manasındaki ‘mobile vulgus’ sözcüklerinden türetilmiş olup İngilizce ‘mob’ kelimesinden gelir; saldırmak, hücum etmek, etrafına toplanmak gibi anlamları bulunmaktadır. Fiil olarak ‘mobbing’ ise; rahatsız etmek, kuşatmak, taciz etmek, huzurunu kaçırmak, aşağılamak, yıldırma, beziri gibi anlamlar içermektedir (Karakaş ve Okanlı, 2013, Tınaz, 2006, Turhan, 1996). Psikolojik yıldırma olgusu alanyazında belirtilirken, işyerinde duygusal şiddet, terör ya da taciz, psikolojik şiddet, işyerinde travma, işyeri saldırganlığı, işyeri zorbalığı, işyeri mağduriyeti, algılanan mağduriyet, psikolojik yıldırma, bıkkınlık vb. terimler kullanılmaktadır (Aquino ve Bradfield, 2000, Dabu ve Drăghici, 2013, Tetik, 2010). Psikolojik yıldırma olumlu ve uyumlu tavırları, başarısı ve bilgisi nedeniyle bazı kişilere tehdit oluşturan işyerindeki bir bireye başka bir çalışan ve ya bir grup tarafından sürekli ve sistematik olarak uygulanan duygusal eziyet ve zorbalık olarak tanımlanmaktadır. (Akgeyik, Delen, Uşen ve Omay, 2009, Karakaş ve Okanlı, 2013).

Psikolojik yıldırma kavramı, öncelikle bir vahşi hayvan bilimcisi olan Konrad Lorenz tarafından 1960 yılında hayvan davranışlarını tanımlamak için kullanılmıştır. Lorenz, büyük bir hayvanın tehdidine karşı, daha küçük hayvan gruplarının gösterdiği saldırgan tepkileri psikolojik yıldırma olarak belirtmiştir. Psikolojik yıldırma kavramını ilk kez, İsveçli bir hekim olan Peter Paul Heinemann, insanlar arasındaki iletişim şeklini ifade etmek için kullanmıştır. Heinemann, çocukların sınıf içindeki davranışlarını incelerken, bir grup çocuğun genellikle tek bir çocuğa karşı sergiledikleri saldırgan ve yıkıcı davranışlarını psikolojik yıldırma olarak belirtmiştir.

Psikolojik yıldırma kavramı, örgütsel psikolojik şiddeti tanımlamak amacıyla kullanılmaktadır.

İsveç'te yaşayan Alman asıllı psikolog Heinz Leymann bu kavramı ilk defa 1980'de, çalışanların birbirlerini rahatsız ve huzursuz etmeleri, birbirilerine sözlü tacizde bulunmaları, saldırının yöneltildiği kişinin çaresiz bırakılması ve düşmanca muamele görmesi, kısaca psikolojik şiddet içeren bir iletişim şekli anlamında kullanmıştır. (Turhan, 1996, Tutar, 2004).

## **1.2. Çatışma ve Psikolojik Yıldırma**

Alandizinde çatışma (bullying) ve psikolojik yıldırma (mobbing) kavramları birbirine karışmaktadır. Bunda temel neden kavramların henüz yeni olması ve yeterince araştırma yapılmamasıdır. Ayrıca araştırmacıların da araştırmaların da kavram birliğine gitmemiş olmaları buna bir etken olmaktadır (Tutar, 2004).

Psikolojik yıldırma kavramı bezdirme, yıldırma, yorma, tüketme ve sosyallikten yalıtma gibi davranışları içermektedir. Bunun yanında çatışma kavramında daha güçlü bir grubun diğer grup üzerinde fiziksel baskılar kurmasıdır. İki kavram arasında temel fark çatışmada fiziksel şiddetin daha fazla olması psikolojik şiddetin daha az olması, psikolojik yıldırmada ise psikolojik şiddetin fazla fiziksel şiddetin az olmasıdır (Ekiz, 2010; Yaman, 2012).

Psikolojik yıldırma kavramını çalışma örgütlerindeki incelemeleri sonucu alan dizinine kazandıran Leymann (1990) ve çatışma kavramını eğitim örgütündeki incelemeleri sonucu alan dizinine kazandıran Adam (1992) arasında da bu iki kavramın kullanımına dönük belirsizlikler yaşanmıştır. Bu belirsizliğin sonunda ise iş yeri kültürü için psikolojik yıldırma terimi, eğitim örgütleri için ise çatışma teriminin kullanılması fikir birliğine varıldı (Erdoğan, 2009).

### 1.3. Psikolojik Yıldırmanın Oluşumu ve Nedenleri

Psikolojik yıldırma kendi başına dışa vuruk tanım için zor bir olgu olmakla birlikte oluşum ve nedenleri de tek bir nedene bağlanılmayacak kadar karmaşık bir süreçtir (Göktürk ve Bulut, 2012). Psikolojik yıldırmanın oluşumunda içsel ve dışsal faktörler etkili olmaktadır. Burada içsel faktörler birey, dışsal faktörler ise örgüte dönük tanımlamalardır.

Psikolojik yıldırma konusunda bireylerin kişilik özellikleri çok önemli bir olgudur. Friedman ve Roseman'ın alan dizinine kazandırdıkları bir kavram olan A tipi kişiliğin psikolojik yıldırma üzerinde etkisi olduğu bulunmuştur (Avcı ve Kaya, 2010). Bu bireylerin mükemmeliyetçi ve yarışmacı kişilik özellikleri psikolojik yıldırmanın zeminin oluşturan etkenlerdir. Psikolojik yıldırmanın ortaya çıkmasına sebep olan nedenler arasında bireylerin duygusal zekadan yoksun olmaları, insani değerler ve etikten uzak olmaları gibi nedenler de yatmaktadır. Diğer yandan işte yükselme hırısı, başkalarını çekememe ve kıskançlık diğer ana unsurlardır (Ocak, 2008). Bütün bu nedenlerin yanında Leymann'a göre psikolojik yıldırmanın nedeni savunma mekanizmasıdır. Birey kendindeki bir eksiklikten dolayı bir çıkış yolu olarak başkalarına psikolojik yıldırma uygular.

Örgütsel özellikler ele alındığında öncelikle psikolojik yıldırma maruz kalan bireyin performansı eksik bulunmakta, eğitimi yetersiz görülmekte ve davranışları kusurlu bulunmaktadır (Karakaş ve Okanlı, 2013). Bu gibi sebepler kurban psikolojik yıldırma uygulamayı örgütsel olarak meşru gösterme çabalarıdır. İş yerindeki monotonluk ve yöneticilerin mükemmeliyet arayışları ise psikolojik yıldırma tetiklemektedir (Ekiz, 2010). Bireysel ve örgütsel nedenler psikolojik yıldırmanın oluşumuna birlikte etki etmektedir.

Psikolojik yıldırmanın oluşum süreci bütün bu nedenlerin birlikteliğinde 5 aşamadan meydana gelmektedir (Erdoğan, 2009; Koç ve Bulut, 2009; Tutar, 2004).



Bunlar;

**Anlaşmazlık:** bu aşamada kurbanı yönelik bir yıldırma nedeni bulunur.

**Saldırganlık:** bu aşamada kurbanı yönelik psikolojik yıldırma davranışları uygulanır.

**Kurumsal güç:** bu aşamada ise örgüt yöneticileri sürece müdahil olurlar. Bu noktada kurbanın yanında olunacağı gibi karşısında da olabilirler.

**Tanımlama:** bu aşamada kurban etiketlemelere ve takma isimlere maruz bırakılır. Psikolojik yıldırmanın en yıpratıcı aşamasıdır.

**İşe son verme:** bu aşamada bir önceki aşama ile birlikte kurban örgütte işinin devamını sağlayamayacağına karar vererek işi bırakır.

Psikolojik yıldırma oluşum sürecinde örgüt içindeki ilişkiler göz önüne alındığında iki önemli kavram dikkat çekmektedir: gri propaganda ve beyaz propaganda (Tutar, 2004). Gri propaganda da iş yerinde kurbanı yönelik yalan, dedikodu ve iftiralar dağıtılır ancak bunun kaynağı belli değildir. Buna karşın beyaz propaganda da bu eylemleri yapan kişi bellidir ve kendini kurbanı açıklar. Psikolojik yıldırma oluşum sürecinde daha çok gri propaganda kullanılmaktadır. Gri propaganda da belirsizlik olması nedeniyle daha yıpratıcı etki göstermektedir.

#### **1.4. Psikolojik Yıldırmanın Örgüte ve Bireye Etkileri**

Örgütler genellikle birbiriyle ilişki içinde, birbirine bağlı, birbiriyle iletişim halinde olan açık sistemler olarak tarif edilmektedir; kaynaklar, süreçler ve sonuçlar da örgütün yapısını, çevresini, kültürünü ve dinamiklerini oluşturmaktadır (Dabu ve Drăghici, 2013). Psikolojik yıldırma, çalışma ortamında bireylere üstleri, çalışma arkadaşları veya astları tarafından sistemli bir şekilde uygulanan her tür kötü davranışı ifade etmektedir (Acar ve Dündar, 2008).

Psikolojik yıldırma kavramı, iş yerinde gerilimli ve çatışmalı bir ortam oluşmasına sebep olan tüm psikolojik bileşenlerin bir araya gelmesiyle oluşan, örgütün sağlığını etkileyen, çalışanların motivasyonunu ve huzurlu çalışma ortamını olumsuz yönde etkileyen örgütsel bir problemdir (Tınaz, 2006).

Psikolojik yıldırmanın birey üzerindeki olumsuz etkileri şu şekilde sıralanabilir:

*Kişinin örgütsel kural ve süreçlere karşı yabancılaşması, şok, inkar, suçluluk duyma, depresyon, korkma, stres seviyesinin yükselmesi, kişinin değerlerini ve amaçlarını yitirip, umut ve amaçtan uzak, içinde bulunduğu anla sınırlı bir yaşam sürme isteği, benlik saygısının ve mesleki yetkiliğine olan inancın eksilmesi, kişinin kendini suçlu bulması ve kendini aciz/sömürülmüş hissetmesi, kişinin mesleki sorumlulukları için gereken davranışlardan kaçınması ve kişisel bakım kalitesinin düşmesi, cinsel rahatsızlıklar, kişinin sosyal ilişkilerinin bozulması, iş doyumunu yitirmesi, iş gelmemesi, olumlu ruh halinin bozulması ve verimliliğinin azalması, kronik kaygı duygusu, uykusuzluk, çeşitli sinir bozukluğu semptomları, öfke, huzursuzluk ve derin keder hali gibi psikolojik sorunlar (Karakaş ve Okanlı, 2013, Tutar, 2004).*

Organizasyonlar için psikolojik yıldırma kanser gibidir; herhangi bir departmandan başlayarak örgütün bütün yaşamsal organlarına hızla ilerlemektedir. Psikolojik yıldırmanın örgütte ortaya çıkardığı ilk sonuç, aşırı örgütsel strestir. Psikolojik yıldırma sebebiyle, örgütte önce direnen, kaliteli çalışanlar işten çıkarılmakta, psikolojik yıldırmanın suç ortakları ve göreceli olarak daha niteliksiz olan çalışanlar iş yerinde kalmaktadır. Dolayısıyla örgüt kaybettiği için herkes kaybetmiş olur. Psikolojik yıldırma yüzünden çalışanların örgüte karşı sadakat ve bağlılığı yok olmaktadır. Çalışan devir hızında da artış olmaktadır. Üst yönetim saygınlığını kaybetmeye başlar. İlk başta ceza mekanizması işletilir; ceza motivasyonu düşürmekte ve motivasyon düşüşü de verimsizliğe yol açmaktadır. Bu durum örgütsel bir çürümeyle (entropi) son bulur. Psikolojik yıldırma nedeniyle sık sık işyerinden uzaklaşan çalışanların tedavi giderleri artmakta; işgücü verimi azalmakta ve çalışanların organizasyona maliyeti artmaktadır. Örgütün imajı ve itibarı sarsılır. Psikolojik yıldırma sonlanmadıkça, örgütün yeniden yapılanması gibi bir durum söz konusu olamaz (Tutar, 2004).

## 1.5. Psikolojik Yıldırma Davranışları

Psikolojik yıldırma kapsamındaki olumsuz davranışlar listesi çok geniştir. Haksız eleştiri, kasıtlı olarak hata bulma, güçsüzleştirme, soyutlama, dışlama, iftira atma, olayları çarpıtma, sürekli eleştiri, disiplinin kötüye kullanımı, haksız yere işten çıkarma gibi rahatsızlık verici tutum ve davranışları içermektedir (Tutar, 2004). Leymann (1996) davranışın temel yapısına göre beş ana grupta topladığı toplam kırk beş farklı psikolojik yıldırma davranış özelliği tanımlamıştır. Bu beş ana başlık şöyledir:

1. *Çalışanın kendini göstermesini ve iletişim kurmasını engelleme.* Yönetici/üst konumundaki kişilerin mağdurun kendini ifade etme ve sergileme olanaklarını kısıtlaması, mağdur konuşurken sürekli sözünün kesilmesi, susturulması ve verdiği fikirlerinin önemsenmemesi, bağırılarak topluluk önünde azarlanması, yaptıklarına sürekli kusur bulunması, sözlü ve yazılı tehdit alması, başarılarının küçük görülüp başarısızlıklarının gereksiz büyütülmesi, mağdurun yok sayılması gibi davranışlar bu kapsamdadır.

2. *Çalışanı sosyal ilişkilerden soyutlama.* Mağdurun sosyal olarak soyutlanması, ondan uzaklaşılması, onunla konuşulmasının yasaklanması, mağdurun fiziksel varlığının inkar edilip birileriyle konuşmasına izin verilmemesi gibi davranışlar bu kapsamdadır.

3. *Çalışanın saygınlığını zedeleyici saldırıda bulunulma.* Kişi hakkında karalama kampanyası başlatılması, mağdur hakkında kötü konuşulması, aslı olmayan söylentiler ve iftiraların yayılması, akıl hastası ya da engelli olduğunun söylenmesi, psikiyatrik muayeneden geçmesi için mağdura ısrar edilmesi, kararlarının sorgulanıp tartışmaya sunulması, mağdurla alay edilmesi, mağdurun söz ve hareketlerinin taklit edilmesi gibi davranışlar bu kapsamdadır.

4. *Çalışanın yaşam standardına ve mesleki uyumuna saldırıda bulunma.* Mağdura hiçbir özel görev verilmemesi veya yetkilerinin kısıtlanması, yersiz işler (kapasite altı veya üstü) verilmesi, görevin sürekli değiştirilmesi ve maddi yük yaratacak bir zarara sebebiyet vermek gibi davranışlar bu kapsamdadır.

5. *Çalışanın doğrudan sağlığını etkileyen saldırıda bulunma.* Mağdurun bedenen zor olan görevler yapmaya zorlanması, fiziksel şiddet tehditleri yapılması, göz korkutmak için hafif şiddet, fiziksel şiddet ve mağdurun cinsel saldırıya uğraması gibi davranışlar bu kapsamdadır.

Bu saldırgan davranışlar aslında psikolojik şiddetle karakterizedir ve bu tacizin ölçümü için kullanılabilir. Saldırgan davranışların psikolojik yıldırma ya da zorbalık sayılabilmesi için “şimdi ve sonra tarzında ya da haftalık gerçekleşmesi”, “en az 6 aydır bu davranışların devam etmesi”, “belirli bir amaca yönelik olması” ve “psikolojik yıldırmaya maruz kalan mağdurun bu durumla başa çıkarken çok büyük zorluk çekmesi” gerekmektedir (Dabu ve Drăghici, 2013; Leymann, 1996; Solmuş, 2005).

Psikolojik yıldırma sürecinde yapılan davranışlar üç unsuru içermektedir: davranışı yapmak, kişide etki bırakmak ve devamlılık sağlamak. Psikolojik yıldırma için belli davranışları haftada 1-2 gün ve 6 ay boyunca yapmak ve bu davranışların kurbanda etki bırakması gereklidir (Karakaş ve Okanlı, 2013). Leymann psikolojik yıldırma davranışlarını 5 başlıkta toplamıştır (Ekiz, 2010; Erdoğan, 2009; Karakuş, 2013). Bu davranışlar Tablo-1’de verilmiştir.

**Tablo 1. Psikolojik Yıldırma Davranış Tipolojisi**

<b>İletişime yönelik saldırılar</b>	<b>Sosyal ilişkilere saldırılar</b>	<b>Sosyal imaja saldırılar</b>	<b>Bireyin meslek ve yaşam kalitesine saldırılar</b>	<b>Sağlığa yönelik saldırılar</b>
Kendini gösterme olanağını ve iletişimi kısıtlamak	Mağdurla konuşulmaz	Mağdurun arkasından kötü konuşulur	Mağdura özel görev verilmez	Mağdura tehlikeli işler verilir
Sözü sürekli kesmek	Mağdurun başkalarına ulaşması engellenir.	Dedikodular yapılır	Mağdura verilen işler geri alınır	Mağdura şiddet uygulanır
Bağırarak, yüksek sesle azarlamak	Mağdur gruptan uzakta ve izole bir yerde çalıştırılır	Mağdur gülünç durumlara düşürülür	Mağdura alakasız işler verilir	Fiziksel saldırılar yapılır
Yapılan iş ve özel hayatı eleştirmek	Meslektaşların mağdurla konuşması yasaklanır	Mağdurun akıl sağlığına dönük şakalar yapılır	Mağdura çok basit işler verilir	Büyük paralar harcaması sağlanır
Mağdur telefonla rahatsız edilir	Mağdur yokmuş gibi konuşulur	Mağdura psikolojik tedavi görmesine yönelik baskı yapılır	Mağdurun elindeki işler sürekli değiştirilir	Kasti kazalara sebebiyet verilir
Tehdit etmek (yazılı-sözlü)		Mağdurun öz güveni zedelenir	Mağduru alçaltıcı işler verilir	Mağdura cinsel saldırıda bulunulur
Jest ve bakışlarla iletişimi reddetmek		Mağdurun çabaları küçültücü şekilde yargılanır.	Mağdurun yeteneğini aşan zor işler verilir.	Mağdura fiziksel tehdit uygulanır
İma yoluyla mağdurun varlığını reddetme		Mağdurun etnik dini ve özel hayatına dönük şakalar yapılır		
		Mağdurun kararları sorgulanır		
		Mağdura hakaret edilir		

## **1.6. Psikolojik Yıldırma Uygulayan ve Tacize Maruz Kalan Bireylerin Kişilik Özellikleri**

Field (2004) psikolojik yıldırma kavramını, psikolojik şiddet kurbanlarının kendilerine olan saygılarına ve özgüvenine durmadan, acımasızca saldırı yapılması şeklinde belirtmektedir. Buna göre psikolojik yıldırma, “mağdurun öz varlığını yok etme çabası” olarak anlam bulabilmektedir. Bu davranışın temel sebebinin, mağdura karşı avantaj sağlamak, mağduru emri altına almak ve mağduru ortadan kaldırma isteği olduğu belirtilmektedir (Tetik,2010). Psikolojik yıldırmanın kaynağı ast, üst ya da arkadaş çevresidir. Bunun temelinde yatan sebeplerin başında başarı ve üstün olma duyguları gelir. Bu düşünceyi destekleyen Adler’in kuramına göre insan başarılı, yeterli ve üstün olma gibi duygularla dünyaya gelmektedir (Kuşçu, 2011).

Psikolojik yıldırma uygulayanlar çoğunlukla organizasyon içinde amir pozisyonundaki kişilerdir ve kendi eksikliklerinin telafisi için psikolojik yıldırmaya başvurumaktadırlar. Korku ve güvensizlik duyguları başka birini küçültücü davranışı uygulamaya itmektedir; bu sebeple de kompleksli bir kişilik sorunudur. Tacizi uygulayan kişileri genellikle ilgi görmek isteyen, mantık ölçülerinden uzak, zayıf kişilikli, kışkırtıcı bir dil kullanan, övgüye aşırı ihtiyaç duyan, çatışmadan ve acı vermekten hoşlanan, vicdansız, pişmanlık duymayan, güce eğilimli, silik karakterli, şişirilmiş benlik algısına sahip, suçlayıcı, yargılayıcı, güçten hoşlanan, çalışanları motive edemedikleri için onları kontrol altına almaya çalışan, yıkıcı, esnek davranamayan, bencil, duyarsız, olgun olmayan ve her tür ahlaki düzlemin dışında kişiler olarak tanımlamak mümkündür. Ayrıcalıklı ve vazgeçilmez olduklarını düşünürler. Antipatik ve narsistirler. Paranoid ve obsesif baskıcı ruh halindedirler. Düşmanlık yapmaktan kendilerini alamazlar (Karakaş ve Okanlı, 2013, Tutar, 2004, Tümer, 2014).

Psikolojik yıldırma olgusunda mağdur rolüne aday bir kişilik tiplemesinin mevcut olmadığı, ancak işyerlerinde yalnız kişi, farklı kişi, başarılı kişi ve işe yeni başlayan kişi olmak üzere dört farklı tipteki kişinin, mağdur olma tehlikesiyle karşı karşıya olduğu söylenmektedir. Yapılan araştırmalarda görüşülmüş olan kişilerin ortak özellikleri, çalıştıkları yere sadık olmaları ve yaptıkları işle özdeşleşmeleridir.

Yaratıcı insanların, yeni fikirleri ve yöntemlerinin diğerlerini rahatsız etmesi nedeniyle psikolojik yıldırma maruz kalma olasılığı daha yüksektir (Tınaz, 2006).

### **1.7. Psikolojik Yıldırmada 10 Anahtar Etmen**

Çobanoğlu (2005) sistematik bir düzen içerisinde psikolojik yıldırma için 10 anahtar etmen öne sürmektedir (Ekiz, 2010). Bunlar şu şekilde sıralanmaktadır:

- Mağdurun şeref, mevki ve güvenilirliğine saldırıda bulunmak
- Olumsuz iletişimde bulunmak ve mağduru taciz etmek-yıldırma
- Doğrudan- dolaylı ya da gizli- açık saldırıda bulunma
- Bir kişi tarafından değil birden fazla kişi tarafından da saldırılarda yıldırma da bulunma
- Çoklu sistematik ve zamansal dağılımda yıldırma uygulama
- Her hatanın kurbanı olarak mağduru gösterme
- Mağdura sürekli müdahalelerde bulunma
- Mağduru dışlama amaçlı yıldırma uygulama
- Mağduru istifaya zorlama ve bunu kendi kararıymış gibi göstermeye çalışma
- Yöneticilerin göz yumması ya da mağdurun karşısında yer almaları.

### **1.8. Psikolojik Yıldırma Türleri**

Psikolojik yıldırma dikey psikolojik yıldırma ve yatay psikolojik yıldırma olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Bu ayrımın oluşmasında örgüt kültüründeki hiyerarşik yapı etkili olmaktadır (Akgeyik, Güngör, Uşen, Omay, 2009). Bu kavramlarında kendi içlerinde farkları bulunmaktadır.

Dikey (hiyerarşik) psikolojik yıldırma üstlerin astlara ve ya astların üstlere uyguladığı psikolojik yıldırma türüdür (Karakaş ve Okanlı, 2013). Aşağıdan yukarı görülen psikolojik yıldırma yukarıdan aşağıya olana göre daha az görülmektedir. Burada temel etken güç kavramıdır.

Üst olan kişi gücün kendinde olduğunu bilerek kendinden güçsüze yaptırım uygular. Üst asta ağır işler verir, fazla saat çalıştırır ve başka psikolojik yıldırma davranışlarında bulunur.

Diğer yandan ast ise üstün verdiği işleri yavaşlatarak, sabote ederek ve ya üst hakkında olumsuz geri bildirimlerde bulunarak üstüne karşı psikolojik yıldırma uygular (Erdoğan, 2009; Tutar, 2004).

Yatay (fonksiyonel) psikolojik yıldırma ise bireyin çalışma arkadaşlarıncı psikolojik yıldırma maruz kaldığı durumdur. Burada çalışma arkadaşları dedikodu, isim takma vb. davranışlar ile mağduru yıldırma çalışır. Yatay yıldırmanın görülme sıklığı %15,7 iken dikey psikolojik yıldırmanın görülme sıklığı %85,7 oranındadır (Tutar, 2004). Bulunan bu bulgular işçilerin kendi aralarında yöneticilerle ilişkilerine oranla daha olumlu olduğunu göstermektedir.

### **1.9. Çeşitli Ülkelerde Psikolojik yıldırma**

1998 yılındaki ILO (International Labour Organisation- Uluslararası Çalışma Örgütü) raporuna göre 1996 yılında Avrupa Birliğinin 15 üye ülkesinde yapılan 15800 görüşmeye göre, çalışanların, %4'ünün (6 milyon) fiziksel şiddete, %2'sinin (3 milyon) cinsel tacize ve %8'inin (12 milyon) psikolojik yıldırma maruz kaldığı sonucuna varılmıştır. Heather ve arkadaşları (2010), 415 hemşire ile Kanada'daki hastane ortamlarında zorbalık davranışının tükenmişlik düzeyine etkisini belirlemek amacıyla tanımlayıcı bir çalışma yapmıştır. Çalışma sonucunda zorbalığa maruz kalmak ve tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Psikolojik yıldırma, bürokrasinin yoğun olduğu ve kadın ayrımcılığının bulunduğu özellikle kamu sektöründe daha yaygındır.



İngiltere’de yapılan bir araştırmaya göre çalışanların %53’ü psikolojik yıldırımaya maruz kalmış; %78’i ise buna tanık olmuştur. Finlandiya’da yapılan bir araştırmada ise, psikolojik yıldırma mağdurlarının %40’ının yüksek ve çok yüksek düzeylerde stres yaşadıkları, %49’unun ise işyerinde kendilerini genellikle bitkin hissettikleri ortaya çıkmıştır.

Pai HC. ve Lee S. (2011), 521 hemşire ile Tayvan’da çalışan hemşirelerin işyerinde karşılaştığı psikolojik şiddet davranışlarını ve bu davranışların hemşireler üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla bir çalışma yapmıştır. Katılımcıların, 155’i (% 29.8) zorbalık/psikolojik yıldırımaya, 67’si (% 12.9) cinsel tacize, 268’i (% 51.4) sözlü tacize maruz kaldıklarını ve 102’sinin (% 19.6) de fiziksel şiddet yaşadığı belirlenmiştir. Sözlü tacizin anksiyete oranını artırdığı; 30 yaşından küçük ve lisans mezunu hemşirelerin sözel ve fiziksel şiddete daha fazla maruz kaldıkları; gece vardiyasında çalışmanın cinsel taciz riskini artırdığı belirlenmiştir. Hemşirelerin işyerinde yaşadığı şiddetin en ciddi psikolojik zararı post-travmatik stres bozukluğu olduğu belirlenmiştir. 2004–2005 yılları arasında Bosna Hersek’te psikolojik yıldırma ile stres arasındaki ilişkiyi inceleyen bir çalışmaya göre psikolojik yıldırmanın insanın sağlığına ve çalışma kabiliyetine olumsuz etkileri olduğu bulunmuştur. Psikolojik yıldırmanın strese yol açtığı ve stresin ise fiziksel rahatsızlıklar ortaya çıkardığı gözlenmiştir. Bu durum çalışanların ilaç kullanımını ve doktora başvurma oranını artırmıştır. Camerino ve arkadaşları (2008), 8 Avrupa ülkesinden 565 hemşire ile işyerinde şiddet sıklığı ile bireysel, örgütsel ve psikososyal faktörler ve arasındaki ilişkiyi değerlendirmek; ayrıca örgütsel bağlılık ve algılanan sağlık üzerindeki şiddet ve psikososyal faktörlerin etkisini belirlemek amacıyla bir çalışma yapmıştır. İşyerinde şiddetin, örgütsel bağlılık ve psikososyal etmenlerle ilişkili olduğu saptanmıştır. Şiddetin prevalansı katılımcı ülkeler arasında farklılık göstermiştir. (Acar ve Dündar, 2008, Karakaş ve Okanlı, 2013, Tımaz, 2006).

Hollanda, Fransa ve İsveç’te iş yerinde cinsel taciz, psikolojik yıldırma ve şiddete karşı koruma sorumluluğu işverende ve işletme komitelerinde bulunmaktadır. İngiltere ve Fransa’da psikolojik yıldırma bulunanlara ve gerçek dışı bir şekilde mağdur olduklarını beyan edenlere para cezası öngörülmektedir.

Sendikalar, kamu kurum ve kuruluşlarında ve özel sektörde yaşanan psikolojik yıldırma olaylarının önüne geçmede taraf olabilmektedir. Fransa'da konuyla ilgili kamuoyu ilgisini çekmek için acil telefon hatları ve mağdurlara yardım programları bulunmaktadır. İngiltere'de konuyla ilgili olarak taciz hattı kuran sendikaların yanı sıra, bölgesel destek ağı oluşturan sendikalar bulunmaktadır.

Almanya'da psikolojik yıldırma mağdurları erken emekliliklerini isteyebilmekte, iş görmekten kaçınma hakkından yararlanabilmekte, iş akdini haklı nedenle feshedebilmektedir. Japonya ve Almanya'da mağdurlar için yardım ve destekte bulunmak amacıyla merkezler bulunmakta, işçi sendikaları tarafından telefon hattı oluşturulmaktadır. İtalya'da da bir işçi konfederasyonu, üyelerinin ve tüm çalışanların konu ile ilgili bilgilendirilmesi, psikolojik yıldırma olaylarının internet aracılığıyla rapor edilmesi ve mağdurları arasında dayanışmanın sağlanması için çaba harcamaktadır (Bayram, 2011).

### **1.10. Psikolojik Yıldırma Aşamaları**

Psikolojik yıldırmada mağdur ile psikolojik yıldırma arasında güç eşitsizliği vardır. Bu psikolojik savaş, iki kişi arasında, bir kişi ile bir grup arasında ve grubun kendi içinde olabilir. Her sosyal ve psikolojik olayda olduğu gibi, psikolojik yıldırma da bir süreci takip eder. Leymann (1996) psikolojik yıldırmayı beş aşamada meydana gelen bir süreç şeklinde ele almıştır. Buna göre, bir anlaşmazlık sonrasında çatışma meydana gelir; henüz psikolojik yıldırma olmasa da her an dönüşebilir. Sonra taciz dinamiklerinin harekete geçmesiyle taraflardan biri saldırgan eylem aşamasına geçer. Saldırıya uğrayan kişinin sorunu yönetimle değilse devreye yöneticiler girer; kurban, örgütlenmiş ve kurumsal bir güçle baş etmek zorunda kalır. Yönetimin yanlış yargısı ve taraflı tutumu sonucunda iş yerinde duyulan olaydan sonra kişi yanlış yakıştırmalarla damgalanır ve neticesinde işten çıkar ya da çıkarılır. Bu aşamada mağdur psikolojik yıldırmanın etkisini sadece işyerinde değil, özel yaşamında da yaşamaya başlar (Tetik, 2010, Tutar, 2004).

Kuzey Avrupa ülkelerine uygun olan Leymann modelinin yanı sıra, Akdeniz kültürlerinde psikolojik yıldırmanın gelişim evreleri İtalyan-Ege modeli olarak kabul edilmektedir. Bu model; niyetlenmiş çatışma hali, psikolojik yıldırmanın başlama aşaması, ilk psikosomatik rahatsızlıkların görülmesi, yönetimin hatalı tutumu ve psikolojik yıldırma görmezden gelmesi, kurbanın psikolojik ve fiziksel sağlığının kötüleşmesi ve işten ayrılma safhaları olmak üzere altı aşamadan oluşmaktadır. Birinci aşamada kurban belirlenmiştir amaç onu yıldırıp köreltmektir. İkinci aşamada kurban iş arkadaşlarının kendisine yönelik davranışlarını anlayıp, nedenlerini merak etmeye ve şaşırma başlamıştır.

Üçüncü aşamada psikolojik yıldırmanın kurban üzerindeki fizyolojik etkileri (uykusuzluk, iştahsızlık, mide problemleri, vb.) meydana gelmiştir. Dördüncü aşamada psikolojik yıldırma belirginleşmiştir. Yönetim psikolojik yıldırmanın da etkisiyle kurbanın iş verimliliğine yönelik adil bir değerlendirme yapmamaktadır. Beşinci aşamada kurban depresif döneme girmiştir; her şeyin sebebinin kendisi olduğu görüşüne sahiptir. Psikolojik yıldırmanın son aşamasında da mağdur, işten ayrılmaya veya erken emekli olmaya zorlanmakta ya da işten çıkarılmaktadır (Çivilidağ, 2011).

### **1.11. Psikolojik Yıldırmanın Ölçümü**

Çoğu psikolojik olgu gibi psikolojik yıldırma da ölçülebilmekte ve sayılar ile yorumlanabilmektedir. Psikolojik yıldırmanın ölçümünde en sık kullanılan ölçek Leymann (1996) tarafından geliştirilen Psikolojik Terör Ölçeği'dir (Leymann Inventory of Psychological Terror-LIPT) (Avcı ve Kaya, 2010). 45 sorudan oluşan bu ölçek 5 alt boyuttan oluşmaktadır. Bu alt boyutlar: mağdurun iletişimi ve kendini geliştirmesi, sosyallik, saygınlık, meslek ve yaşam kalitesi ve sağlığa dönük sorulardan oluşmaktadır.

Leymann'ın yanında Denise Salin tarafından geliştirilmiş olan Negatif Davranışlar Anketi (Negative Attitude Questionary- NAQ) de kullanılmaktadır. 32 maddelik bu ölçek psikolojik yıldırımaya dönük davranışları ölçmektedir. Bunlara ek olarak ülkemizde de alternatif ölçek hazırlama ve geliştirme çalışmaları yapılmaktadır (Toker, 2012; Yaman, 2012).

### 1.12. Psikolojik Yıldırmaçı Tipleri

En sık rastlanan psikolojik yıldırmaçı tipleri şunlardır. Fesat, hiddetli, megaloman, sadist (sapkın narsist), dalkavuk, zorba, korkak, eleştirici ve hayal kırıklığına uğramış psikolojik yıldırmaçılar (Tetik, 2010):

•*Fesat psikolojik yıldırmaçı.* Yeni kötülükler arayan bir kişidir. İftira atarak başkalarını yaralamaya çalışmaktadır.

•*Hiddetli psikolojik yıldırmaçı.* Fevri davranışları vardır. Sürekli bağırma, beddua etme halindedir. Huysuzluk ve sinir krizleriyle çalışma ortamını çekilmez hale getirmektedir. Çalışanların duygu ve düşüncelerini aşağılamaktadır.

•*Megaloman psikolojik yıldırmaçı.* Kendisini diğerlerinden üstün görmektedir. Kendine güvensizliğini başkalarına kıskançlık, nefret ve saldırganlık olarak yansıtmaktadır. Bu bireye göre her şeyin kontrolü kendisindedir. Onun kurallarına herkes uymak durumundadır.

•*Sadist psikolojik yıldırmaçı.* Diğer çalışanları köşeye sıkıştırmaktan ve onları perişan etmekten büyük zevk duymaktadır. Bu birey 'sapkın narsist' olarak da tanımlanmaktadır. Hiyerarşik bir yükseliş için her yola başvurabilmektedir.

•*Dalkavuk psikolojik yıldırmaçı.* Göze girmek için yöneticilere yaranma halindedir ve her şeyi yapmaya hazırdır. Yöneticinin dalkavuşu olduğu söylenebilir.

•*Zorba psikolojik yıldırmaçı.* Sadist psikolojik yıldırmaçıya benzemektedir. Son derece acımasız ve zalim olabilir. Diğer çalışanlara köle gibi davranmaktadır.

•*Korkak psikolojik yıldırma*. Başka birinin daha başarılı olup yükseleceğini düşündüğünden paniğe kapılabilmektedir. Kendini koruma amacıyla psikolojik yıldırma uygulamayı tercih etmektedir.

•*Eleştirici psikolojik yıldırma*. Diğer çalışanların yaptığı işten hiç memnun kalmayıp onları sürekli eleştirmektedir. Çalışma ortamında memnuniyetsizlik ve gerginlik dolu bir ortamın oluşmasına sebep olmaktadır.

•*Hayal kırıklığına uğramış psikolojik yıldırma*. İş hayatı dışında yaşanan tüm olumsuz duygular, tüm eksiklikler veya kötü deneyimler, bu psikolojik yıldırma tarafından çalışma ortamında diğer çalışanlara yansıtılmaktadır. Başkalarına karşı her zaman kıskançlık ve haset duyguları mevcuttur.

### **1.13. Meslekler ve Psikolojik Yıldırma**

Bir işyeri olgusu olarak psikolojik yıldırmanın meslek alanları ile ilişkisine yönelik çalışmalar yapılmıştır. Bireysel mesleklerden ziyade örgüt çalışmalarına yönelik meslek alanları bu araştırmalarda yer almıştır. Bunların en başında devlet kurumları, eğitim ve sağlık sektörleri gelmektedir (Turhan, 1996).

Kamu kuruluşları gerek çalışan personel gerekse hizmet alan kişiler itibari ile en kalabalık çalışma alanlarının başında gelmektedir. Avrupa Birliği üyesi ülkelerde yapılan bir araştırma sonucunda psikolojik yıldırma %14 oranında kamu sektörlerinde, %13 oranında eğitim/sağlık sektöründe, %13 oranında hizmet sektöründe ve %13 oranında ulaşım sektöründe etkili olmaktadır (Akgeyik, Güngör, Uşen, Omay, 2009; Tutar, 2004). Ülkemizde yapılan araştırmalar da sağlık ve hizmet sektöründeki psikolojik yıldırmanın önemini göstermektedir (Karakaş ve Okanlı, 2013). Aynı şekilde kamu sektöründe ve eğitim sektöründeki psikolojik yıldırma bulguları da dikkate değer derecededir (Gökçe Toker, 2012; Koç ve Bulut, 2009; Yaman, 2010).

#### **1.14. Psikolojik Yıldırma Dereceleri**

Davenport (1999)'a göre, psikolojik yıldırma davranışının etkileri üç derecede gerçekleşir:

*Birinci derecede* kurban direnmeye çalışır; erken bir aşamada kaçır ya da gerçek iş yerinden farklı bir yerde tamamen rehabilite olur. Psikolojik yıldırma davranışlarının mağdur üzerindeki etkisi anlık ve geçici bir hal değildir. Mağdur zaman zaman ağlama, uyku problemleri, konsantrasyon bozukluğu ve alınganlık yaşar. İş ortamına sempatisini kaybetmeye ve başka bir iş aramaya başlarlar. Ailesi ve arkadaşlarıyla olan ilişkileri pek fazla bozulmaz. *İkinci derecede* kurban direnemez ya da kolayca kaçamaz, geçici veya uzun süreli zihinsel ve / veya bedensel engele uğrar ve iş gücünü geri kazanmada zorluk yaşar. Mağdurda şu semptomları gözlemek mümkündür; yüksek tansiyon, kalıcı uyku bozuklukları, konsantrasyon bozuklukları, aşırı kilo alma ya da verme, alkol ya da ilaç alışkanlığında artış, depresyon, işyerinden kaçmaya çalışma, daha önce olmayan korkuların oluşması, vb. *Üçüncü derecede* de kurban iş gücünü geri kazanamaz ve ciddi zarar görmüştür; özgüveni bitmiştir, fiziksel ya da zihinsel engeli uzun sürelidir ve rehabilitasyonla bile düzeltilebilecek bir durumda değildir. Bu derecenin sonunda intihar vakaları dahi gözlemlenmiştir (Atalay, 2010, Dabu ve Drăghici, 2013).

#### **1.15. Psikolojik Yıldırmanın Sonuçları**

Psikolojik yıldırmanın bireysel ve örgütsel bağlamda etkileri bulunmaktadır. Bu sonuçlar bireyde de örgütte de çözülmesi zor problemler yaratabilmektedir. Psikolojik yıldırma kanserli bir hücreye benzetilmektedir. Bireyin etkilenmesi bütün bir örgüte etki etmektedir (Tutar, 2004). Bütün bu sonuçlar ekonomik, sosyal ve psikolojik açılardan incelenecektir.

Psikolojik yıldırma mağduru bireyde bu yıldırma davranışlarının en son adımı olarak işten çıkmak zorunda kalacak ve bu onun için ekonomik bir çıkmaz olacaktır (Tetik, 2012). Birey tekrar iş bulmak zorunda kalacak ve iş bulamadığı zaman aralığında ekonomik zorluklar yaşayacaktır.

Diğer yandan örgütsel çalışma ortamlarına ön yargısı oluşacak olan birey toplumda yalnızlaşabilmekte ve sosyallikten kendini yalıtılabilmektedir. Bu gibi sosyal sonuçlar psikolojik yıldırmanın trajik etkilerindedir (Göktürk ve Bulut, 2012). Bireyin ruhsal durumu açısından psikolojik yıldırmaya maruz kalmış olan bireyde benlik imajı zedelenir, kaygı, öfke ve işlevsellik yitimi gibi durumlar oluşmaktadır (Ekiz, 2010). Bu gibi durumlar kişinin psikolojisi bozabilen ve uzun süreli etkileri olabilecek durumlardır. Bütün bu sonuçlara ek olarak uykusuzluk, iştah kaybı gibi somatik belirtiler de gözlenmektedir.

Psikolojik yıldırmanın örgüte etkileri hiç şüphesiz ekonomik anlamda daha çoktur. Psikolojik yıldırmanın olduğu örgütte çalışma performansı düşmekte, motivasyon azalmakta, üretim durağanlaşmakta ve işten çıkmalar artmaktadır (Göktürk ve Bulut, 2012; Koç ve Bulut, 2009). Bütün bu etkenler iş yeri gelirlerini azaltan ve ekonomiyi kötü etkileyen sonuçlardır. Sosyal anlamda ise örgütün imajı zedelenmekte ve güven kaybı yaşanmaktadır. Bu gibi sonuçlar örgütün geleceğe dönük planlarını ve ilişkilerini olumsuz etkileyecektir (Tetik, 2010; Tutar, 2004). Bunlara ek olarak örgüte bağlılık ve sadakatin azalması ise yıldırmanın örgüt açısından psikolojik sonuçları olarak gösterilmektedir (Ekiz, 2010).

### **1.16. Psikolojik Yıldırma, Çatışma, Şiddet ve Stres**

Örgütsel çatışma, örgütteki kişi veya gruplar arasında; az olan kaynakların paylaşılması, görevlerin dağılımı, statü, hedef, değer ya da algılardaki farklılıklar gibi çeşitli sebeplerden kaynaklanan; zıtlama, anlaşmazlık, uyuşmazlık ve zıt düşme şeklinde meydana gelen dinamik etkileşim sürecine verilen addır. Çatışma genelde örgütün çıkarları doğrultusunda da kullanılan bir olgudur ve olumlu bir şekilde çözüme ulaştığı zaman pozitif rekabet unsurlarını da içermektedir. Psikolojik yıldırmanın, çatışmanın ciddi bir alt kümesi olduğunu vurgulanmaktadır. Organizasyonlarda meydana gelen; adil olan ve tüm çalışanların benimseyebileceği bir çözüm sağlanamamış çatışma, kendi dinamiklerini yaratmaktadır. Böylelikle psikolojik yıldırma tetiklenir. Leymann'a göre ise psikolojik yıldırma çatışmanın abartılmış biçimidir. (Altuntaş, 2010, Yavuz, 2007).

Psikolojik yıldırma, aynı zamanda, bir psikolojik şiddet veya psikolojik terördür. Şiddetten söz edildiğinde, genelde fiziksel müdahale ve gözle görünür iz bırakan şiddet fiili akla gelmektedir. Oysa şiddet, sadece fiziksel özellikte olmayıp, siyasal, ekonomik ve psikolojik yönlerde de olabilmektedir. Fiziksel şiddetin olduğunu ortaya çıkarmak, kanıtlayabilmek ve tedavisini yapabilmek, psikosomatik neticeleri olan psikolojik şiddetin etkilerini gidermekten daha basittir (Altuntaş, 2010).

Bedende çok değişik etkenlerden ileri gelen ve etkene özgü olmayan değişik koşullara uyum zorluklarına ise stres denir. Stres yaratan faktörlere stresör denilir. En önemlileri ruhsal ve sosyal nedenlere bağlı olanlardır (işyerindeki geçimsizlik, işini kaybetme endişesi, terfi edememe, ücret azlığı, vardiya gibi). İşyerlerindeki zayıf psiko - sosyal çevre şartları, biyolojik stres tepkileriyle karşılanabilmektedir. Öfke çalışanlar arasında yayıldıkça çalışanlar birbirileri üzerinde sosyal stres yaratabilir ve birbirlerini suçlamaya başlar. İşyerindeki bu öfke ve stres ortamı da psikolojik yıldırma oluşumuna zemin hazırlar. Bu sebeple psikolojik yıldırmanın kendisi de bir sosyal stres sebebi olup, iç çevrede stres tepkileri yaratır ve bu tepkiler en sonunda başkaları için de sosyal stres sebebi haline gelebilir. Bir işyerinde yaşanan yoğun ve uzun süreli taciz ve duygusal saldırılar strese hatta depresyona yol açabilmektedir. Bu nedenle psikolojik yıldırmanın stres ile ilişkisinin gözden geçirilmesi yararlı olacaktır (Aksoy, 2008, Altuntaş, 2010).

### **1.17. Psikolojik Yıldırma ile Başa Çıkma Yolları**

Psikolojik yıldırma nedenleri ve sonuçları bakımından başa çıkılması zor bir sorundur. Psikolojik yıldırmada en önemli nokta sorunun varlığının kabul edilmesi, farkındalık durumudur. Bireyin sorunlar ile baş etmesi çok zor olduğundan ilk adım bireyin durumun farkına varması ve farkındalığa sahip olmasıdır (Tetik, 2010).



Bireysel olarak kabul edilen bir diğerk yol anlayış, savaş ve geri çekilmedir. Psikolojik yıldırma maruz kalan birey ilk zamanlarda çevresindekilere anlayış gösterir. Durumları abartılı bir şekilde anlamaz ve hoşgörölü yaklaşmaya çalışır. Davranışların sıklığı ve derecesi arttıkça bu hoşgörü kaybolur ve birey psikolojik yıldırma ile savaşmaya başlar. Arkadaşlarına davrandıkları ölçüde davranışlar sergileyecektir. Ancak en son aşamada bütün bu davranışların üstesinden gelemeyeceğini anladığı zaman ise geril çeklime gerçekteşecektir (Tutar, 2004).

Örgütsel anlamda psikolojik yıldırma ile başa çıkma daha önemli bir yere sahiptir. Örgütler kendi çıkarları ve çalışanlarının sağığı için psikolojik yıldırma karşı stratejiler izler. Bu stratejiler 4 adımdan oluşmaktadır. Bunlar:

**Durumun saptanması:** örgüt ilk olarak psikolojik yıldırma gibi bir sorunun olduğunu kabul etmeli ve bunu saptamalıdır

**Önlem alma:** örgüt bu sorunun önüne geçmek için önleyici önlemler almalıdır

**Bilgilendirme:** örgüt psikolojik yıldırma konusunda verimli bilgilendirmeler sunmalıdır

**Geri dönüş:** örgüt çalışanların bildirimlerine geri dönüşler yapmalıdır

Bütün bunlar bize psikolojik yıldırma ile mücadelenin zorluğunu göstermektedir. Ancak bu noktada hem bireye hem de örgüte önemli görevler düşmektedir (Tetik, 2010).

### **1.18. Yasalarda Psikolojik Yıldırma**

Psikolojik yıldırma bireye yönelik bir suç olarak ta yasal mevzuatlarda yerini almaktadır. Bireyi ekonomik, sosyal ve psikolojik boyutlarıyla etkileyen psikolojik yıldırma yasalarda ciddi bir suç olduğu tanımıyla karşımıza çıkmaktadır (Turhan, 1996).

Türkiye’de İş Kanunu’nda doğrudan bir psikolojik yıldırma yer almamaktadır. Ancak tacizin ve zorbalığın 24. ve 25. Maddeler ile açıklaması yer almaktadır. Türk Medeni Kanunu ise kişi hak ve hürriyetleri açısından iş yerindeki psikolojik yıldırmanın önüne geçmeye çalışmaktadır. Türk Ceza Kanunu ise bireylerin özgürlüklerini kısıtlayan ve bireye zarar veren her türlü davranışı sert yaptırımlar ile cezalandırmaktadır (Reichert, 2003).

Yaklaşık yüz milyon insanın işçi ve işveren olarak yaşamını sürdürdüğü Amerika Birleşik Devletleri’nde de doğrudan psikolojik yıldırma terimi yasalarda yer almasa da Medeni Hukuk dahilinde kişilerin itibarlarına saldırı ve sağlıklarını tehdit eden davranışlar 50 eyalette yasalar çerçevesinde cezalandırılmaktadır (Reichert, 2003). İskandinav, Almanya ve Fransa gibi bazı Avrupa ülkelerinde psikolojik yıldırma doğrudan yasalarla açıklanmaktadır. Buna ek olarak Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) de psikolojik yıldırmaya yönelik başvuru hattı oluşturmuş ve bu sorunun önüne geçmek için yaptırım çalışmaları bulunmaktadır (Ekiz, 2010).

## İKİNCİ BÖLÜM

### STRESS

#### 2.1. Stresin Tanımı ve Tarihçesi

Günümüzde çalışma hayatında, eğitimde ve daha birçok alanda sıkça karşılaşılan sorunlardan biri ‘stres’dir. Stres kelime anlamı olarak Latince ‘estricia’ ve ‘stringere’ kelimelerinden türetilerek günümüzde kullanılan halini almıştır. Stres kavramı açıklanırken birçok araştırma yapılmış ve birçok kavram ortaya atılmıştır. Stres kimi zaman bir organizma tepkisi olarak tanımlanır, ancak kimi zaman da dıştan gelen bir uyaran anlamında tanımlanabilir. Genel kavramı ile stres kişiye zor gelen, baskı ve zorlanma yaratan, çaresizliğe sürükleyen, üzüntü veren psikolojik ve fiziksel olaylara kişilerin verdiği tepkiler şeklinde açıklanabilir. Ayrıca stres ‘bireyde bütünlüğü koruma’ ve ‘bireyde esas durumuna dönme çabası’ olarak da nitelendirilebilir. Bunların yanı sıra stres bir çok hastalığında gizli nedenidir, stres direk olarak bir sebep olmasa da kişiler bazı rahatsızlıklara stres sonrası yakalanmaktadırlar (Doğan ve Eser, 2013; Erdoğan, Süt ve Ünsar, 2009; Sarp, 2000; Tuğrul, 2000).

Yapılan araştırmalar sonucu stresin ilk kez fizik biliminde daha sonraları diğer disiplinlerde kullanıldığı bulunmuştur. Stres birçok araştırmacı tarafından araştırma konusu olmuş ve farklı tanımlarla açıklanmıştır. Stres ve insan etkileşimi hakkında ki ilk araştırmaları Kanada’ lı bilim adamı Hans Selye yapmıştır. Selye’ ye göre stres “ Kişinin herhangi bir fiziksel ya da psikolojik bir uyaran karşısında gerekli uyumu sağlayabilmesi için ruhsal, fiziksel ve bedensel olarak harekete geçerek tepki göstermesidir. Gösterilen tepkiler; kalp atışında hızlanma, ağız kuruması, titreme, huzursuzluk, aşırı yorgunluk şeklinde olabilir.” Ayrıca Selye stresi birde “genel adaptasyon sendromu” olarak tanımlamış ve strese karşı tepki verme sürecinin üç aşama ile oluştuğunu söylemiştir. Bu üç sürecin “Alarm” süreci ile başladığını “Direnc” aşaması ile devam ettiğini ve son olarak stres yaratan tehdit ortadan kaldırılamıyorsa üçüncü aşaması olan “Tükenme” ile devam ettiğini

belirtmiştir. Stresi Fransız Fizyolog Bernard “ organizmanın dengesini bozan uyaranlar” olarak tanımlamıştır.

Stresi Cüceloğlu ise “kişinin fiziksel ve sosyal çevreden gelen uyumsuz şartlar nedeniyle fiziksel ve psikolojik sınırlarının üstünde harcadığı çaba” olarak tanımlamıştır. Fried (1980) ise stresi oluşum şekillerine göre üç düzeyde incelemiş ve tanımlamıştır. Birinci düzey felaket stresidir, bu düzey büyük alanları ve insan gruplarını etkileyen felaketlerin neden olduğu düzeydir. İkinci düzey ise akut stres düzeyidir. Bu düzey krizler ve insanları etkileyen ani oluşan olaylar sonucu ortaya çıkan strestir. Üçüncü düzey ise günlük strestir. Bu düzey günlük yaşantımızda sürekli varlığını gösteren ve bizi rahatsız eden strestir. Werther ve Davis göre ise stres psikolojik, fiziksel ve davranışsal sonuçlar ortaya çıkaran şartlar ve uyaranlara bünyemizin verdiği bir cevap olarak tanımlamıştır. Son olarak Magnuson’ a göre stres bireyin gerçek dünyası ile beklentileri arasında var olan farka verdiği tepkidir (Cam, 2004; Demirci, Engin ve Yeni, 2013; Ekinci, Özkaya ve Yakın, 2008; Eryılmaz, 2009; Gümüştekin ve Öztekin, 2004; Ünal,1999).

## 2.2. Stres Belirtileri

Stres belirtileri zihinsel, fiziksel, duygusal ve sosyal olmak üzere dört grupta incelenmiştir.

- **Fiziksel Belirtiler:** Uyku düzeninde bozulma, kabızlık, ishal, deride oluşan döküntüler, yorgunluk, iştahta oluşan değişiklikler, yorgunluk ve tükenmişlik hali.
- **Sosyal Belirtiler:** Çevreye karşı güvensizlik hali, buluşmalara gitmeme veya buluşmalara kısa süre kala iptal etme, insanlara karşı sürekli bir savunma halinde olma, çevredeki insanlara küsmek ya da konuşmamak.
- **Duygusal Belirtiler:** Ruh halinin sürekli değişim göstermesi, kaygı ve endişe, özgüvende azalma güvensizlik hali, öfke patlamaları, aşırı hassasiyet, kolay kırılabilirlik hali, çabuk öfkelenme ve saldırganlık.

- **Zihinsel Belirtiler:** Hafızada zayıflama, düşük verimlilik, tek bir işe veya noktaya odaklanma, yapılan hatalarda artış, bireysel muhakeme de zayıflama (Güçlü, 2001; Demirci, Engin ve Yiğit, 2013).

### 2.3. Stres Etkenleri

Stresin oluşumunda birçok etken rol oynamaktadır. Bunlardan en önemlileri aşağıda verilmiştir.

- **Aile Stresleri:** Aile streslerinin iki farklı nedeni olabilir. Aile ve iş ile ilgili olan sorunlarla meşgul olma ihtiyacı, ailenin kendi fertleri için olan istekleridir.
- **Kişisel Stresler:** Kişisel stresler üç farklı nedene sahip olabilirler. Sürekli endişeli bir hal içinde olmak, kendi kendine açığa çıkan içsel baskılar, yaşlanmak ya da yaşlanmaya başlamaktır.
- **Sosyal ve Diğer Çevre Stresleri:** Çevresel streslerin iki farklı nedeni vardır. Toplumsal ve sosyal olayların meydana gelmesi ve siyasi değişimlerdir.
- **Örgütsel Stres:** Örgütsel stresin öne çıkan üç sebebi vardır. Bu üç sebebi rol çatışması, örgütün içindeki hiyerarşik yapı ve işin özellikleri olarak sıralayabiliriz (Türk, Eroğlu ve Türk, 2008).

### 2.4. Stres Türleri

Her olgu gibi streste kendi içinde bazı kategorilere ayrılmaktadır. Bunlar:

- **Fizyolojik Stres:** Bazı araştırmacılar tarafından fizyolojik stres yakın çevrenin etkileri sebebiyle kişinin rahatsızlanmasının sonucu oluşan stres şeklinde tanımlamıştır. Bizim dışımızda gerçekleşmekte olan kimyasal ve fiziksel değişimleri beş duyu organımız aracılığıyla algılarız. Fiziksel güç gerektiren işlerde çalışan bireylerde sıkıştırma, gerilme ve kesme stresleri

görülmesi yüksek olasılıklıdır. Stresin ortaya çıktığı durumlar; çok fazla ya da çok az sorumluluk, çok fazla ya da çok az denetim, aşırı ses, ışık ve ısıdır. Ama aynı koşullara sahip herkes stresli bu durum karşısında aynı derece etkilenmezler ve tepkileri farklı olur.

- **Psikolojik Stres:** Kişinin bedenine yönelik hiç bir fiziksel dış etkinin olmamasına rağmen kendi düşünce süreçlerinin sonucunda ortaya çıkan stres zihinsel stres ismini almaktadır. Stresin psikolojik anlamda karşılığı; kişinin kendine özgü ve bireysel bütünlüğünü zorlayan ve bozan etkenlerdir. Birey stres karşısında sosyal ve psikolojik bütünlüğünü korumayı amaçlar. Bu koruma bilinçli çabaların yanında bilinç dışı mekanizmaları ile de yapılır.
- **Örgütsel Stres:** Stres örgütlerde yaşanan çok yaygın bir durumdur. Çalışma ortamında bulunan her şey ya da her olay strese sebep olabilir. Çalışanlarının sahip olduğu stresten örgüt verimlilik, işgücü devri, devamsızlık, güvenlik gibi durumlarda olumsuz olarak etkilenmektedir. Çalışma hayatında bir kişinin stresi kendi dışında örgütü de etkilediği için iş arkadaşlarıyla arasında negatif bir etkileşim olur. Çalıştığı yerde belirli görevleri ve rolleri yapan kişi, örgütten kaynaklanan "örgütsel stres" ile iç içe olmak zorunda kalabilir. Bu stres, kişinin sahip olduğu donanımlarının istenilenler karşısında yetersiz kalması sonucunda meydana gelir (Merkan, 2011).
- **Oksidatif Stres:** Oksidatif stres oksidan oluşması ve antioksidan savunması arasında dengenin oksidanlar tarafında bozulma halidir. Oksidatif stres; kanser, kalp hastalıkları, diyabet, yaşlanma, diyabetin komplikasyonları gibi birçok patolojik sorunun ve yaşlılığın patogeneziyle oldukça yakından ilişkilidir. Diyabeti ele alacak olursak oksidatif stres birçok sistemle ilişkili olarak artabilir, fakat bu gibi sistemlerin tam olarak kesin bir katkısının olduğu kanıtlanmış bir şey değildir. Yapılan bir çok deney sonucunda reaktif

oksijenin, nitrojen türlerinin arttığı ve antioksidan savunmasının zayıfladığı durum bu karışık sistemlerin temelinde olduğu karşımıza çıkmaktadır (Atalay ve Laaksonen, 2002; Bulut, 2003; Köken, Kahraman, Serteser ve Gökçe, 2004)

## **2.5. Stres Kaynakları**

Stresi çağımızın modern hastalığı olarak adlandırabiliriz ve bu hastalık için birçok kaynak sayabiliriz. Stres kaynakları olarak ele alacağımız kavramlar ve belirtiler çok fazla ve kişiden kişiye değişim gösteren değişken bir süreçtir. Toplumlarda hızlı ekonomik, sosyal ve teknolojik değişimler olmaktadır. İnsanlar bazen bu hızlı değişime ayak uyduramamaktadır ve bu kişilerde değişik derecelerde strese yol açmaktadır. Bunun yanı sıra hayatımızda yaşadığımız ani şeylerde önemli stres kaynaklarındandır. Boşanma, ani yaşanan ölümler, yeni bir okula başlama, kişide birbiriyle çelişen hedeflerin var olması, yaşanan hastalıklar, alışkanlıklar da var olan değişimler aile içinde yaşanan sorunlar, kişinin içinden geldiği gibi davranmama, risk almayı bilmeme, birçok kaynak sayabiliriz. Ayrıca kişilerin çalışma hayatları içindeki yaşantıları stres için en önemli kaynaklarıdır. Çalışma hayatındaki rekabet, iş yoğunluğu, çalışma alanında yaşanan güvensizlik, işyerindeki ilişkileri, işyerinin yaşanan bölgede uzak olması ve üstleriyle olan ilişkileri de iş stresi kaynaklarındandır. Bu stres kaynaklarına baktığımızda stres sadece kişinin stres uyarıcısı karşısında yaşadığı sadece olumsuz duygu değildir. Örneğin mutlu bir evlilik karşısında da birey stres yaşayabilir. Bazı mutlu olaylar karşısında kişilerin yoğun stres yaşayarak kalp krizi geçirdikleri bilinmektedir. ( Durna, 2006; Yıldırım, 1991; Erdoğan, Süt ve Ünsar, 2009).

## **2.6. İş Hayatı ve Stres**

Stres iş yaşamı açısından da ele alınması gereken bir kavramdır. Çünkü yaşamımızın büyük bir bölümünü çalışarak geçirmekteyiz ve stres çalışanları direkt olarak etkilemekle beraber onların diğer çalışanlarla ilişkisini, verimliliklerini ve iş

davranışlarını da etkilemektedir. İş yaşamındaki stresi şöyle tanımlayabiliriz, işyeri stresi işin gerekleri çalışanın yetenekleri, kaynakları ve ihtiyaçları arasında uyumsuzluk olduğunda ortaya çıkan zararlı bedensel ve duygusal cevaplar olarak tanımlayabiliriz. İş yaşamında oluşan stresin birçok sebebi vardır.

### **2.6.1. Aşırı İş Yükü**

Aşırı iş yükü durumunu iki durumda inceleyebiliriz bunlar niteliksel iş yükü ve niceliksel yüküdür. Niceliksel iş yükü bir çalışanın yapabileceği bir iş için yeterli zamanın olmaması durumudur. Ayrıca yapılacak işlerin fiziki yoruculuğu ve ağırlığı da bu gruba girer. Niteliksel iş yükü işe yapılacak işin gerektirdiği beceriler ile işi yapacak olan çalışanın arasında bulunan uyumsuzluk durumudur.

### **2.6.2. İşini Kaybetmenin Korkusu**

İşini kaybetme durumu kişiyi hem bir geçim sorunu hem de benlik saygısı olarak ağır bir stres altına sokar. Çalışanlar şirketlerin işçi çıkarma, daralma yada birleşme gibi durumlarında da yoğun stres yaşar.

### **2.6.3. Fiziki Çevre Şartları**

İş yerinde kullanılan malzemeler, iş yeri alanı, iş yerindeki hava şartları, ısı ve gürültü gibi durumlar çalışanları direkt olarak etkilemektedir. Bu durumların kötü olması halinde çalışanlarda sağlık sorunları ile birlikte yoğun stres hali yapılan araştırmalar sonucu belirlenmiştir. Ayrıca yukarıda belirtilenler haricinde iş stresinin oluşumunda rol belirsizliği, denetimlerin çok sıkı olması, çalışan rollerinin belirgin olmaması gibi durumlarda iş stresine yol açan belirgin etkenlerdir (Cam, 2004; Batıgün ve Şahin, 2006; Güçlü, 2001).

İş stresi hakkında bazı araştırmacılar farklı görüşler belirtmiştir. Lazarus (1991) iş stresinin nedenini çalışan ve çevresinde yaşadığı uyum olarak



açıklamaktadır. Ayrıca Lazarus (1991) çalışan ve çevrenin durağan olmayan ve sürekli değişim gösteren bir durum olduğunu belirtmiştir. Aynı şekilde Schuler (1980) de çalışan çevre dengesinin yani çalışanın iş stresi yaşamadığı bir durumun hiçbir zaman var olmayacağını belirtmiştir. İş stresi kapsamında benimsenen bir diğer yaklaşım sistem kuramının temel alan yaklaşımıdır.

Bu yaklaşım kapsamında iş stresi, çalışanın kendisine yöneltilen bir talebi yetenek, beceri ve zaman olarak karşılayamadığı anda iş stresi ortaya çıkar. Araştırmalar sonucunda da görüldüğü gibi iş stresi bireyi çok yönlü etkileyip yıpratmasının yanı sıra kurumu da etkileyen bir süreçtir ve bilinçli bir şekilde en aza indirgenmesi son derece önemlidir (Efeoğlu ve Özgen, 2007; Aydın, Karadağ, Tel ve Tel, 2003).

## **2.7. Stres ve Ergenlik**

Ergenlik dönemi çatışmalı, dengesiz, fırtınalı ve yoğun stres altında geçen bir dönemdir. Bundan dolayı ergenlik dönemi sınırlılıklarını belirlemek çok da kolay olmamaktadır. Ancak genel olarak kabul edilen sınıflama: erenlik dönemi (12-15 yaş), ilk ergenlik dönemi (15-17 yaş), son ergenlik dönemi ise (17-24 yaş) olarak sınıflanmaktadır. Ergenlik döneminde kişide birçok sorunla karşılaşılabilir. Bunlardan en önemlisi yaşanan bir kimlik krizidir. Kişi bu dönemde hayatında oluşan değişimler nedeniyle adeta kendisiyle bir çatışma halindedir ve bu durum ergeni psikolojik, sosyal ve duygusal olarak önemli derecede yıpratmaktadır. Ayrıca ergenlik dönemi bireyin yaşamının geri kalanı için bir dönüm noktası niteliği taşımaktadır. Çünkü bu dönem alınan kritik mesleki, eğitim hayatı gibi kararlar bireyin yaşamını son derece önemli şekilde etkilemektedir. Ergenlik dönemini kısaca tanıttık peki ergen neden yoğun stres yaşar bunun nedenleri;

- Eğitim temelli stres kaynakları ailenin eğitim baskısı ya da sınav stresi,
- Ebeveynler arasında sıkça yaşanan gerilimler; boşanma, kavga veya ayrılık,
- Yaşanan fiziksel değişimler,
- Gereğinden fazla sosyal olma ve sorumluluk alma,
- Yaşamın devamı için verilen kritik kararlar,

Ergenlik döneminde yaşanan stresin temel nedenleri bunlardır ama bunların yanında birçok başka nedende mevcuttur (Candangil ve Ceyhan, 2006; Baran, Demir ve Ulusoy, 2005; Eryılmaz, 2009; Acar, Acicbe, Aker, Biçer, Karakaya, Kalender ve arkadaşları, 2008).

Ergenlik döneminde doğru şekilde kontrol edilemeyen streslerde ergende içine kapanma, saldırganlık, ani öfke patlamaları ve bunun yanında fiziksel olarak da stresin bize verdiği zararlar olabilir bunlar; baş ağrısı, karın ağrısı, migren gibi rahatsızlıklar olabilir. Ayrıca stresle başa çıkamayan ergenlerde son çare olarak uyuşturucu madde, alkol kullanımı gözlenebilir. Bu gibi durumların ortaya çıkmaması için ergenlik döneminde en önemli görevler ergenin ailesine düşmektedir. Aileler ergen çocuklarına şu şekilde yardımcı olabilir;

- Aileler çocuklarının streslerini azaltacak sosyal aktivitelere, keyifli spor faaliyetlerine yönlendirebilir.
- Aileler çocuklarını dikkatli bir şekilde gözleyebilir ve başa çıkamadıkları sorunla karşılaştığında onlara başa çıkamadıkları sorunun ufak ve çözülebilir bir sorun olduğunu gösterebilir.
- Ergenlerin düşüncelerine önem vermek, onları dinlemek ve stresli anlarında başvuracakları bir çevrede olduklarını hissettirmek de son derece önemlidir.

Ergenlik döneminin en önemli sorunlarından biride öz kıyım (intihar) dır. Bu dönemde başa çıkılamayan stres yaratan sorunlar ergenleri kendine zarar verme ve intihar gibi kötü sonuçlara sürükleyebilir. Ergenlik dönemi intiharlarında; düşük akademik başarı, ailede var olan intihar ve kötü yaşam hikayeleri, madde ve alkol kullanımı ve ailede olabilecek boşanma, ayrılık ve ya gerginlikler önemli yer tutar (Öncü ve Sakarya, 2013; Artar ve Çam, 2014; Bahçebaşı, Büken, Büken, Ercan, Erkol ve Özdiñer, 2009).

## 2.8. Depresyon ve Stres

Stres ile psikolojik rahatsızlıklar arasındaki ilişki birçok araştırmacı tarafından araştırılmış ve incelenmiştir. Psikolojik rahatsızlıkların da günümüzde en sık rastlanılan bir duygu durum bozukluğu olan depresyondur. Dünya Sağlık Örgütü kapsamında 14 ülkede yapılan bir araştırma sonucu “Birinci Basamakta Ruhsal Hastalıklar” sınıflamasında temel sağlık hizmeti veren kurumlara başvuran hastalarda en sık rastlanan bozukluktur depresyon. Yine yapılan araştırmalara göre depresyon her yaşta görülme riski taşısa da ortalama başlangıç 20’li yaşların ortalarında görülmektedir. Ancak epidemiyolojik veriler son yıllarda başlangıç yaşının daha erken yaşlara kaydığını göstermektedir.

Depresyon ve stres arasındaki ilişkiyi açıklayacak olursak, günlük hayatta insanlar sık sık kendi istekleri ve çevrenin istekleri arasında kalırlar ve bu kişilerde birikimli olarak uyum sürecini zorlar ve kişide bir stres oluşumuna neden olur ve bu uzun süreli stres sonucunda da kişi depresyona girebilir. Yani stres yaratan günlük olayların çoğu “değişme ve süresi sınırlı olan olaylardır” kişiler bu değişim ve uyumu uzun süre sağlayamadıklarında bu durum depresyonla sonuçlanabilir. Stres ile depresyon arasında rol oynayan bir değişken sosyal destektir. Sosyal destek ile; kişiye değerli olduğu hissettirilir, bireye saygı duyulduğunu, bir gruba ait olduğu hissettirilir. Böylece kişideki stres düzeyi aza indirilir ya da kişi stresi kontrol etmeyi başararak depresyondan uzaklaşır.

Stres ile depresyon arasında rol alan bir diğer değişken benlik saygısıdır. Pearlin, Schooler ve Antonosky yüksek benlik saygısı olan kişilerin kontrolü zor olan durumlarda ortaya çıkan stresle başa çıkmada daha başarılı olduğunu belirtmiştir. Stresle depresyon arasındaki önemli bir diğer değişken ise bilişsel değerlendirmelerdir. Araştırmacılar bu konuda bir olayın ne düzeyde stres verici olmasını olay kadar onun kişide bilişsel olarak nasıl algılandığına da odaklanmışlardır. (Tuğrul, 2000; Çolakkadıoğlu, İnanç, Uğuz ve Toros, 2004; Genç, Kaya, Kaya ve Pehlivan, 2007).

## **2.9. Stresin Etkileri**

Stresin etkilerinin hepsinin zararlı etkiler olduğu kanısı yanlıştır stresin bir çok zararlı etkisinin yanında az da olsa yararlı etkisi de vardır.

### **2.9.1. Yararlı Etkileri**

1. Amaç ve hedef duygusu sağlamaktadır.
2. Yüksek bir enerji hissi vermektedir.
3. Motivasyonu, sevk ve idareyi artırmaktadır.
4. Detaylara dikkat edilmesini sağlamaktadır.
5. Heyecan ve umut hisleri vermektedir.
6. Uyanıklığı ve canlılığı sağlamaktadır.
7. Kendine güveni artırmaktadır.
8. Öğrenmeyi etkilemektedir.

### **2.9.2. Zararlı Etkileri**

#### **2.9.2.1. Vücutta**

Stres ile vücutta yüksek kan basıncı, hızlı kalp atışı, uykusuzluk, mide bulantısı, midede kramp ve bulantı, zayıflık, kaslarda gerilim ve titreme, dişlerin sıkılması, barsakların bozulması, baş ağrısı, baş dönmesi, göğüs ağrısı, ağız kuruması, zor nefes almak, aşırı terleme, aşırı yorgunluk, bitkinlik, göz seğirmesi gibi etkiler meydana gelmektedir.

#### **2.9.1.2. Bilişte (Cognitive)**

Stresin düşünmede; konsantrasyonda zorluk, karar vermede zorluk, hafıza kaybı, baskı altında olduğu hissi, kendine güven kaybı gibi etkileri vardır.

### **2.9.1.3. Duygularda**

Stresin duygular üzerinde; huysuzluk, evham, korku, sinirlilik, suçluluk, kızgınlık, öfke, panik, ajitasyon, depresyon, umutsuzluk, endişe, kaygı, tasa, belirsizlik, yadsıma gibi etkileri vardır.

### **2.9.1.4. Davranışlarda**

Stresin davranışlara etkileri; durgunluk, devamsızlık, sürekli konuşma, insanlardan kaçınma, içki ve sigara tüketiminde artış, gevşeyememe, şüphecilik, faaliyetlerde değişme, içe kapanıklık, yerinde duramamak, duygusal patlamalar, sosyal olmayan hareketler olarak karşımıza çıkar (Birkök, 2000).

## **2.10. Stresle Başa Çıkma Yolları**

Stresle başa ve psikolojik olarak iyi olma durumu için yapılacak birçok yol vardır. İlk olarak kişilerin öz yeterlilik, özsaygı ve özgüven kavramlarıyla beraber “öz anlayış” yapısını geliştirmelidir. Öz anlayış, bireyin acı ve başarısız olduğu durumlarda kendi eleştirmekten ziyade kendine anlayışlı davranma, yaşadığı olumsuz deneyimleri yaşamın bir parçası olarak görme, olumsuz duygu ve düşüncelerin üstünde çok fazla durmadan mantıklı bir çözüm yolu aramaktır. Bunun yanında stresle başa çıkmak ve strese karşı dayanıklı durabilmenin diğer yolları şunlardır;

\*Kişinin stres yaratan olay ve durumla ilgili mutlaka yapılabilecek bir şeyin var olduğu inancını kaybetmemesi,

\*Kişinin mümkün olduğu kadar farklı yollara başvurarak stresi azaltmaya çalışması,

\*Kişinin çevresindeki kaynaklardan destek alması ve kendi için yeni destek kaynakları oluşturması,

\*Benlik saygısı ve özgüvenini stres yaratan durum karşısında hiçbir zaman kaybetmemesi,

Kuşkusuz bu yollar stresi tam anlamıyla hayatımızdan çıkarmamızı sağlamaz ancak stresi kontrol altında tutarak, yaşamımızda bir engel olarak değil bizi başarılarımıza götüren bir yol olarak kullanmamızı sağlayabilir. Böylelikle stresle baş edebilen dayanıklı kişilik yapısına sahip bireyler olmamızı sağlar (Deniz ve Sümer, 2010; Tuğrul, 2000; Kaya, 2007).

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### YÖNTEM ve BULGULAR

#### 3.1. Katılımcılar

Yapılan çalışmada katılımcılar İstanbul ili ana kütesinden basit tesadüfi örnekleme yoluyla seçilen 145 kadın ve 164 erkek olmak üzere 310 kişiden oluşmaktadır. Katılımcılardan alınan bilgiler sosyal bilimlerde en çok kullanılan yöntem olan anket veri toplama tekniği ile toplanmıştır.

#### 3.2. Araç ve Gereçler

Araştırmada, araştırmacı tarafından hazırlanan, 15 sorudan oluşan sosyo-demografik form, Algılanan Stres Ölçeği ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği kullanılmıştır.

##### 3.2.1. Algılanan Stres Ölçeği

Cohen, Kamarck ve Mermelstein (1983) tarafından geliştirilen ve kişinin hayatındaki birtakım durumların ne derece stresli algılandığını ölçmek için tasarlanan Algılanan Stres Ölçeği (ASÖ) toplam 14 maddeden oluşmaktadır. Ölçek maddeleri “Hiçbir zaman (0)” ile “Çok sık (4)” arasında değişen 5’li Likert tipi puanlamadan oluşmaktadır. Maddelerden olumlu ifade içeren 7’si ters yönlü puanlanmaktadır. Ölçek Türkçe’ye Eskin, Harlak, Demirkıran ve Dereboy, (2013) tarafından uyarlanmıştır.

##### 3.2.2. İşyeri Zorbalığı Ölçeği

Aydın ve Öcel (2009) tarafından Türkçe’ye uyarlanan İşyeri Zorbalığı Ölçeği (Negative Act Questionnaire-R). Einarsen ve Raknes (1997) tarafından geliştirilmiş daha sonra da Einarsen ve Hoel (2001) tarafından revize edilmiştir. Hiçbir Zaman (1) ve Her Zaman (5) arasında değişen 5’li Likert tipi puanlama ile uygulanan ölçekte

ters yönlü madde bulunmamaktadır. Farklı alt boyutlar olduğu bildirilen ölçeğin genellikle tek toplam puanla değerlendirildiği aktarılmıştır.

### **3.3. Uygulama**

Çalışmanın uygulaması bireysel uygulamalarla yürütülmüştür. Araştırmacı tarafından hazırlanan/düzenlenen ölçek ve formlar "Katılımcılar" başlığında belirtilen en az bir yıl süreyle ve en az beş çalışanın olduğu bir iş yerinde çalışıyor olma koşulunu karşılayan katılımcılara verilmiştir. Katılımcılar öz bildirim yoluyla (self report) form ve ölçekleri doldurmuşlardır. Katılımcıların form ve ölçekleri okuma hızlarına bağlı olarak bir kişinin uygulaması 10 dakika ile 30 dakika arasında gerçekleşmiştir.

### **3.4. Verilerin Analizi**

Çalışmada, katılımcılardan toplanan verilerin analizi SPSS 20.00 versiyonu ile yapılmıştır. Verilerin analizinde önce bağımsız değişkenlerin sayı yüzde dağılımları (Frequency Analysis), hem bağımsız değişkenlerin hem de bağımlı değişkenlerin (Algılanan Stres Ölçeği ve İşyeri Zorbalığı Ölçeğinin Toplam Puanlarının) betimleyici istatistikleri (Descriptive Statistics), Algılanan Stres ve İşyeri Zorbalığı Ölçeğinin ayrı ayrı güvenilirlik (Reliability Statistics), iki yarım test güvenilirlik (Split-Half Reliability Statistics) ve madde analizleri (Item-Toplam Statistics), Algılanan Stres ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği arasında Pearson Korelasyon analizi (PearsonCorrelation), bağımsız örneklem t testi analizi ve son olarak da bağımsız değişkenlerin kategorilerinin birbirleriyle, Algılanan Stres Ölçeği ve İşyeri Zorbalığı Ölçeğinin Toplam Puanları açısından Tek Yönlü Varyans Analizi (One Way Analysis of Variances) ile karşılaştırma sonuçlarına yer verilmiştir. Gruplar arası farklılık elde edildiğinde de hangi grubun hangi gruptan farklı olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Tukey-B çoklu karşılaştırma testi uygulanmıştır.



### 3.5. Sonuçlar

Çalışmada verilerin analizinde önce bağımsız değişkenlerin sayı, yüzde dağılımlarına (Frequency Analysis) yer verilmiştir. Aşağıda yer alan tablolar, her bir soruya cevap vermeyen kişilerin sayı ve yüzde (%) değerleri dışarıda tutularak oluşturulmuştur.

**Tablo 2. Katılımcıların Cinsiyet Durumu Açısından Dağılımı.**

	Sayı (n)	Yüzde(%)
Kadın	145	46,9
Erkek	164	53,1
Toplam	309	100,0

Çalışmaya, birbirine denk sayıda olmasına dikkat edilen 145 kadın (%46,9), 164 erkek (%53,1) toplam (1 kişi cinsiyetini belirtmemiştir) 310 katılımcı katılmıştır.

**Tablo 3. Katılımcıların Yaş Grupları Açısından Dağılımı.**

	Sayı (n)	Yüzde(%)
24 yaş ve altı	61	21,0
25-34 yaş arası	120	41,4
35 yaş ve zeri	109	37,6
Toplam	290	100,0

**Tablo 4. Katılımcıların Yaşlarının Betimleyici İstatistik Değerleri.**

Değişken	n	En Küçük Değeri	En Büyük Değeri	Ortalama	Standart Sapma
Yaş	290	17	61	32,04	9,069

Katılımcıların 17-61 yaşları arasındadır (ortalama=32,04  $\pm$  9,069 yıl). 61'i 24 yaş ve altında (%21,0), 120 kişi 25-34 yaş arasında (%41,4), 109 kişi de 35 yaş ve üzerinde (%37,6) (20 kişi yaşını belirtmemiştir) yer aldığı grlmştir.

**Tablo 5. Katılımcıların Eğitim Durumu Açısından Dağılımı.**

	Sayı (n)	Yüzde(%)
İlköğretim	20	6,5
Ortaöğretim	32	10,3
Lise	101	32,6
Üniversite	157	50,6
Toplam	310	100,0

Katılımcıların, eğitim durumları açısından dağılımı 20'si ilköğretim (%6,5), 32'si ortaöğretim (%10,3), 101'i lise (%32,6), ve 157'si (%50,6) üniversite mezunu olma şeklinde oluşmuştur.

**Tablo 6. Katılımcıların Medeni Durum Açısından Dağılımı.**

	Sayı (n)	Yüzde(%)
Bekar	135	43,7
Evli	158	51,1
Boşanmış	11	3,6
Dul	5	1,6
Toplam	309	100,0

Katılımcıların, medeni durum dağılımları, bekar 135 kişi (%43,7), evli 158 kişi (%51,1), boşanmış 11 kişi (%3,6) ve dul 5 kişi (%1,6) şeklindedir.

**Tablo 7. Katılımcıların Ne Kadar Süredir Çalışıldıklarının (Yıl) Dağılımı.**

	Sayı (n)	Yüzde(%)
4 yıl ve altı	110	36,9
5-14 yıl ve arası	101	33,9
15 yıl ve üzeri	87	29,2
Toplam	298	100,0

**Tablo 8. Katılımcıların Ne Kadar Süredir Çalışıldıklarının (Yıl) Betimleyici İstatistik Değerleri.**

Değişken	n	En Küçük Değeri	En Büyük Değeri	Ortalama	Standart Sapma
Ne kadar süredir çalışıldığı (yıl)	298	1	38	10,05	8,548

Katılımcıların, 1 ile 38 yıl arasında (ortalama=10,05 ± 8,548 yıl) sürelerle çalıştıkları belirlenmiştir. Katılımcıların 110'u (%36,9) 4 yıl altında süre ile 101'i (%33,9) 5-14 yıl arasında süre ile, 87'si de (%29,2) 15 yıl ve üzerinde süre ile çalışmakta oldukları gözlenmiştir.

**Tablo 9. Katılımcıların Mevcut İş Yerinde Çalışma Süresi (Yıl) Açısından Dağılımı.**

	Sayı (n)	Yüzde(%)
4 yıl ve altı	185	64,0
5-14 yıl ve arası	72	24,9
15 yıl ve üzeri	32	11,1
Toplam	289	100,0

**Tablo 10. Katılımcıların Mevcut İş Yerinde Çalışma Süresinin (Yıl) Betimleyici İstatistik Değerleri.**

Değişken	n	En Küçük Değeri	En Büyük Değeri	Ortalama	Standart Sapma
Mevcut iş yerinde çalışma süresi (yıl)	289	1	38	5,65	6,859

Katılımcıların, mevcut iş yerlerindeki çalışma sürelerinin dağılımı ise şu şekildedir. 185 kişi (%64,0) 4 yıl ve altında, 72 kişi (%24,9) 5-14 yıl arasındaki sürede, 32 kişi ise (%11,1) 15 yıl ve üzerindeki süre ile mevcut işyerinde çalıştığını belirtmiştir. Katılımcıların mevcut iş yerlerindeki çalışma süreleri 1 ile 38 yıl arasında (ortalama=5,65 ± 6,859 yıl) gerçekleşmiştir.

**Tablo 11. Katılımcıların Yöneticinin Cinsiyeti Durumu Açısından Dağılımı.**

	Sayı (n)	Yüzde(%)
Kadın	52	17,0
Erkek	253	83,0
Toplam	305	100,0

Katılımcıların, yöneticilerinin 52'si (%17,0) kadın, 253'ü (%83,0) erkektir.

**Tablo 12. Katılımcıların Mevcut İşlerinden Memnuniyet Durumu Açısından Dağılımı.**

	Sayı (n)	Yüzde(%)
Memnun	237	78,2
Memnun değil	66	21,8
Toplam	303	100,0

Katılımcıların, 237'si (%78,2) iş yerinden memnun olduğunu, 66'sı ise (%21,8) iş yerinden memnun olmadığını bildirmiştir.

**Tablo 13. Katılımcıların Halen Çalışmakta Olunan İş Tercih Etme Sebebi Durumu Açısından Dağılımı.**

	Sayı (n)	Yüzde(%)
Daha iyi bir iş bulamadı için	65	21,4
İyi bir gelir için	38	12,5
Tesadüfen	30	9,9
İşsiz kaldığı için	28	9,2
Sevdiği işi yapabildiği için	91	29,9
Aile-çevre baskısı	5	1,6
Diğer nedenler	47	15,5
Toplam	304	100,0

Katılımcıların halen çalışmakta oldukları işi tercih etme sebepleri açısından dağılımları şu şekildedir. 65 Kişi (%21,4) daha iyi bir iş bulamadığı için, 38 kişi (%12,5) iyi bir gelir için, 30 kişi (%9,9) tesadüfen, 28 kişi (%9,2) işsiz kaldığı için, 91 kişi (%29,9) sevdiği işi yapabildiği için, 5 kişi (%1,6) aile ve/veya çevre baskısı, 47 kişi de (%15,5) başka nedenlerle halen çalışma oldukları işi tercih ettiklerini belirtmiştir.

**Tablo 14. Katılımcıların İş Yerindeki Tüm Çalışan Sayısı Açısından Dağılımı.**

	Sayı (n)	Yüzde(%)
9 kişi ve daha az	69	24,7
10-19 kişi ve arası	61	21,9
20-49 kişi ve arası	71	25,4
50 kişi ve daha fazla	78	28,0
Toplam	279	100,0

**Tablo 15. Katılımcıların İş Yerindeki Tüm Çalışan Sayısının Betimleyici İstatistik Değerleri.**

Değişken	n	En Küçük Değeri	En Büyük Değeri	Ortalama	Standart Sapma
İş yerindeki tüm çalışan sayısı	279	5	2000	82,23	213,796

Bu çalışmanın koşulu olana iş yerinde en az 5 çalışan kişi olma koşuluna uygun olarak seçilmeleri nedeniyle katılımcıların iş yerlerindeki tüm çalışan sayısı 5 ile 2000 kişi arasında (ortalama=82,23 ± 213,796 kişi) gerçekleşmiştir. Katılımcıların 69'u (%24,7) 9 kişi ve daha az çalışan, 61 kişi (%21,9) 10-19 kişi ve arası çalışan, 71 kişi (%25,4) 20-49 kişi ve arası çalışan, 78 kişi (%28,0) ise 50 kişi ve daha fazla çalışan olan iş yerlerinde çalıştıklarını belirtmiştir.

**Tablo 16. Katılımcıların İş Yerindeki Fiziki Koşullardan Memnuniyet Durumu Açısından Dağılımı.**

	Sayı (n)	Yüzde(%)
Memnun	216	71,5
Memnun değil	86	28,5
Toplam	302	100,0

Katılımcıların, 216'ı (%71,5) iş yerindeki fiziki koşullardan memnun olduğunu, 86'sı ise (%28,5) iş yerindeki fiziki koşullardan memnun olmadığını bildirmiştir.

**Tablo 17. Katılımcıların Mesai Saatlerinden Daha Fazla Çalışma Durumu Açısından Dağılımı.**

	Sayı (n)	Yüzde(%)
Mesai saatlerinden daha fazla çalışıyor	116	37,8
Mesai saatlerinden daha fazla çalışmıyor	191	62,2
Toplam	307	100,0

Katılımcıların, 116'sı (%37,8) mesai saatlerinden daha uzun süre ile çalıştıklarını, geri kalan 191'i de (%62,2) mesai saatlerinden daha uzun süre çalışmadıklarını belirtmiştir.

**Tablo 18. Katılımcıların Kaç Gün Haftalık Tatillerinin Olduğunun Dağılımı.**

	Sayı (n)	Yüzde(%)
1 gün ve daha az	133	45,9
2 gün ve daha fazla	157	54,1
Toplam	290	100,0

**Tablo 19. Katılımcıların Haftalık Tatil Günlerinin Betimleyici İstatistik Değerleri.**

Değişken	n	En Küçük Değeri	En Büyük Değeri	Ortalama	Standart Sapma
Haftalık tatilinin kaç gün olduğu	299	0	3	1,55	0,526

Katılımcıların, 133'ü (%45,9) 1 ve daha az süre ile, 157'si de (%54,1) 2 gün ve daha fazla süre ile haftalık tatil kullandıklarını belirtmiştir. Kişilerin 0 ile 3 gün arasında süre ile (ortalama=1,55 ± 0,526 gün) haftalık tatil kullandıkları görülmüştür.

**Tablo 20. Katılımcıların Haftalık Tatilin Hafta Sonu Kullanabiliyor Olma Durumu Açısından Dağılımı.**

	Sayı (n)	Yüzde(%)
Haftalık tatili hafta sonu kullanabiliyor	227	75,2
Haftalık tatilini hafta sonu kullanamıyor	75	24,8
Toplam	302	100,0

Katılımcıların, 227'si (%75,2) haftalık tatilini hafta sonu, 75'i de (%24,8) hafta içi kullandıklarını dile getirmiştir.

**Tablo 21. Katılımcıların Gelir Durumu Açısından Dağılımı.**

	Sayı (n)	Yüzde(%)
Kötü	54	17,6
Orta	205	66,8
İyi	48	15,6
Toplam	307	100,0

Katılımcılar, kendilerini gelir durumu açısından şu şekilde tanımlamışlardır. 54 kişi (%17,6) kötü, 205 kişi (%66,8) orta ve 48 kişi (%15,6) iyi gelir durumuna sahip olduğunu bildirmiştir.

**Tablo 22. Katılımcıların İşyerinizdeki Pozisyonu Açısından Dağılımı.**

	Sayı (n)	Yüzde(%)
Personel/Çalışan	234	76,5
Orta düzey yönetici	52	17,0
Üst düzey yönetici	20	6,5
Toplam	306	100,0

Katılımcıların, 234'ü personel/çalışan (%76,5), 52'i orta düzey yönetici (%17,0) ve 20'si de (%6,5) üst düzey yöneticiden oluşmuştur.

**Tablo 23. Algılanan Stres Ölçeği ve İşyeri Zorbalığı Ölçeğinin Toplam Puanlarının Betimleyici İstatistik Değerleri.**

Değişken	n	En Küçük Değeri	En Büyük Değeri	Ortalama	Standart Sapma
Algılanan Stres Ölçeği	310	4	49	25,28	8,037
İşyeri Zorbalığı Ölçeği	310	22	103	36,45	15,735

Çalışmanın bu kısmında Algılanan Stres Ölçeği ve İşyeri Zorbalığı Ölçeğinin katılımcı grubunun tümü için betimleyici istatistik değerleri hesaplanmış ve yukarıdaki tabloda verilmiştir.

Çalışmanın bu kısmında Algılanan Stres Ölçeği için güvenilirlik, iki yarım test güvenilirliği ve madde analizi yapılmış sonuçlar aşağıda verilmiştir.

**Tablo 24. Algılanan Stres Ölçeği İçin Madde Analizi ve Güvenirlik Analizi Sonuçları.**

<b>Maddeler</b>	<b>Madde Çıktığında Ölçek Ortalaması</b>	<b>Madde Çıktığında Ölçek Varyansı</b>	<b>Madde-Ölçek Toplam Puan Korelasyonu</b>	<b>Madde Çıktığında Ölçek Alfa'sı</b>
Geçen ay, beklenmedik bir şeylerin olması nedeniyle ne sıklıkta rahatsızlık duydunuz?	23,80	56,068	0,434	0,787
Geçen ay, hayatınızdaki önemli şeyleri kontrol edemediğinizi ne sıklıkta hissettiniz?	23,69	56,014	0,444	0,787
Geçen ay, kendinizi ne sıklıkta sınırlı ve stresli hissettiniz?	23,11	56,810	0,416	0,789
Geçen ay, ne sıklıkta gündelik zorlukların üstesinden başarıyla geldiniz?	23,71	56,108	0,479	0,784
Geçen ay, hayatınızda ortaya çıkan önemli değişikliklerle etkili bir şekilde başa çıktığınızı ne sıklıkta hissettiniz?	23,51	55,694	0,442	0,787
Geçen ay, kişisel sorunlarınızı ele alma yeteneğinize ne sıklıkta güven duydunuz?	23,65	55,167	0,496	0,782
Geçen ay, her şeyin yolunda gittiğini ne sıklıkta hissettiniz?	23,47	53,512	0,614	0,772
Geçen ay, ne sıklıkta yapmanız gereken şeylerle başa çıkamadığınızı fark ettiniz?	23,60	58,357	0,327	0,796
Geçen ay, hayatınızdaki zorlukları ne sıklıkta kontrol edebildiniz?	23,59	55,479	0,500	0,782
Geçen ay, ne sıklıkta her şeyin üstesinden geldiğinizi hissettiniz?	23,61	55,915	0,479	0,784
Geçen ay, ne sıklıkta kontrolünüz dışında gelişen olaylar yüzünden öfkelenediniz?	23,15	56,545	0,458	0,786
Geçen ay, kendinizi ne sıklıkta başarmak zorunda olduğunuz şeyleri düşünürken buldunuz?	22,88	62,347	0,066	0,815
Geçen ay, ne sıklıkta zamanınızı nasıl kullanacağınızı kontrol edebildiniz?	23,48	58,509	0,283	0,800
Geçen ay, ne sıklıkta problemlerin üstesinden gelemeyeceğiniz kadar biriktiğini hissettiniz?	23,40	55,206	0,463	0,785



n	310
Madde sayısı	14
İki yarı arasındaki korelasyon	0,72
GuttmanSplit-half güvenilirlik katsayısı	0,83
Eşit iki yarı Spearman-Brown katsayısı	0,83
7 maddelik 1. Yarı Alpha değeri	0,73
7 maddelik 2. Yarı Alpha değeri	0,56
Alpha	0,80

Elde edilen sonuçlara göre 14 maddeli Algılanan Stres Ölçeği için birinci yarı için 0,73, ikinci yarı için 0,56 ve bütünü için 0,80 Cronbach Alpha değeri elde edilmiştir. Ölçeğin eşit iki yarı için Spearman-Brown katsayısı ve Guttman Split-half güvenilirlik katsayısı da 0,83 bulunmuştur.

**Tablo 25. İşyeri Zorbalığı Ölçeği İçin Madde Analizi ve Güvenirlik Analizi Sonuçları.**

<b>Maddeler</b>	<b>Madde Çıktığında Ölçek Ortalaması</b>	<b>Madde Çıktığında Ölçek Varyansı</b>	<b>Madde-Ölçek Toplam Puan Korelasyonu</b>	<b>Madde Çıktığında Ölçek Alfa'sı</b>
Performansınızı arttıracak bir bilginin sizden saklanması.	34,86	231,593	0,604	0,954
Üstesinden gelebileceğinizden fazla iş yüklenmesi.	34,45	232,397	0,518	0,955
Yeteneğinizin çok altında kalan işler verilmesi.	34,71	232,775	0,495	0,955
Mantıksız, anlamsız, imkansız işlerin imkansız bitirme tarihleriyle sizden istenmesi.	34,60	226,895	0,615	0,954
Fikir ve görüşlerinizin dikkate alınmaması.	34,68	225,726	0,672	0,953
Yaptığınız işin gereğinden fazla kontrol edilmesi.	34,55	225,109	0,651	0,954
Yaptığınız hataların tekrar tekrar hatırlatılması.	34,74	225,279	0,682	0,953
İşinizle ilgili olarak aşağılanmanız ya da sizinle alay edilmesi.	35,20	229,916	0,763	0,952
Hakkınızda dedikodu yapılması.	35,02	230,391	0,686	0,953
Hakkınızda aşağılayıcı ve çirkin sözler söylenmesi.	35,25	230,691	0,745	0,952
Diğer insanların sizi yok saymaları veya dışlamaları.	35,18	228,860	0,787	0,952
Diğer insanların işinizi bırakmanız (istifa etmeniz) gerektiğine dair imalarda bulunmaları.	35,17	228,172	0,769	0,952
Tehdit edici davranışlar yoluyla korkutulmanız.	35,29	232,862	0,702	0,953
Yaptığınız işlerin ve çabanızın ısrarla eleştirilmesi.	35,02	228,346	0,759	0,952
Yakınlaşmaya çalıştığınızda görmezden gelinmeniz ya da düşmanca tavırlarla karşılaşmanız.	35,16	230,513	0,728	0,952
Yaptığınız önemli işlerin elinizden alınarak size önemsiz sıkıcı işlerin verilmesi.	35,06	228,463	0,742	0,952
Hakkınızda doğru olmayan iddiaların ortaya atılması.	35,16	230,591	0,734	0,952
Aşırı düzeyde alaya maruz kalmanız.	35,30	231,435	0,768	0,952

**(Tablo 25 devamı)**

Bağırılma ya da sizin kabahatiniz olmayan konularda öfkenin hedefi olmanız.	34,99	228,870	0,731	0,952
Hakkettiğiniz bir şeyi istememeniz veya talep etmemeniz için size baskı yapılması.	35,14	228,265	0,755	0,952
Eşek şakalarına maruz kalmanız.	35,25	233,106	0,708	0,953
Saldırıya uğrama ya da şiddete maruz kalma endişesi yaşama.	35,35	234,014	0,741	0,953

n	310
Madde sayısı	22
İki yarı arasındaki korelasyon	0,81
GuttmanSplit-half güvenilirlik katsayısı	0,89
Eşit iki yarı Spearman-Brown katsayısı	0,89
11 maddelik 1. Yarı Alpha değeri	0,91
11 maddelik 2. Yarı Alpha değeri	0,95
Alpha	0,96

Elde edilen sonuçlara göre 22 maddeli Algılanan Stres Ölçeği için birinci yarı için 0,91, ikinci yarı için 0,95 ve ölçek bütünü için 0,96 Cronbach Alpha değeri elde edilmiştir. Ölçeğin eşit iki yarı için Spearman-Brown katsayısı ve Guttman Split-half güvenilirlik katsayısı da 0,89 bulunmuştur.

**Tablo 26. Algılanan Stres Ölçeği ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği Arası Korelasyon Katsayıları.**

		İşyeri Zorbalığı Ölçeği
Algılanan Stres Ölçeği	r	0,44
	p	0,000
	n	310

Bu çalışmada kullanılan Algılanan Stres Ölçeği ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği arasındaki Pearson Korelasyon katsayısı 0,44'tür ( $p < 0,001$ ). Algılanan stres ölçeği toplam puanı ile işyeri zorbalığı ölçeği toplam puanı arasında bulunan orta şiddetli Pearson korelasyon değeri iki ölçek arasındaki doğrusal ilişkiyi göstermiştir.

Çalışmanın bu kısmında bağımsız değişken grupları Algılanan Stres Ölçeği ve İşyeri Zorbalığı Ölçeğinin Toplam Puanları açısından Tek Yönlü Varyans Analizi

ile karşılaştırmaları yapılmış ve iki ölçek toplam puan karşılaştırması alt alta birlikte verilmiştir.

**Tablo 27. Algılanan Stres Ölçeği ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği Toplam Puanlarının Cinsiyet Grupları Açısından Bağımsız Örneklem t Testi Analizi Sonuçları.**

		Kişi sayısı (n)	Ortalama	Standart Sapma	Serbestlik Derecesi	t	p
Algılanan Stres Ölçeği	Kadın	145	25,32	8,437	307	0,095	0,926
	Erkek	164	25,23	7,715			
	Toplam	309	25,27	8,049			
İşyeri Zorbalığı Ölçeği	Kadın	145	35,37	16,077	307	1,273	0,204
	Erkek	164	37,66	15,530			
	Toplam	309	36,58	15,805			

Kadın ve erkeklerin Algılanan Stres Ölçeği toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık yoktur;  $t(307)=0,095$ ;  $p>0,05$ .

Kadın ve erkeklerin İşyeri Zorbalığı Ölçeği toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık yoktur;  $t(307)=1,273$ ;  $p>0,05$ .

**Tablo 28. Algılanan Stres Ölçeği ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği Toplam Puanlarının Yaş Grupları Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ile Karşılaştırma Sonuçları.**

		Kişi sayısı (n)	Ortalama	Standart Sapma
Algılanan Stres Ölçeği	24 yaş ve altı	61	25,89	6,863
	25-34 yaş arası	120	25,24	8,354
	35 yaş ve üzeri	109	24,60	8,555
	<b>Toplam</b>	290	25,13	8,130
İşyeri Zorbalığı Ölçeği	24 yaş ve altı	61	34,62	15,452
	25-34 yaş arası	120	40,12	18,016
	35 yaş ve üzeri	109	34,41	13,315
	<b>Toplam</b>	290	36,82	16,038

		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Algılanan Stres Ölçeği	Gruplar Arası	67,328	2	33,664	0,508	0,602
	Gruplar İçi	19034,4 27	287	66,322		
	<b>Toplam</b>	19101,7 55	289			
İşyeri Zorbalığı Ölçeği	Gruplar Arası	2230,19 7	2	1115,099	4,439	0,013
	Gruplar İçi	72101,1 17	287	251,223		
	<b>Toplam</b>	74331,3 14	289			

Yaş gruplarının Algılanan Stres Ölçeği toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık yoktur;  $F(2,287)=0,508$ ;  $p>0,05$ .

Yaş gruplarının İşyeri Zorbalığı Ölçeği toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır;  $F(2,287)=4,439$ ;  $p<0,05$ . Hangi grubun hangi gruptan farklı olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Tukey-B çoklu karşılaştırma testi sonucuna göre 25-34 yaş arası grubun İşyeri Zorbalığı Ölçeği toplam puan ortalamaları hem 24 yaş ve altı gruptan hem de 35 yaş ve üzeri gruptan daha yüksektir.

**Tablo 29. Algılanan Stres Ölçeği ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği Toplam Puanlarının Eğitim Durumu Grupları Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ile Karşılaştırma Sonuçları.**

		Kişi sayısı (n)	Ortalama	Standart Sapma
Algılanan Stres Ölçeği	İlköğretim	20	26,50	7,709
	Ortaöğretim	32	28,88	8,706
	Lise	101	26,70	7,969
	Üniversite	157	23,48	7,584
	<b>Toplam</b>	310	25,28	8,037
İşyeri Zorbalığı Ölçeği	İlköğretim	20	35,70	19,247
	Ortaöğretim	32	45,50	19,212
	Lise	101	36,40	15,509
	Üniversite	157	35,18	14,398
	<b>Toplam</b>	310	36,67	15,862

		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Algılanan Stres Ölçeği	<b>Gruplar Arası</b>	1157,823	3	385,941	6,281	0,000
	<b>Gruplar İçi</b>	18802,761	306	61,447		
	<b>Toplam</b>	19960,584	309			
İşyeri Zorbalığı Ölçeği	<b>Gruplar Arası</b>	2870,729	3	956,910	3,911	0,009
	<b>Gruplar İçi</b>	74873,365	306	244,684		
	<b>Toplam</b>	77744,094	309			

Eğitim düzeyi gruplarının Algılanan Stres Ölçeği toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır;  $F(3,306)=6,281$ ;  $p<0,001$ . Hangi grubun hangi gruptan farklı olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Tukey-B çoklu karşılaştırma testi sonucuna göre ortaöğretim mezunlarının diğer tüm gruplardan, lise mezunlarının ilköğretim ve üniversite mezunlarından, ilköğretim mezunlarının da üniversite mezunlarından daha yüksek Algılanan Stres Ölçeği toplam puan ortalamalarına sahip oldukları görülmüştür.

Eđitim dűzeyi gruplarının İşyeri Zorbalığı Őlęeđi toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır;  $F(3,306)=3,911$ ;  $p<0,01$ . Hangi grubun hangi gruptan farklı olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Tukey-B oklu karşılaştırma testi sonucuna göre sadece ortaöğretim mezunlarının ilköğretim, lise ve űniversite mezunlarından daha yűksek İşyeri Zorbalığı Őlęeđi toplam puan ortalamalarına sahip oldukları belirlenmiştir.

**Tablo 30. Algılanan Stres Ölçeği ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği Toplam Puanlarının Medeni Durum Grupları Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ile Karşılaştırma Sonuçları.**

		Kişi sayısı (n)	Ortalama	Standart Sapma
Algılanan Stres Ölçeği	Bekar	135	25,90	7,734
	Evli	158	24,07	7,854
	Boşanmış	11	33,73	8,742
	Dul	5	29,20	8,983
	Toplam	309	25,30	8,045
İşyeri Zorbalığı Ölçeği	Bekar	135	37,27	16,176
	Evli	158	35,47	15,012
	Boşanmış	11	47,09	21,059
	Dul	5	38,60	17,257
	Toplam	309	36,72	15,868

		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Algılanan Stres Ölçeği	Gruplar Arası	1145,644	3	381,881	6,200	0,000
	Gruplar İçi	18786,964	305	61,597		
	Toplam	19932,608	308			
İşyeri Zorbalığı Ölçeği	Gruplar Arası	1488,654	3	496,218	1,990	0,116
	Gruplar İçi	76067,851	305	249,403		
	Toplam	77556,505	308			



Medeni durum gruplarının Algılanan Stres Ölçeği toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır;  $F(3,305)=6,200$ ;  $p<0,001$ . Hangi grubun hangi gruptan farklı olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Tukey-B çoklu karşılaştırma testi sonucuna göre boşanmış kişilerin dul, bekar ve evlilerden, dul olanların da bekar ve evlilerden daha yüksek Algılanan Stres Ölçeği toplam puan ortalamalarına sahip oldukları görülmüştür.

Medeni durum gruplarının İşyeri Zorbalığı Ölçeği toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık yoktur;  $F(3,305)=1,990$ ;  $p>0,05$ .

**Tablo 31. Algılanan Stres Ölçeği ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği Toplam Puanlarının Ne Kadar Süredir Çalışıldıklarının (Yıl) Grupları Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ile Karşılaştırma Sonuçları.**

		Kişi sayısı (n)	Ortalama	Standart Sapma
Algılanan Stres Ölçeği	4 yıl ve altı	110	25,42	8,314
	5-14 yıl ve arası	101	26,23	8,055
	15 yıl ve üzeri	87	24,13	7,773
	<b>Toplam</b>	298	25,32	8,088
İşyeri Zorbalığı Ölçeği	4 yıl ve altı	110	38,47	18,139
	5-14 yıl ve arası	101	37,78	15,344
	15 yıl ve üzeri	87	33,51	12,094
	<b>Toplam</b>	298	36,79	15,714

		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Algılanan Stres Ölçeği	Gruplar Arası	208,214	2	104,107	1,598	0,204
	Gruplar İçi	19218,135	295	65,146		
	<b>Toplam</b>	19426,349	297			
İşyeri Zorbalığı Ölçeği	Gruplar Arası	1349,308	2	674,654	2,765	0,065
	Gruplar İçi	71984,373	295	244,015		
	<b>Toplam</b>	73333,681	297			

Çalışanların çalışma sürelerine göre yapılan üç farklı grubun Algılanan Stres Ölçeği toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık yoktur;  $F(2,295)=1,598$ ;  $p>0,05$ .

Çalışanların çalışma sürelerine göre yapılan üç farklı grubun İşyeri Zorbalığı Ölçeği toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık yoktur;  $F(2,295)=2,765$ ;  $p>0,05$ .

**Tablo 32. Algılanan Stres Ölçeği ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği Toplam Puanlarının Mevcut İş Yerinde Çalışma Süresi (Yıl) Grupları Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ile Karşılaştırma Sonuçları.**

		Kişi sayısı (n)	Ortalama	Standart Sapma
Algılanan Stres Ölçeği	4 yıl ve altı	185	25,95	8,356
	5-14 yıl ve arası	72	24,31	7,773
	15 yıl ve üzeri	32	23,63	7,120
	<b>Toplam</b>	289	25,28	8,111
İşyeri Zorbalığı Ölçeği	4 yıl ve altı	185	38,23	17,364
	5-14 yıl ve arası	72	36,61	13,818
	15 yıl ve üzeri	32	31,56	10,258
	<b>Toplam</b>	289	37,09	15,979

		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Algılanan Stres Ölçeği	<b>Gruplar Arası</b>	238,060	2	119,030	1,820	0,164
	<b>Gruplar İçi</b>	18708,237	286	65,413		
	<b>Toplam</b>	18946,298	288			
İşyeri Zorbalığı Ölçeği	<b>Gruplar Arası</b>	1235,669	2	617,835	2,444	0,089
	<b>Gruplar İçi</b>	72295,992	286	252,783		
	<b>Toplam</b>	73531,661	288			

Çalışanların mevcut işyerinde çalışma sürelerine göre yapılan üç farklı grubun Algılanan Stres Ölçeği toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık yoktur;  $F(2,286)=1,820$ ;  $p>0,05$ .

Çalışanların mevcut işyerinde çalışma sürelerine göre yapılan üç farklı grubun İşyeri Zorbalığı Ölçeği toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık yoktur;  $F(2,286)=2,444$ ;  $p>0,05$ .

**Tablo 33. Algılanan Stres Ölçeği ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği Toplam Puanlarının Çalışanların Yöneticilerinin Cinsiyet Grupları Açısından Bağımsız Örneklem t Testi Analizi Sonuçları.**

		Kişi sayısı (n)	Ortalama	Standart Sapma	Serbestlik Derecesi	t	p
Algılanan Stres Ölçeği	Kadın	52	25,10	7,341	303	0,170	0,865
	Erkek	253	25,30	8,194			
	Toplam	305	25,27	8,044			
İşyeri Zorbalığı Ölçeği	Kadın	52	33,83	11,670	303	1,365	0,173
	Erkek	253	37,11	16,513			
	Toplam	305	36,55	15,825			

Çalışanların yöneticilerinin kadın ve erkek olanlarının Algılanan Stres Ölçeği toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık yoktur;  $t(303)=0,170$ ;  $p>0,05$ .

Çalışanların yöneticilerinin kadın ve erkek olanlarının İşyeri Zorbalığı Ölçeği toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık yoktur;  $t(303)=1,365$ ;  $p>0,05$ .

**Tablo 34. Algılanan Stres Ölçeği ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği Toplam Puanlarının Mevcut İşlerinden Memnuniyet Durumu Açısından Bağımsız Örneklem t Testi Analizi Sonuçları.**

		Kişi sayısı (n)	Ortalama	Standart Sapma	Serbestlik Derecesi	t	p
Algılanan Stres Ölçeği	Memnun	237	23,35	7,118	301	8,493	0,000
	Memnun değil	66	31,86	7,500			
	Toplam	303	25,20	8,006			
İşyeri Zorbalığı Ölçeği	Memnun	237	32,90	12,620	301	8,752	0,000
	Memnun değil	66	50,24	18,978			
	Toplam	303	36,68	15,918			

Çalışanların mevcut işlerinden memnun olanlarının ve olmayanlarının Algılanan Stres Ölçeği toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır;  $t(301)=8,493$ ;  $p<0,001$ . Sonuca göre işinden memnun olmayanların Algılanan Stres Ölçeği toplam puan ortalamaları işinden memnun olanlardan daha yüksektir.

Çalışanların mevcut işlerinden memnun olanlarının ve olmayanlarının İşyeri Zorbalığı Ölçeği toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır;  $t(301)=8,752$ ;  $p<0,001$ . Sonuca göre işinden memnun olmayanların İşyeri Zorbalığı Ölçeği toplam puan ortalamaları işinden memnun olanlardan daha yüksektir.

**Tablo 35. Algılanan Stres Ölçeği ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği Toplam Puanlarının Halen Çalışmakta Olunan İş Tercih Etme Sebebi Durumu Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ile Karşılaştırma Sonuçları.**

		Kişi sayısı (n)	Ortalama	Standart Sapma
Algılanan Stres Ölçeği	Daha iyi bir iş bulamadı için	65	27,08	7,759
	İyi bir gelir için	38	24,18	6,247
	Tesadüfen	30	24,27	7,629
	İşsiz kaldığı için	28	33,64	8,075
	Sevdiği işi yapabildiği için	91	22,37	7,096
	Aile-çevre baskısı	5	31,60	7,797
	Diğer nedenler	47	24,70	7,757
	<b>Toplam</b>	<b>304</b>	<b>25,34</b>	<b>8,025</b>
İşyeri Zorbalığı Ölçeği	Daha iyi bir iş bulamadı için	65	44,03	20,246
	İyi bir gelir için	38	33,47	10,919
	Tesadüfen	30	34,83	14,434
	İşsiz kaldığı için	28	52,96	17,633
	Sevdiği işi yapabildiği için	91	30,43	10,408
	Aile-çevre baskısı	5	34,60	9,659
	Diğer nedenler	47	33,26	11,683
	<b>Toplam</b>	<b>304</b>	<b>36,73</b>	<b>15,946</b>

		<b>Kareler Toplamı</b>	<b>Serbestlik Derecesi</b>	<b>Kareler Ortalaması</b>	<b>F</b>	<b>p</b>
<b>Algılanan Stres Ölçeği</b>	<b>Gruplar Arası</b>	3227,473	6	537,912	9,809	0,000
	<b>Gruplar İçi</b>	16286,948	297	54,838		
	<b>Toplam</b>	19514,421	303			
<b>İşyeri Zorbalığı Ölçeği</b>	<b>Gruplar Arası</b>	15558,453	6	2593,075	12,526	0,000
	<b>Gruplar İçi</b>	61484,965	297	207,020		
	<b>Toplam</b>	77043,418	303			

Halen çalışmakta olunan işi tercih etme sebebi durumu açısından yapılan yedi farklı grubun Algılanan Stres Ölçeği toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır;  $F(6,297)=9,809$ ;  $p<0,001$ . Hangi grubun hangi gruptan farklı olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Tukey-B çoklu karşılaştırma testi sonucuna göre işsiz kaldığı için mevcut işinde çalışanların sevdiği işi yapabildiği için, iyi bir gelir için, tesadüfen, diğer nedenler, daha iyi bir iş bulamadı için, aile-çevre baskısı ile çalışan gruptan; aile ve/veya çevre baskısı ile mevcut işinde çalışanların sevdiği işi yapabildiği için, iyi bir gelir için, tesadüfen, diğer nedenler, daha iyi bir iş bulamadı için çalışan gruptan; daha iyi bir iş bulamadığı için mevcut işinde çalışanların sevdiği işi yapabildiği için, iyi bir gelir için, tesadüfen, diğer nedenler ile çalışan gruptan daha yüksek Algılanan Stres Ölçeği toplam puan ortalamalarına sahip oldukları gözlenmiştir.

Halen çalışmakta olunan işi tercih etme sebebi durumu açısından yapılan yedi farklı grubun arasında İşyeri Zorbalığı Ölçeği toplam puan ortalamalarında istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır;  $F(6,297)=12,526$ ;  $p<0,001$ . Hangi grubun hangi gruptan farklı olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Tukey-B çoklu karşılaştırma testi sonucuna göre tüm grupların birbirlerinden farkı vardır. Elde edilen sonuçlara göre işsiz kaldığı için, iyi bir gelir için ve sevdiği işi yapabildiği için mevcut işinde çalışanlarında diğer gruptan daha düşük İşyeri Zorbalığı Ölçeği toplam puan ortalamaları aldıkları gözlenmiştir.

**Tablo 36. Algılanan Stres Ölçeği ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği Toplam Puanlarının İş Yerindeki Tüm Çalışan Sayısı Grupları Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ile Karşılaştırma Sonuçları.**

		Kişi sayısı (n)	Ortalama	Standart Sapma
Algılanan Stres Ölçeği	9 kişi ve daha az	69	25,35	7,989
	10-19 kişi ve arası	61	25,25	9,095
	20-49 kişi ve arası	71	26,61	8,038
	50 kişi ve daha fazla	78	24,86	7,385
	<b>Toplam</b>	279	25,51	8,080
İşyeri Zorbalığı Ölçeği	9 kişi ve daha az	69	32,67	12,680
	10-19 kişi ve arası	61	38,82	17,809
	20-49 kişi ve arası	71	42,07	19,857
	50 kişi ve daha fazla	78	36,63	12,975
	<b>Toplam</b>	279	37,51	16,292

		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Algılanan Stres Ölçeği	Gruplar Arası	124,357	3	41,452	0,632	0,595
	Gruplar İçi	18025,370	275	65,547		
	<b>Toplam</b>	18149,728	278			
İşyeri Zorbalığı Ölçeği	Gruplar Arası	3260,491	3	1086,830	4,238	0,006
	Gruplar İçi	70525,216	275	256,455		
	<b>Toplam</b>	73785,706	278			

İşyerindeki çalışan sayısına göre yapılan dört farklı grubun Algılanan Stres Ölçeği toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık yoktur;  $F(3,275)=0,632$ ;  $p>0,05$ .

İşyerindeki çalışan sayısına göre yapılan dört farklı grubun İşyeri Zorbalığı Ölçeği toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır;  $F(3,275)=4,238$ ;  $p<0,01$ . Hangi grubun hangi gruptan farklı olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Tukey-B çoklu karşılaştırma testi sonucuna göre 20-49 kişi ve arası sayıdaki çalışandan oluşan grubun en yüksek İşyeri Zorbalığı Ölçeği toplam puan ortalaması ile diğer tüm gruplardan; 10-19 kişi ve arası sayıdaki çalışandan oluşan grubun ile 9 kişi ve daha az sayıda çalışandan oluşan gruptan; 50 kişi ve daha fazla sayıda çalışandan oluşan grubun da 9 kişi ve daha az sayıda çalışandan oluşan gruptan daha yüksek toplam puan ortalaması vardır.

**Tablo 37. Algılanan Stres Ölçeği ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği Toplam Puanlarının İş Yerindeki Fiziki Koşullardan Memnuniyet Durumu Açısından Bağımsız Örneklem t Testi Analizi Sonuçları.**

		Kişi sayısı (n)	Ortalama	Standart Sapma	Serbestlik Derecesi	t	p
Algılanan Stres Ölçeği	Memnun	216	23,58	7,424	300	6,193	0,000
	Memnun değil	86	29,56	7,914			
	Toplam	302	25,28	8,022			
İşyeri Zorbalığı Ölçeği	Memnun	216	33,04	12,375	300	7,040	0,000
	Memnun değil	86	46,29	19,541			
	Toplam	302	36,81	15,910			

Çalışanların mevcut işlerinin fiziki koşullarından memnun olanlarının ve olmayanlarının Algılanan Stres Ölçeği toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır;  $t(300)=6,193$ ;  $p<0,001$ . Sonuca göre mevcut işlerinin fiziki koşullarından memnun olanlarının Algılanan Stres Ölçeği toplam puan ortalamaları mevcut işlerinin fiziki koşullarından memnun olmayanlarından daha düşüktür.



Çalışanların mevcut işlerinin fiziki koşullarından memnun olanlarının ve olmayanlarının İşyeri Zorbalığı Ölçeği toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır;  $t(300)=7,040$ ;  $p<0,001$ . Sonuca göre mevcut işlerinin fiziki koşullarından memnun olanlarının İşyeri Zorbalığı Ölçeği toplam puan ortalamaları mevcut işlerinin fiziki koşullarından memnun olmayanlarından daha düşüktür.

**Tablo 38. Algılanan Stres Ölçeği ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği Toplam Puanlarının Mesai Saatlerinden Daha Fazla Çalışma Durumu Açısından Bağımsız Örneklem t Testi Analizi Sonuçları.**

		Kişi sayısı (n)	Ortalama	Standart Sapma	Serbestlik Derecesi	t	p
Algılanan Stres Ölçeği	Mesai saatlerinden daha fazla çalışıyor	116	27,25	8,657	305	3,341	0,001
	Mesai saatlerinden daha fazla çalışmıyor	191	24,13	7,457			
	<b>Toplam</b>	307	25,31	8,061			
İşyeri Zorbalığı Ölçeği	Mesai saatlerinden daha fazla çalışıyor	116	42,10	18,064	305	4,906	0,000
	Mesai saatlerinden daha fazla çalışmıyor	191	33,30	13,254			
	<b>Toplam</b>	307	36,63	15,811			

Çalışanların mesai saatlerinden daha fazla çalışıp çalışmama durumu açısından Algılanan Stres Ölçeği toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır;  $t(305)=3,341$ ;  $p<0,001$ . Sonuca göre mesai saatlerinden daha fazla çalışanların, mesai saatlerinden daha fazla çalışmayanlara göre Algılanan Stres Ölçeği toplam puan ortalamaları daha yüksektir.

Çalışanların mesai saatlerinden daha fazla çalışıp çalışmama durumu açısından İşyeri Zorbalığı Ölçeği toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır;  $t(305)=4,906$ ;  $p<0,001$ . Sonuca göre mesai saatlerinden daha fazla çalışanların, mesai saatlerinden daha fazla çalışmayanlara göre İşyeri Zorbalığı Ölçeği toplam puan ortalamaları daha yüksektir.

**Tablo 39. Algılanan Stres Ölçeği ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği Toplam Puanlarının Kaç Gün Haftalık Tatillerinin Olduğu Açısından Bağımsız Örneklem t Testi Analizi Sonuçları.**

		Kişi sayısı (n)	Ortalama	Standart Sapma	Serbestlik Derecesi	t	p
Algılanan Stres Ölçeği	1 gün ve daha az	133	26,96	7,929	288	2,880	0,004
	2 gün ve daha fazla	157	24,31	7,702			
	<b>Toplam</b>	290	25,53	7,905			
İşyeri Zorbalığı Ölçeği	1 gün ve daha az	133	40,06	18,631	288	2,874	0,004
	2 gün ve daha fazla	157	34,63	13,437			
	<b>Toplam</b>	290	37,12	16,228			

Çalışanların kaç gün haftalık tatillerinin olduğu açısından yapılan iki grubun Algılanan Stres Ölçeği toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır;  $t(288)=2,880$ ;  $p<0,01$ . Sonuca göre haftada 1 gün ve daha az tatil yapanların, haftada 2 gün daha fazla tatil yapanlara göre Algılanan Stres Ölçeği toplam puan ortalamaları daha yüksektir.

Çalışanların kaç gün haftalık tatillerinin olduğu açısından yapılan iki grubun İşyeri Zorbalığı Ölçeği toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır;  $t(288)=2,874$ ;  $p<0,01$ . Sonuca göre haftada 1 gün ve daha az tatil yapanların, haftada 2 gün daha fazla tatil yapanlara İşyeri Zorbalığı Ölçeği toplam puan ortalamaları göre daha yüksektir.

**Tablo 40. Algılanan Stres Ölçeği ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği Toplam Puanlarının Haftalık Tatilin Hafta Sonu Kullanabiliyor Olma Durumu Açısından Bağımsız Örneklem t Testi Analizi Sonuçları.**

		Kişi sayısı (n)	Ortalama	Standart Sapma	Serbestlik Derecesi	t	p
Algılanan Stres Ölçeği	Haftalık tatili hafta sonu kullanabiliyor	227	24,37	8,013	300	3,843	0.000
	Haftalık tatilini hafta sonu kullanamıyor	75	28,39	7,282			
	<b>Toplam</b>	302	25,37	8,016			
İşyeri Zorbalığı Ölçeği	Haftalık tatili hafta sonu kullanabiliyor	227	34,59	13,442	300	3,915	0.000
	Haftalık tatilini hafta sonu kullanamıyor	75	42,68	20,612			
	<b>Toplam</b>	302	36,60	15,887			

Çalışanların haftalık tatillerini hafta sonu kullanabiliyor ya da kullanamıyor olma durumuna göre Algılanan Stres Ölçeği toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır;  $t(300)=3,843$ ;  $p<0,001$ . Sonuca göre çalışanların haftalık tatillerini hafta sonu kullanabiliyor olanlarının haftalık tatillerini hafta sonu kullanamayanlara göre Algılanan Stres Ölçeği toplam puan ortalamaları daha düşüktür.

Çalışanların haftalık tatillerini hafta sonu kullanabiliyor ya da kullanamıyor olma durumuna göre İşyeri Zorbalığı Ölçeği toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır;  $t(300)=3,915$ ;  $p<0,001$ . Sonuca göre çalışanların haftalık tatillerini hafta sonu kullanabiliyor olanlarının haftalık tatillerini hafta sonu kullanamayanlara göre İşyeri Zorbalığı Ölçeği toplam puan ortalamaları daha düşüktür.

**Tablo 41. Algılanan Stres Ölçeği ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği Toplam Puanlarının Gelir Durumu Grupları Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ile Karşılaştırma Sonuçları.**

		Kişi sayısı (n)	Ortalama	Standart Sapma
Algılanan Stres Ölçeği	Kötü	54	27,74	10,640
	Orta	205	24,93	7,215
	İyi	48	24,35	7,648
	Toplam	307	25,33	8,036
İşyeri Zorbalığı Ölçeği	Kötü	54	44,43	21,291
	Orta	205	35,92	14,640
	İyi	48	31,35	10,509
	Toplam	307	36,70	15,931

		<b>Kareler Toplamı</b>	<b>Serbestlik Derecesi</b>	<b>Kareler Ortalaması</b>	<b>F</b>	<b>p</b>
<b>Algılanan Stres Ölçeği</b>	<b>Gruplar Arası</b>	392,859	2	196,429	3,083	0,047
	<b>Gruplar İçi</b>	19369,252	304	63,715		
	<b>Toplam</b>	19762,111	306			
<b>İşyeri Zorbalığı Ölçeği</b>	<b>Gruplar Arası</b>	4720,657	2	2360,328	9,837	0,000
	<b>Gruplar İçi</b>	72939,773	304	239,933		
	<b>Toplam</b>	77660,430	306			

Gelir durumu gruplarının Algılanan Stres Ölçeği toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır;  $F(2,304)=3,083$ ;  $p<0,05$ . Hangi grubun hangi gruptan farklı olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Tukey-B çoklu karşılaştırma testi sonucuna göre gelir durumunu kötü olarak tanımlayanların, gelirini orta düzeyde ve iyi olarak tanımlayanlardan; gelirini orta düzey olarak tanımlayanların da gelirini iyi olarak tanımlayanlardan daha yüksek Algılanan Stres Ölçeği toplam puan ortalamasına sahip oldukları görülmüştür.

Gelir durumu gruplarının İşyeri Zorbalığı Ölçeği toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır;  $F(2,304)=9,837$ ;  $p<0,001$ . Hangi grubun hangi gruptan farklı olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Tukey-B çoklu karşılaştırma testi sonucuna göre sadece gelir durumunu kötü olarak tanımlayanların, gelirini orta düzeyde ve iyi olarak tanımlayanlardan daha yüksek İşyeri Zorbalığı Ölçeği toplam puan ortalamasına sahip oldukları izlenmiştir.

**Tablo 42. Algılanan Stres Ölçeği ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği Toplam Puanlarının Çalışanın İşyerinizdeki Pozisyonu Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ile Karşılaştırma Sonuçları.**

		Kişi sayısı (n)	Ortalama	Standart Sapma
Algılanan Stres Ölçeği	Personel/Çalışan	234	25,79	8,260
	Orta düzey yönetici	52	23,02	7,240
	Üst düzey yönetici	20	26,65	5,499
	Toplam	306	25,38	7,998
İşyeri Zorbalığı Ölçeği	Personel/Çalışan	234	37,47	16,997
	Orta düzey yönetici	52	33,92	10,843
	Üst düzey yönetici	20	36,65	13,252
	Toplam	306	36,82	15,908

		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Algılanan Stres Ölçeği	Gruplar Arası	362,342	2	181,171	2,867	0,058
	Gruplar İçi	19145,685	303	63,187		
	Toplam	19508,026	305			
İşyeri Zorbalığı Ölçeği	Gruplar Arası	537,163	2	268,582	1,062	0,347
	Gruplar İçi	76648,588	303	252,966		
	Toplam	77185,752	305			

Çalışanın işyerinizdeki pozisyonu açısından yapılan grupların Algılanan Stres Ölçeği toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık yoktur;  $F(2,303)=2,867$ ;  $p>0,05$ .

Çalışanın işyerinizdeki pozisyonu açısından yapılan grupların İşyeri Zorbalığı Ölçeği toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık yoktur;  $F(2,303)=1,062$ ;  $p>0,05$ .

## Tartışma ve Öneriler

İşyeri zorbalığı ya da iş yerinde psikolojik zorbalık terimi alan dizininde sıkça çalışılan konulardan biridir. Hız kazanan iş hayatı ile birlikte iş hayatını olumsuz etkileyen etmenlere dönük araştırmalar da çoğalmıştır. Bireylerin maruz kaldığı bu olumsuz tutumlar birer stres kaynağı olarak karşımıza çıkmaktadır. Yaptığımız çalışmada işyeri zorbalığına karşı algılanan stres düzeyinin sosyo-demografik değişkenler yardımı ile araştırılması amaçlanmıştır.

Yapılan çalışmada kullanılan ölçeklerin madde ve güvenirlik analizlerin yapılması ilk adımı oluşturmaktadır. Algılanan Stres Ölçeği için bulunan yüksek madde ve güvenirlik katsayısı ölçeği güvenilir ve geçerli olduğunu göstermektedir. İşyeri Zorbalık Ölçeği için de aynı şekilde bulunan yüksek katsayılar ölçeğin güvenilir ve geçerli bir ölçek olduğu tespit edilmiştir. Yapılan bilimsel bir araştırma için madde ve güvenirlik analizi bulunacak bulguların bilimselliği ve doğruluğu açısından önem teşkil etmektedir.

Algılanan stres ölçeği toplam puanı ile işyeri zorbalığı ölçeği toplam puanı arasında bulunan orta şiddetli Pearson korelasyon değeri iki ölçek arasındaki doğrusal ilişkiyi göstermiştir. Bu doğrusal ilişki stresin arttığı zaman işyeri zorbalığının da arttığı; stresin azaldığı zaman işyeri zorbalığının da azaldığı şeklinde yorumlanmaktadır. Bulunan sonuçlar işyeri zorbalığı ile stres arasındaki ilişkiye dönük alan dizini bilgileri ile uyumaktadır. İşyerinde zorbalık veya psikolojik şiddet gören bireyler daha stresli olmaktadır.

Sosyo-demografik değişkenlerden cinsiyet için algılanan stres ve işyeri zorbalığı ölçekleri anlamlı farklılık vermemiştir. Kadınların stres puanı erkeklerden yüksek bulunmasına rağmen fark çok azdır. Yapılan çalışmalarda kadınların erkeklerden daha stresli olduklarını söylemesine rağmen çalışmamızda bu farklılık çok az bulunmuştur. Bu bulgulara göre cinsiyetteki stres puanı farklılıkların azalmaya başladığını göstermektedir. Erkeklerin kadınlardan daha fazla işyeri zorbalığına maruz kaldığı bulguları ise alan dizini ile paralellik göstermektedir. Buna

rağmen kadınların zayıflıklarından ve cinsiyetlerinden dolayı işyeri zorbalığına maruz kaldığını gösteren çalışmalar da yer almaktadır. Çalışmamızda bulunan bu farklılığın temel nedeni erkekler arasında olan aşırı rekabet ve hırs ile yorumlanabilir.

Algılanan stres ölçeği yaş değişkeni için farklılaşmamaktadır. Seçilen örneklem için yaş gruplarının stres puanları birbirine çok yakındır ve istatistiksel fark bulunmamıştır. İşyeri zorbalığı ölçeği için yaş değişkeni istatistiksel farklılık vermiştir. 25-34 yaş aralığındaki bireylerin işyeri zorbalığı ölçeği puanları en yüksek bulunmuştur. Bu sonuca temel sebep mevcut yaş aralığında bireylerin kendini göstermeleri, yükselme çabaları ve hırsları olarak gösterilebilir. Örgüt ortamında bu tür bireyler durdurulmak istenir ve işyeri zorbalığı kullanılmaktadır. Bu sonucun yanında 24 yaş altı ve 35 yaş üstü bireylerin işyeri zorbalığı puanları ise birbirlerine yakın bulunmuştur.

Eğitim değişkeni için her iki ölçek istatistiksel olarak farklılıklar bulunmuştur. Ortaöğretim eğitim durumunda olan bireylerin stres ve iş yeri zorbalık puanları en yüksek bulunmuştur. Ortaöğretim mezunu olanlarda bulunan yüksek stres puanı, stres ile mücadele becerilerinin düşük olması ile açıklanabilir. Diğer yandan çalışanların ortaöğretim mezunu bireyleri düşük bilgi birikimli ve kendini koruyamadıkları düşüncesi ile daha çok işyeri zorbalığına maruz kalmaktadır. Buna karşın üniversite mezunu bireylerde hem stres puanı hem de işyeri zorbalığı puanı en düşük bulunmuştur. Bunun sebebi ise yüksek öğretimin stres ile başa çıkmada başarı sağlaması ve işyerinde sağlam bir çalışan profili oluşturması yönüyle açıklanabilmektedir.

Medeni durum değişkeni stres puanı için farklılık verirken işyeri zorbalığı için farklılık vermemektedir. Boşanmış bireylerde stresin en yüksek daha sonra sırasıyla dul, bekar ve evli kişilerdeki stres puanı ortalamaların sıralanması alan dizini çalışmaları ile örtüşmektedir. Bireyin evli olması stresle başa çıkmak için önemli bir etken olarak karşımıza çıkmaktadır.



Çalışma yılı değişkeni için her iki ölçekte istatistiksel farklılık göstermemiştir. Ancak işyeri ölçeği için anlamlılık derecesine yakın bulunmuştur. 4 yıl ve altı çalışanların işyeri zorbalık puanları en yüksek bulunmuştur. Bunun temel sebebi yeni giren bireylerin zincirin en zayıf halkası olara görülmesidir. Diğer yandan 5-14 yıl çalışanların stres puanları en yüksek bulunmuştur. 5-14 yıl çalışanların ilk yılların acemiliğini atmaları ve yeni yılların getirdiği zorluklar karşısında bocalamaları stres puanının yüksek bulunmasına sebep gösterilebilir. Mevcut işyerinde çalışma yılı değişkeni için de iki ölçek istatistiksel farklılık vermemiştir. Stres toplam puanı çalışma yılı arttıkça azalan bir yapı göstermektedir. Burada temel sebep çalışılan ortama ısınma ve örgüt yapısının benimsemesi gösterilebilir. Bu sonuçlara paralel olarak işyeri zorbalık puanı da çalışılan yerdeki çalışma yılı arttıkça azalmaktadır. Bu noktada da birey çalıştığı yerde uzun süre olarak işyeri zorbalığına karşı daha sağlam durmayı ve daha tecrübeli davranmayı öğrenmektedir. Bulgular teorik bilgiler ile örtüşmektedir.

Yöneticilerin cinsiyeti göz önüne alındığında erkek yöneticisi olan bireylerde stres ve işyeri zorbalığı puanları en yüksek bulunmuştur. Erkek yöneticilerin kuralcı olmaları ve kadınlar gibi ılımlı yaklaşımlarının olmaması bulguları açıklamaktadır. Buna ek olarak erkek yöneticiler kadınlardan ziyade baskıyı üzerlerinde daha fazla hissederler ve bunu çalışanlara yansıtırlar.

İşyeri memnuniyeti bireylerdeki stres ve işyeri zorbalığını etkilemektedir. İşyerinden memnun olmayanların stres puanlarının ve işyeri zorbalık puanları en yüksek bulunmuştur. Bu bulgular ile bireylerin maruz kaldıkları işyeri zorbalığı ve stres sebebiyle mi işyerlerinden memnun olmadıkları yorumu yapılabilir. Bu yorum için daha ayrıntılı yorum yapabilmek için yapılacak araştırmalara ihtiyaç vardır.

İşsiz kaldığı için mevcut işi seçen bireylerde stres ve işyeri zorbalığı puanları en yüksek bulunmuştur. İşsiz kalmamak için iş seçmek bireyin yapmak istediği işi seçmemesine sebep olduğu için kişide bir stres kaynağı olabilmektedir. İyi bir gelir sahibi olmak için mevcut işi seçen bireylerde stres puanı en düşük bulunmuştur. İyi bir gelir sahibi olma isteği ve para kazanma bireylerdeki stresi azaltan bir etki göstermektedir. Bunun yanında sevdiği işi yapabilmek için mevcut işi seçen bireylerde işyeri zorbalığı puanı en düşük bulunmuştur. bireyler sevdikleri işi

yapabildikleri için işyeri zorbalığına karşı daha sağlam durabilmekte ve bu zorbalıkların üstesinden daha rahat gelebilmektedir.

İşyerinde çalışan sayısı göz önüne alındığında 29-49 kişi ile çalışan bireylerde stres puanı ve işyeri zorbalığı puanı en yüksek bulunmuştur. Çalışan sayısına dönük bulunan sonuçlar için alan dizini çalışmalarında bilgi yer almamaktadır. Yaptığımız çalışma çalışan sayısı için sonraki çalışmalara öncülük etmektedir. Buna ek olarak 10-19 sayıda bireyin çalıştığı ortamlarda stres puanı en yüksek, 9 ve daha az kişinin çalıştığı ortamlarda işyeri zorbalığı en azdır. Kişi sayısının az olması işyeri zorbalığını olumsuz etkileyen bir durumdur. Kişi sayısı ne kadar az ise işyeri zorbalığı o kadar az olacaktır.

Çalıştıkları işyerinin fiziksel koşullarından memnun olmayan bireylerin stres ve işyeri zorbalık puanları en yüksek bulunmuştur. Fiziksel çevrenin bireyin stres ve işyeri zorbalığı üzerindeki etkisine dönük alan dizini bilgisine rastlanmamıştır. Ancak fiziksel koşulların iyi olmaması bireylerde işyerine dönük stresi oluşturabilir. Bu strese bağlı olarak bireylerde işyeri zorbalığına karşı savunmasızlık oluşmakta ve işyeri zorbalığından daha fazla etkilenmektedirler.

Bireylerin fazla mesai yapmaları da stres ve işyeri zorbalığı puanlarını yükseltmektedir. Fazla mesai yapmak bireyleri işyeri ortamında daha fazla tutmakta, sosyal hayatına ve ev hayatına ayırdığı zamandan kısıtlama yapmasına sebep olmaktadır. Bireyin hayatında oluşan bu aksaklıklar ve fazla çalışmanın getirdiği diğer olumsuzluklar bireyde stresin oluşunu tetiklemektedir. Diğer yandan işyerinde daha fazla zaman geçirmek bireye dönük bir işyeri zorbalığı olmaktadır. İşyeri zorbalığına dönük alan dizini bilgilerinde yer alan bireyi fazla çalıştırmak bir işyeri zorbalığıdır. Fazla çalıştırmanın yanında az izinli çalıştırmakta bir işyeri zorbalığı davranışıdır. İşyerinde 1 günden daha az izinli bireylerde işyeri zorbalığı puanı daha yüksek bulunmuştur. kişilerin dinlenme imkanlarını kısıtlamak ve işyeri ortamında daha fazla tutmak onların psikolojilerini olumsuz etkilemekte ve stresin başlamasına da zemin oluşturmaktadır. Yaptığımız çalışmada da 1 gün ve daha az izni olanların stres puanları en yüksek bulunmuştur.

Hafta sonları birçok çalışan için çalışma haftasının sonu ve izin günüdür. Yine çalışanlara bu izin hakkını tanımamak onlar için bir stres kaynağı olmanın yanında işyeri zorbalığına örnektir. Haftalık tatilini hafta sonu kullanmayan bireylerde stres ve işyeri zorbalığı puanları en yüksek bulunmuştur.

Gelir durumu kötü olanların hem stres puanları hem de işyeri zorbalık puanları yüksek bulunmuştur. Kötü gelir durumunun stresi arttırdığı alan dizini çalışmalarında yer almaktadır. Bunun yanında kötü gelir durumuna sahip bireyler az ücret ile çalıştıklarından işyerinde zorbalık için en güçsüz birey olarak görülmektedir. Bu yüzden gelir durumu kötü olanlar daha çok işyeri zorbalığına maruz kalmaktadır. Bunlara ek olarak gelir durumu iyi olanların hem stres hem de işyeri zorbalığı puanları en düşük bulunmuştur.

Üst düzey yöneticilerde işlerinin verdiği ağırlık ve üstlendikleri sorumluluklar nedeniyle stres puanları en yüksek bulunmuştur. Orta düzey çalışanların da iş yüklerinin ve sorumlulukların çalışanlar ve üst düzeyler kadar olmaması sebebiyle en düşük bulunmuştur. çalışanlar ve personeller için ise işyerinin en alt kademesinde yer almaları sebebiyle işyeri zorbalık puanları en yüksek bulunmuştur. üst ve orta düzey yöneticilerin altında yer alan çalışanlar işyeri zorbalığının en kolay uygulandığı kademedir.

Yapılan çalışmada bulunan bulgular stres ve işyeri zorbalığını arttıran ve azaltan sosyo-demografik bulguları bilimsel bir dille sunmaktadır. Ayrıca stres ve işyeri zorbalığı arasındaki doğrusal ilişkiyi de sunmaktadır. Alan dizininde yer almayan bazı bulgular için de başlangıç noktası olmaktadır. Çalışma işyerindeki stres ve işyeri zorbalığını azaltmak için işverenlere bilgiler sunmakla birlikte nedenleri açıklamaktadır. Bundan sonraki çalışmalarda bazı sonuçların nedenlerinin daha iyi açıklandığı değişkenlerin araştırılmalarına dahil edilmesi iyi olacaktır.

## KAYNAKÇA

- Acar, A., ve Dündar, G. (2008). İşyerinde Psikolojik Yıldırma (Mobbing) Maruz Kalma Sıklığı İle Demografik Özellikler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 37(2), 111-120.
- Acar, G., Acicbe, Ö., Aker, A. T., Biçer, Ü., Karakaya, I., Kalender, D., Mestçioğlu, Ö. ve Sorgun, E. (2008). İstanbulda' ki Bombalama Eylemlerinin Erişkin ve Ergenlikteki Travmatik Stres Etkileri. *Türk Psikoloji Dergisi*. 23(61), 63-71.
- Akgeyik, T., Delen, M., Uşen, Ş., Omay, U. (2009). İş Yerinde Psikolojik yıldırma Olgusu: Niteliği, Yaygınlığı ve Mücadele Stratejisi. Sosyal Siyaset Konferansları, 91-150.
- Aksoy, F. (2008). Psikolojik Şiddet'in (Mobbing) Sağlık Çalışanlarına Etkisi. Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Kurumları Yöneticiliği Anabilim Dalı, Yayınlanmış Doktora Tezi, İstanbul.
- Altuntaş, C. (2010). Psikolojik yıldırma Kavramı ve Örnekleri Üzerine Uygulamalı Bir Çalışma. *Journal of Yaşar University*, 5(18), 2995-3015.
- Aquino, K., &Bradfield, M. (2000). PerceivedVictimization in theWorkplace: The Role of SituationalFactorsandVictimCharacteristics. *OrganizationScience*, 11(5), 525-537.
- Artar, M. ve Çam, Z. (2014). Ergenlikte Yaşam Doyumu: Okul Türleri Bağlamında Bir İnceleme. *Muş Alpaslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 2, 1.
- Atalay, İ. (2010). Mobbing'in Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi "Kamu Sektöründen Bir Örnek". Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Atalay, M. ve Laaksonen, D. , E. (2002). Diyabet, Oksidatif Stres ve Fiziksel Egzersiz. *Journal of Sports, Science&Medicine*, 1(1), 1-14.
- Avcı, U. ve Kaya, U. (2010). Yıldırma (Mobbing) ve Kişilik İlişkisi: Hizmet Sektörü Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12(2), 51-79.
- Aydın, Ş., Karadağ, M., Tel, H. Ve Tel, H. (2003). Sağlık Çalışanlarının Çalışma Ortamındaki Stres Yaşantıları ile Baş Etme Durumlarının Belirlenmesi. *Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi*.
- Bahçebaşı, T., Büken, B., Bükem, E., Ercan, N., Erkol, Z. ve Özdiğer, S. (2009). Ateşli Silahların Adolesans Döneminde Stres Yapıcı Faktör Olarak Etkisi. *Türk Psikiyatri Dergisi*. 20(3), 213-216.
- Baran, G., Demir, Ö. N. Ve Ulusoy, D. (2005). Ergenlik Dönemin de İntihar Algısı: Lise Son Sınıf Gençliği Örneği. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*. 22, 1, 259-270.
- Batıgün, A. D. Ve Şahin, H. N. (2006). İş Stresi ve Sağlık Psikolojisi Araştırmaları İçin iki Ölçek: A- Tipi Kişilik ve İş Doyumu. *Türk Psikiyatri Dergisi*. 17(1), 32-45.
- Bayram, Selahattin (2011). “Psikolojik yıldırma (Mobbing) ve Başbakanlık Genelgesi”. *Mali Çözüm Dergisi*, (Mart-Nisan 2011).
- Birkök, C. (2000). Poliste Çatışma ve Stres Yönetimi. *Adapazarı Polis Teşkilatına Verilen Konferans Metni*.
- Bulut, S. (2003). Alzheimer Hastalığı'nda Oksidatif Stres. *Türkiye Klinikleri Journal of Neurology*, 1(1), 54-61.
- Cam, E. (2004). Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu kesiminde Kadın Çalışanlar. *Uluslar arası İnsan Bilimleri Dergisi*.

- Candangil, Ö. S. ve Ceyhan, A. A. (2006). Denetim Odakları Farklı Lise Öğrencilerinin Bazı kişisel Özelliklerine Göre Karar Vermede Özsaygı ve Stres Düzeyleri. *Sosyal Bilimler Dergisi*.
- Çatalgöl, B., &Grune, T. (2008). Yaşlanma ve Hastalıklarda Oksidatif Stres Biyomarkörü Olarak Okside Proteinlerin Rolü. *Türkiye Klinikleri Journal of MedicalSciences*, 28(6), 141-145.
- Çivilidağ, A. (2011). Üniversitelerdeki Öğretim Elemanlarının Psikolojik yıldırma (Mobbing), İş Doyumu ve Algılanan Sosyal Destek Düzeyleri. Doktora Tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Çolakkadıoğlu, O., İnanç, B. Y., Toros, F. Ve Uğuz, Ş. (2004). Zihinsel ve /veya Bedensel Engelli Çocukların Annelerinin Anksiyete, Depresyon ve Stres Düzeylerinin Belirlenmesi. *Klinik Psikiyatri*. 7, 42-47.
- Dabu, B., &Draghici, A. (2013). Mobbingand Bullying in Business Organizationsand Consequences on Human Health. *ScientificBulletin-EconomicSciences*, 12(1), 63-71.
- Demirci, N., Engin, O. A. ve Yeni, E. (2013). Stres ve Öğrenme arasındaki İlişki. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*. 2, 2, 33.
- Deniz, E. M. ve Sümer, A. S. (2010). Farklı Özanlayış Düzeylerine Sahip Üniversite Öğrencilerinde Depresyon, Anksiyete ve Stresin Değerlendirilmesi. *Eğitim ve Bilim*, 35, 158.
- Doğan, B. ve Eser, M. (2013). Üniversite öğrencilerinin stresle başa çıkma yöntemleri: Nazilli Myo Örneği. *Electronic Journal of VocationalColleges*.
- Durna, U. (2006). Üniversite Öğrencilerinin Stres Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 20, 1.
- Efeoğlu, E. İ. ve Özgen, H. (2007). İş- Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma. *Ç. Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 16, 2, 237-254.

- Ekinci, T., Özkaya, M. O. ve Yakın, V. (2008). Stres Düzeylerinin Çalışanların İş Doyumu Üzerine Etkisi. *Yönetim ve Ekonomi*. 15/1, 163-179.
- Ekiz, V. (2010). İşletmelerde Yaşanan Psikolojik Şiddet. *Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi*.
- Erdoğan, E., Süt, N. ve Ünsar, S. (2009). Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakülte Dergisi*. 14, 2, 447-461.
- Erdoğan, G. (2009). Mobbing (İşyerinde Psikolojik Taciz). *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*, 83, 1-33.
- Eryılmaz, A. (2009). Ergenlik Döneminde Stres ve Başa Çıkma. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 6, 2, 20-37.
- Genç, M., Kaya, B., Kaya, M. ve Pehlivan, E. (2007). Tıp Fakültesi ve Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinde Depresif Belirti Yaygınlığı, Stres Başa Çıkma Yolları ve Etkileyen Faktörler. *Türk Psikiyatri Dergisi*. 18(2), 137-146.
- Gökçe Toker, A. (2012). Mobbing: İşyerinde Yıldırma Özel ve Resmi İlköğretim Okulu Öğretmen ve Yöneticileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma. *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18, 272-286.
- Göktürk, G. Y. ve Bulut, S. (2012). Mobbing: İşyerinde Psikolojik Taciz. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(24), 53-70.
- Güçlü, N. (2001). Stres Yönetimi. *Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 21, 1, 91-109.
- Gümüştekin, E. G. ve Öztemiz, A. B. (2004). Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23, 61-85.
- Karakaş, S. A. ve Okanlı, A. (2013). Hemşirelik ve Mobbing. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2(4), 562-576.

- Karakuş, H. (2013). Bir İçerik Analizi Örneği: Çalışma Hayatında Mobbing Olduğuna Kanaat Getiren Yargıtay Kararları. *Uluslar arası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 28(6), 181-199.
- Kaya, B. (2007). Depresyon: Sosyo- Kültürel Pencereden Bakış. *Klinik Psikiyatri*. 10(6), 11-20.
- Koç, M. ve Bulut, H.U. (2009). Ortaöğretim Öğretmenlerinde Mobbing: Cinsiyet Yaş ve Lise Türü Değişkenleri Açısından İncelenmesi. *International Online Journal of Educational Sciences*, 1(1), 64-80.
- Köken, T. , Kahraman, A. , Serteser, M. , Gökçe, Ç. (2004). Hemodiyaliz ve Oksidatif Stres. *Kocatepe Tıp Dergisi*, 5, 9-13.
- Kuşçu, P.Ç., (2011). İş Yeri Zorbalığı ve Örgüt Kültürü İlişkisi Üzerine Sosyolojik Bir Araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(19): 371-393.
- Leymann, H., (1996), The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184
- Merkan, S. (2011). Genel Lise Ve Anadolu Lise'lerinde Görevli Öğretmenlerin Örgütsel Stres Kaynaklarının Karşılaştırmalı Analizi Malatya İli Örneği (Yüksek Lisans Tezi). *T.C İnönü Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı*.
- Ocak, S. (2008). Öğretmenlerin Duygusal Taciz (Mobbing)'e İlişkin Algıları (Edirne İli Örneği). *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi Yüksek Lisans Tezi*.
- Öncü, B. ve Sakarya, A. (2013). Ergen Özkıyımlarında Bilişsel Etmenler ve Çarpıtmalarda Rolü. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*. 5(2), 232-245.
- Reichert, R. (2003). Workplace Mobbing: A New Frontier for the Social Work Profession. Professional Development. *The International Journal of Continuing Social Work Education*, 5(3), 4- 12.



- Sarp, N. (2000). Hekim ve Stres Yönetimi. *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, 53(2), 134-137.
- Solmuş, T. (2005). İş Yaşamında Travmalar: Cinsel Taciz ve Duygusal Zorbalık/Taciz (Mobbing). *İş-Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 7(2).
- Tetik, S. (2010). Mobbing Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12(18), 81-89.
- Tınaz, P. (2006). İşyerinde Psikolojik Yıldırma. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 4: 13-28.
- Tuğrul, C. D. (2000). Stres ve Depresyon. *Psikiyatri Dünyası*. 4, 12-17.
- Turhan, M. K. (1996). Kamu Görevlileri Bakımından İşyerinde Psikolojik yıldırma (Mobbing) ve Hukuki Korunma Yolları. *Journal of WorkandOrganizationalPsychology*, 5(2): 89-128
- Tutar, H. (2004). İşyerinde Psikolojik Şiddet Sarmalı: Nedenleri ve Sonuçları. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(2), 101-128
- Tümer, E.Ö. (Ed.) (2014), İşyerlerinde Psikolojik Yıldırma (Mobbing) Bilgilendirme Rehberi. 21.12.2014, Ankara: Özel.
- Türk, K. , Eroğlu, C. ve Türk, D. (2008). T.C. Devlet Hastanelerindeki Çalışma Koşullarının Stres Üzerine Etkilerini Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma: Geyve Devlet Hastanesi Örneği. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 5(1), 1-17.
- Ünal, S. (1999). Okullardaki Stres Kaynakları Verimlilik İlişkisi. *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 24(11), 365-372.

- Yaman, E. (2010). Psikoşiddete (Mobbinge) Maruz Kalan Öğretim Elemanlarının Örgüt Kültürüne ve İklimine İlişkin Algıları. *Kuram ve Uygulamalarda Eğitim Bilimleri*, 10(1), 547-578.
- Yaman, E. (2012). Psikoşiddetin (Mobbing) Etkileri Ölçeği. *Kuram ve Uygulamalarda Eğitim Bilimleri*, 12(1), 231-240.
- Yavuz, H. (2007). Çalışanlarda Mobbing (Psikolojik Şiddet) Algısını Etkileyen Faktörler: SDÜ Tıp Fakültesi üzerine bir araştırma. Doktora Tezi, Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yıldırım, İ. (1991). Stres ve Stresler Başa çıkmada Gevşeme Teknikleri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 6, 175-189.

## EKLER

### Ek-1. Kişisel Bilgi Formu

#### KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Bu anket genel bir değerlendirme yapmak için hazırlanmıştır. Bu araştırmada sizin bilgilerinize ihtiyaç duyulmuştur. Elde edilen cevaplar gizli tutulacak ve bilimsel amaçlar için kullanılacağından tüm soruları içtenlikle yanıtlamanızı bekliyorum. Bu soruları yanıtlarken sizin durumunuz için en uygun olan seçeneğin karşısındaki kutucuğun “” yalnızca birinin içine çarpı “X” işareti koyarak içtenlikle cevaplayınız..

#### 1. Cinsiyetiniz:

Kadın  Erkek

#### 2. Yaşınız:

18-25  26-33

34-41  42-49

50 ve üstü

#### 3. Eğitim Durumunuz:

İlköğretim  Lise  Yüksek Lisans

Ortaöğretim  Üniversite  Doktora

#### 4. Medeni Durumunuz:

Bekar  Evli  Boşanmış

#### 5. Mevcut İş Yerinizde, Ne Kadar Süredir Çalışmaktasınız:

0-2 yıl  3-6 yıl  7-10 yıl

11-20 yıl  21 yıl ve üstü

#### 6. Yöneticinizin Cinsiyeti:

Kadın  Erkek

#### 7. Mevcut İşinizden Memnun musunuz:

Evet  Hayır

**8. Halen Çalışmakta Olduğunuz İşi Tercih Etme Sebebiniz: (Durumu En İyi Açıklayan Maddeyi İşaretleyiniz.)**

Daha iyi bir iş bulamadığım için  İyi bir gelir için

Tesadüfen  İşsiz kaldığım için

Sevdiğim işi yapabildiğim için  Aile-çevre baskısı

**9. İş yerinizdeki personel sayısı:**

5-10  11-20  20 ve üstü

**10. İş yerinizdeki fiziki koşullardan memnun musunuz:**

Evet  Hayır

**11. Mesai saatlerinden fazla çalışıyor musunuz:**

Evet  Hayır

**12. Hafta tatiliniz kaç gün:**

2 gün  1 gün

**13. Haftalık tatilinizi hafta sonu kullanabiliyor musunuz:**

Evet  Hayır

**14. Maddi durumunuz:**

Kötü  Orta  İyi

**15. İşyerinizdeki pozisyonunuz:**

Personel  Orta düzey yönetici  Üst düzey yönetici

## Ek-2. İşyeri Zorbalığı Ölçek Formu

Aşağıda çalışma ortamınız içerisindeki kişisel deneyimleriniz hakkında bir dizi soru yöneltilmektedir. Lütfen her soruyu dikkatlice okuyarak size en uygun seçeneğin altındaki kutuya bir çarpı işareti “X” koyarak cevaplayınız. Soruların doğru veya yanlış cevabı yoktur. Önemli olan sizin duygu ve düşüncelerinizi yansıtan yanıtları vermenizdir.

		Hiçbir zaman	Çok seyrek	Zaman zaman	Sık sık	Her zaman
1	Performansınızı arttıracak bir bilginin sizden saklanması					
2	Üstesinden gelebileceğinizden fazla iş yüklenmesi					
3	Yeteneğinizin çok altında kalan işler verilmesi					
4	Mantıksız, anlamsız, imkansız işlerin imkansız bitirme tarihiyle sizden istenmesi					
5	Fikir ve görüşlerinizin dikkate alınmaması					
6	Yaptığınız işlerin gereğinden fazla kontrol edilmesi					
7	Yaptığınız hataların tekrar tekrar hatırlatılması					
8	İşinizle ilgi olarak aşağılanmanız ya da sizinle alay edilmesi					
9	Hakkınızda dedikodu yapılması					
10	Hakkınızda aşağılayıcı ve çirkin sözler söylenmesi					
11	Diğer insanların sizi yok saymaları veya dışlamaları					
12	Diğer insanların işinizi bırakmanız gerektiğine dair imalarda bulunmaları					
13	Tehdit edici davranışlar yoluyla korkutulmanız					
14	Yaptığınız işlerin ve çabanızın ısrarla eleştirilmesi					
15	Yakınlaşmaya çalıştığınızda ısrarla görmezden gelinmeniz ya da düşmanca tavırlar					
16	Yaptığınız önemli işlerin elinizden alınarak size önemsiz sıkıcı işlerin verilmesi					
17	Hakkınızda doğru olmayan iddiaların ortaya atılması					
18	Aşırı düzeyde alaya maruz kalmanız					
19	Bağırılma ya da sizin kabahatiniz olmayan konularda öfkenin hedefi olmanız					
20	Hakkettiğiniz bir şeyi istememeniz veya talep etmemeniz için size baskı yapılması					
21	Eşek şakalarına mağruz kalmanız					
22	Saldırıya uğrama ya da şiddete maruz kalma endişesi yaşama					

### Ek-3. Algılanan Stres Ölçeği Formu

Aşağıda geçtiğimiz ay içerisindeki kişisel deneyimleriniz hakkında bir dizi soru yöneltilmektedir. Her soruyu dikkatlice okuyarak size en uygun seçeneğin altındaki kutuya bir çarpı işareti “X” koyarak cevaplayınız. Soruların doğru veya yanlış cevabı yoktur. Önemli olan sizin duygu ve düşüncelerinizi yansıtan yanıtları vermenizdir.

		Hiçbir zaman	Neredeyse hiçbir zaman	Bazen	Oldukça sık	Çok sık
1	Geçen ay, beklenmedik bir şeylerin olması nedeniyle ne sıklıkta rahatsızlık duydunuz?					
2	Geçen ay, hayatınızdaki önemli şeyleri kontrol edemediğinizi ne sıklıkta hissettiniz?					
3	Geçen ay, kendinizi ne sıklıkta sınırlı ve stresli hissettiniz?					
4	Geçen ay, ne sıklıkta gündelik zorlukların üstesinden başarıyla geldiniz?					
5	Geçen ay, hayatınızda ortaya çıkan önemli değişikliklerle etkili bir şekilde başa çıktığınızı ne sıklıkta hissettiniz?					
6	Geçen ay, kişisel sorunlarınızı ele alma yeteneğinize ne sıklıkta güven duydunuz?					
7	Geçen ay, her şeyin yolunda gittiğini ne sıklıkta hissettiniz?					
8	Geçen ay, ne sıklıkta yapmanız gereken şeylerle başa çıkamadığınızı fark ettiniz?					
9	Geçen ay, hayatınızdaki zorlukları ne sıklıkta kontrol edebildiniz?					
10	Geçen ay, ne sıklıkta her şeyin üstesinden geldiğinizi hissettiniz?					
11	Geçen ay, ne sıklıkta kontrolünüz dışında gelişen olaylar yüzünden öfkeleniniz?					

12	Geçen ay, kendinizi ne sıklıkta başarmak zorunda olduğunuz şeyleri düşünürken buldunuz?					
13	Geçen ay, ne sıklıkta zamanınızı nasıl kullanacağınızı kontrol edebildiniz?					
14	Geçen ay, ne sıklıkta problemlerin üstesinden gelemeyeceğiniz kadar biriktiğini hissettiniz?					

## ÖZGEÇMİŞ

18 Kasım 1989 tarihi, İstanbul İli Fatih İlçesi doğumluyum. İlk ve Ortaokulu Kemerburgaz'da Lise eğitimimi Eyüp Lisesi (Yabancı Dil Ağırlıklı)'nde tamamladıktan sonra, Beykent Üniversitesi, Fen-Edebiyat Fakültesi, Psikoloji Bölümüne kaydoldum. Bu bölümden 2012 yılında mezun olduktan sonra Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, Klinik Psikoloji Bilim Dalında yüksek lisans eğitimime başladım.

Özel ilgi alanlarım, endüstriyel psikoloji, deneysel psikoloji ve klinik psikolojidir.

**Tuğrul VARDARLI**