

## Halkla İlişkiler Çalışanlarının Mobbing Algıları: Yaygınlık, Türleri, Nedenleri ve Mücadele Yöntemleri

Esra Nur Akpunar<sup>a</sup>

<sup>a</sup>Sosyal Bilimler Enstitüsü, Atatürk Üniversitesi, Erzurum, Türkiye

### ÖZET

Bu araştırmanın amacı, kamu hastanelerinde yer alan Halkla İlişkiler Birimi çalışanlarının, işyerinde mobbinge maruz kalma, mobbing türleri, nedenleri ve mobbing ile mücadele yöntemleri konusundaki algılarının belirlenmesidir. Tarama modelinde yürütülen araştırmanın örneklemi, Şanlıurfa, Hatay ve Samsun illerinde bulunan ve kamuya ait hastanelerde bulunan Halkla İlişkiler Biriminde çalışan toplam 120 katılımcıdan oluşturulmuştur. Araştırmada veriler, anket yoluyla toplanmış ve betimsel istatistiksel tekniklerle analiz edilmiştir. Hastane HİB’de, mobbingin yaygınlığı ve türlerine ilişkin olarak, araştırmada ulaşılan sonuçlar şöyledir: Araştırmanın yürütüldüğü HİB çalışanları, işyerinde sürekli mobbinge maruz kaldığı algısına sahiptir. Katılımcıların maruz kaldığı mobbing türleri sırayla, dış müşterilerin uyguladığı mobbing, yukarıdan aşağıya mobbing, aşağıdan yukarıya mobbing ve yatay mobbing şeklindedir. Katılımcılardan erkek çalışanlarının, yukarıdan aşağıya doğru olan mobbinge, kadınlardan daha fazla maruz kaldıkları belirlenmiştir. Araştırmada, Halkla İlişkiler Birimi çalışanlarının maruz kaldığı mobbingin nedenleri için, en fazla, iş koşullarını işaret ettikleri belirlenmiştir. Bunu, çalışanın kişisel özellikleri ve sendikali olma nedenleri izlemektedir. Buna göre, araştırmanın yürütüldüğü Halkla İlişkiler Biriminin çalışma koşullarının, mobbinge yol açtığı söylenebilir. Bu yöndeki algı, kadın çalışanlarda daha fazladır. Sendikali olmanın mobbing nedeni olma algısı ise, kıdemli çalışanlarda daha fazladır. Mobbing ile mücadele konusunda, katılımcılar kendisini yeterli görmemektedir. Katılımcılar, mobbing ile mücadelede pasif mücadele yolunu tercih etmekte ve sendikadan destek görmemektedir. Katılımcılar, mobbing ile mücadelede sırayla en çok; ailelerden, iş arkadaşlarından ve yöneticilerden destek görmektedirler.

### MAKALE GEÇMİŞİ

Gönderim 7 Mayıs 2017

Kabul 29 Mayıs 2017

### ANAHTAR KELİMELER

Halkla ilişkiler; hastanede mobbing; mobbing ile mücadele; sendikalar

### Giriş

Günümüzde hangi sektörde faaliyet gösterirse gösterebilir, gerek kamu ve gerekse özel kurum ve kuruluşların, uluslararası ve ulusal rekabet karşısında ayakta kalabilmek için, Halkla İlişkiler Birimi (HİB)’e ihtiyacı olduğu tartışmasızdır. Ayrıca hemen her toplumda artan bilinçlenmeye paralel olarak, daha nitelikli ürün veya hizmet talebi de, faaliyet alanı ne olursa olsun tüm kurum ve kuruluşlar için HİB’i gerekli kılmaktadır. Temel fonksiyonu, kurumu tanıtmak ve hedef kitleyi tanımak olan halkla ilişkiler faaliyetleri, her tür işletme için artık bir ihtiyaçtır. Halkla ilişkiler, özel ya da kamu kurum/kuruluşların belirlenmiş hedef kitlelerini etkilemek için hazırlanmış planlı, inandırıcı bir iletişim çabası ve yönetim fonksiyonudur (Vural ve Coşkun, 2006: 179). Konusu insan ve toplumun oluşturduğu bir disiplin olan halkla ilişkiler, belli amaçlar

yönünde bilinç yönetimidir (Güllüoğlu, 2006: 145). Esasta bir yönetim foksiyonu olan halkla ilişkiler, bugün, sadece kurum dışı iletişim ve etkileşimden değil; kurum-ıç i iletişimden de sorumludur. Çünkü bünyesindeki çalışanlar (iç müşteriler) arasında sağlıklı iletişim sağlayamayan bir işletmenin, dış çevre ve müşterileri yeterince memnun etmesi beklenemez.

HİB, her tür işletme için önemli olmakla birlikte, sağlık hizmetlerinin önemli bir alt sistemi olan hastaneler için kritik öneme sahiptir. Çünkü günümüzde insana giderek daha fazla önem verilmesine paralel olarak, sağlık sektörüne çok büyük yatırımlar yapılırken, bu konuda devasa bir piyasa oluşmaktadır. Nitekim bugün, sağlık harcamaları gerek Devlet ve gerekse bireyin önemli harcama kalemlerinin başında gelmektedir. Durum böyle olunca, sağlık sektöründe, uluslararası ve ulusal ölçekte daha önce hiç olmadığı kadar büyük bir rekabet yaşanmaktadır. Türkiye’de, hastane tercihiinde son zamanlarda vatandaşlara tanınan tercih seçenekleri ile hekimlere performansla dayalı ücret ödeme uygulaması bu rekabeti daha da artırmaktadır. Bütün bunlara bağlı olarak hastaneler, adeta hasta kapmak için yarışmaktadır. Bu yarıştan kopmamak ve ilgili kaynaktan daha fazla pay almak isteyen kamu ve özel sektöre ait hastaneler arasında ciddi bir rekabet yaşanmaktadır. Bu rekabette, kurum imajı, ikna, algı ve itibar yönetimi gibi HİB fonksiyonları (Ustakara, 2011:171) belirleyici etkiye sahiptir. Bu itibarla hastaneler, rekabet şansını artırmak üzere HİB’e giderek daha fazla önem vermektedir. Zira İletişim Çağı olarak adlandırılan günümüzde, hastaneler de dâhil tüm işletmelerin hedeflerine ulaşmasında önemli rol oynayan halkla ilişkileri (Ciğerdelen, 2006) önemsemeyen kuruluşların başarılı olma şansı oldukça azalmıştır (Taştekin, 2007: 1).

HİB’in fonksiyonun olan halkla ilişkiler, literatüde çok farklı biçimde tanımlanmaktadır. En genel anlamda halkla ilişkiler, tanıtma ve tanınma çabalarıdır. Bu tanıtma ve tanınma faaliyetleri, işletmenin misyon ve vizyonunu, kurum iç i ve dışı hedef kitleyi, iletişim stratejisini, iletişim araç ve yöntemleri gibi pek çok kavramı içermektedir (Ciğerdelen, 2006: 26).Halkla ilişkiler, firma veya örgüt ile ilgili çevreleri arasında karşılıklı iletişimi, anlamayı, anlaşılmayı, kabulü ve işbirliğini sağlayıp sürdürmeye yardımcı olan bir fonksiyona sahiptir (Fidan, 2008 Aktaran: Taş ve Kestellioğlu, 2011). Halkla ilişkiler, çok yönlü ve kurum içerisindeki işlevselliği hiç bitmeyen bir süreci kapsar. Çok farklı tanımlansa da, bir kurumda halkla ilişkiler, esas itibarıyla iletişim ve etkileşim ile ilgilidir. İletişim bağlamında halkla ilişkiler,kaynak ile alıcı arasında etkileşim sağlama olup; temel işlevleri, algı ve itibar yönetimidir (Ustakara, 2011:171).

Yukarıda kısaca temas edilen HİB, hizmet üreten bir sağlık işletmesi olan hastanelerde, iç ve dış çevreler arasında karşılıklı iletişimi sağlayan bir yönetim fonksiyonudur (Eskiyörük, 2010). Bu noktada HİB’in, kurumu geniş kitlelere tanıtması ve hizmet alanların memnuniyetini yükseltmek için kurum-ıç i ve kurum-dışı çevre arasında sağlıklı iletişimi tesis etmesi beklenir. Çok karmaşık sistemler olan ve en stresli çalışma ortamları arasında sayılan hastanelerde HİB’in bu rolünü yerine getirebilmesi kolay değildir. Zira çok farklı alanlarda ve düzeylerde ihtisasa sahip çalışanlara sahip hastaneler, aynı zamanda hiyerarşik kurumlardır. Dolayısıyla bu denli farklı alanlarda eğitim almış ve farklı düzeylerde ihtisasa sahip kurum çalışanları arasında sağlıklı bir iletişimi sağlamak ciddi bir sorundur. İletişim kökenli bu sosyal sorun, hastanelerde mobbing başta olmak üzere birçok sorunun da kaynağını teşkil etmektedir. Bu anlamda, bir iletişim çatlağı ve sorunu olan mobbing, hastanelerde HİB’in beklenen fonksiyonlarını yerine getirmesi önünde ciddi bir engel olarak ifade edilebilir.

Hastanelerdeki HİB faaliyetleri ile yakından ilişkili olan mobbing, birçok bağlamda

tanımlanabilir. Bu çalışmada mobbing, daha çok işyerinde iletişim kaynaklı bir davranış sorunu olarak ele alınmıştır. Bu bağlamda, Westhues'e (2002, Aktaran: Tınaz, 2006) göre, mobbing, önde gelen stres yapıcı neden ve sosyal etkileşim içeren bir kavramdır. Leymann (1996) da, mobbingin, etik dışı iletişim ve düşmanca davranışlardan oluştuğunu belirtmiştir (Aktaran: Yılmaz, Özler ve Mercan, 2008: 340). Mobbing, işyerinde, bir veya birkaç kişi tarafından diğer bir kişiye yönelik olarak, sistemli bir şekilde düşmanca ve ahlak dışı bir iletişim kullanılarak uygulanan bir psikolojik terördür (Leymann, 1990; 1996 Aktaran: Tınaz, 2006: 11). Günümüzün sofistike, incelmış yeni bir şiddet türü (Köse, 2006) olan mobbingin üç temel göstergesi vardır. İşyerinde vuku bulan olumsuz bir davranışın mobbing sayılabilmesi için, sistematik olması (haftada bir), uzun sürmesi (yaklaşık altı ay) ve bu davranışı uygulayan ile buna maruz kalan (mağdur) taraflar arasında güç eşitsizliği gibi durumların bulunması gerekir (Tınaz, Gök ve Karatuna, 2013: 40).

Birçok tanımı ve bağlamı olsa da, esasta işyerinde vuku bulan bir iletişim sorunu olan ve kurum içi iletişim sorunlarında en çok tartışılan kavramlardan birisi (Köse ve Yıldırım, 2013) olan mobbing, günümüzde, temel işlevi kurumun hedeflerine ulaşmasını sağlamak olan halkla ilişkiler faaliyetlerini tehdit eden ciddi bir sorundur. Bu itibarla, bir kurumdaki halkla ilişkiler faaliyetlerini psiko-sosyal bir kavram olan mobbing bağlamında ele almak, sorunun tespiti ve çözümünde psikoloji disiplininin yararlanması noktasında yol gösterici olabilir. Dolayısıyla amacı, hastanelerde halkla ilişkiler çalışanlarının mobbing algısını belirlemek olan bu çalışma, literatüre katkı sağlaması bakımından önemlidir.

## **Yöntem**

### ***Evren ve Örneklem***

Bu çalışma, tarama modelinde nicel bir araştırmadır. Tarama modeli, geçmişte ya da halen var olan bir durumu olduğu gibi betimlemeyi amaçlayan bir araştırma yaklaşımıdır (Karasar, 1999). Araştırmanın evrenini, Şanlıurfa, Hatay ve Samsun'da bulunan kamu hastaneleri ile üniversite hastanelerinin HİB çalışanlarıdır. Örneklemi ise, bu evrenden ulaşılan ve anketi gönüllü olarak cevaplamayı kabul eden toplam 120 HİB çalışanı katılımcı oluşturmuştur.

### ***Veriler ve Analizi***

Bu araştırmada veriler, anketle toplanmıştır. Uzman kanısına dayalı olarak kapsam ve görünüş geçerliği sağlanan anket, dördü demografik bilgiler ve 15'i de mobbing ile ilgili olmak üzere toplam 20 maddeden oluşmaktadır. "Evet", "Kısmen" ve "Hayır" şeklinde derecelendirilen anket formu, araştırmacı tarafından örneklemi teşkil eden hastanelerin HİB çalışanlarına, gönüllülük esasına göre ve gerekli açıklamalar yapılarak uygulanmıştır. Bu şekilde dağıtılan 150 anketten 128'i geri dönmüştür. Bunlardan da sekizi eksik olduğu ve uygun doldurulmadığı için elenerek, toplam 120 anket analize hazır hale getirilmiştir.

Araştırmada veriler, SPSS paket programı kullanılarak, betimsel istatistiksel tekniklerden frekans ve yüzde alma teknikleri ile analiz edilmiştir. Katılımcıların görüşlerinin değişkenlere göre analiz edilmesinde ise Ki-kare testi kullanılmıştır.

## Araştırmanın Bulguları ve Yorumları

Araştırmada bulgular; demografik özellikler, mobbingin yaygınlığı ve türleri, nedenleri ve mobbing ile mücadele olmak üzere dört başlık altında sunulmuştur.

### Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Araştırma örneklemini teşkil eden katılımcıların demografik özelliklerine göre dağılımı Tablo 1’de görülmektedir.

**Tablo 1** Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Değişkenler		f	%
Cinsiyet	Kadın	58	48.3
	Erkek	62	51.7
Eğitim	Lise	61	50.8
	Ön lisans	39	32.5
	Lisans	20	19.6
Kıdem	1-5 Yıl	71	59.2
	6-10 Yıl	31	25.8
	11- Yıl ve üstü	23	20.0
Mezuniyet	Halkla ilişkiler	66	55.0
	Diğer	54	45.0
<b>Toplam</b>		<b>120</b>	<b>100</b>

Tablo 1 incelendiğinde araştırmaya katılanların cinsiyete göre dengeli bir dağılım gösterdikleri, bunların yaklaşık yarısının lise mezunu olduğu ve yarısından fazlasının ise 1-5 yıllık mesleki kıdeme sahip oldukları görülmektedir. Araştırma örnekleminin %55’i halkla ilişkiler alanında öğrenim görmüşken; %45’i ise diğer alanlarda öğrenim görmüşlerdir.

### Mobbingin Yaygınlığı ve Türüne İlişkin Bulgular ve Yorumları

Araştırmaya katılan HİB çalışanlarının, maruz kaldıkları mobbingin yaygınlığı ve türlerine ilişkin görüşleri Tablo 2’de görülmektedir.

**Tablo 2** Katılımcıların Mobbinge Yönelik Görüşleri

Görüşler	Evet		Kısmen		Hayır	
	f	%	f	%	f	%
1.İşyerinde sürekli olarak mobbinge uğramakta mısınız?	89	74.2	11	9.2	20	16.7
2.Yöneticileriniz size mobbing uygulamakta mıdır?	34	28.3	22	18.3	64	53.3
3.İş arkadaşlarınız size mobbing uygulamakta mıdır?	18	15.0	15	12.5	87	72.5
4.Astlarımız size mobbing uygulamakta mıdır?	25	20.8	30	25.0	65	54.2
5.Hizmet alan vatandaşlar size mobbing uygulamakta mıdır?	62	51.7	18	15.0	40	33.3

Tablo 2 incelendiğinde, hastanen HİB biriminde mobbingin oldukça (%74,2Evet) yaygın olduğu söylenebilir. Bu bulgu, Özcan ve Bilgin (2001) tarafından, Türkiye’de sağlık çalışanlarına yönelik şiddetle ilgili yapılan araştırmalardan derlenen, ”sağlık kurumlarında her türlü şiddet türünün yüksek olduğu“ şeklindeki bulgu tarafından desteklenmektedir. Benzer şekilde, Türkiye Komisyon Raporunun (2011) ortaya koyduğu, sağlık sektörü çalışanlarının diğer meslek gruplarına göre 16 kat daha fazla mobbinge maruz kalma olasılığı biçimindeki sonuç (Soysal, İnal ve Gül, 2014) da, araştırma bulgusunu destekler niteliktedir. Köse ve Yıldırım (2013), hastane çalışanları üzerinde yürüttükleri araştırmada, çalışanların büyük çoğunluğunun, son bir yıl içerisinde işyerinde mobbing davranışına maruz kaldıklarını belirlemiştir. Araştırmalar, kâr amacı gütmeyen eğitim ve sağlık sektöründe mobbingin daha fazla görülme nedenini, korunma mekanizmalarının daha az olmasına bağlamaktadır (Davenport, Schwartz ve Elliot, 2003, Aktaran: Mutlu, 2013)

Tablo 2, hastane HİB çalışanların maruz kaldığı mobbing türüne ilişkin katılımcı görüşlerinin dağılımını göstermektedir. Buna göre, katılımcıların sadece %28,3’ü, yöneticileri tarafından mobbinge maruz kaldığı görüşündedir. Bunu sırayla, astların (% 20,8 Evet) ve iş arkadaşları (%15 Evet) izlemektedir. Ancak katılımcıların %51,7’si kurumdan hizmet alan vatandaşlar tarafından mobbinge uğradığı görüşündedir. Bu bulgulara göre, araştırmanın yürütüldüğü kamu hastaneleri HİB çalışanları maruz kaldığı mobbing türlerinden, yukarıdan aşağıya doğru olan dikey mobbing ve aşağıdan yukarıya doğru olan mobbing ile eşdeğerler arasındaki yatay mobbingden ziyade, dış müşteriler tarafından uygulanan mobbing türüne maruz kalmaktadırlar. Araştırmanın bu bulgusu, “mobbingin, genelde üst yönetici tarafından yapıldığı” (Palaz, vd., 2008; Arpacıoğlu, 2005) ve “mobbingin %81’inin mağdurun üstü, %14’ünün eşiti veya çalışma arkadaşı, %5’inin astı olduğu (Karakuş, 2011: 90).” şeklindeki literatür bilgisini doğrulamamaktadır. Ancak İskandinav Ülkeleri’nde yapılan çalışmalar mobbingin, yöneticilerden çok aynı düzeydekiler arasında olduğunu ortaya koymaktadır (O’Moore ve diğ., 2003 Aktaran: Kök, 2006:438). Türkiye’de eğitim işkolunda yapılan bir araştırmada da, öğretmenlerin (astların), yöneticilere (üstlere) mobbing uyguladıkları gözlemlenmiştir (Özgan, Kara ve Arslan, 2013).

Katılımcıların Tablo 2’de yer alan maddelere yönelik görüşleri arasında değişkenlere göre anlamlı fark olup olmadığını belirlemek üzere Ki-kare ( $X^2$ ) testi uygulanmıştır. Test sonucunda, eğitim düzeyi, kıdem ve mezuniyet değişkenlerine göre anlamlı fark bulunmazken; cinsiyete göre 2. ( $X^2(df=2)=6.478; p=0.039$ ) maddeye yönelik katılımcı görüşleri arasında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir. Buna göre, “Yöneticileriniz size mobbing uygulamakta mıdır?” şeklindeki soruya, erkek çalışanlar(n=20),kadınlardan (n=14) daha yüksek oranda “Evet” şeklinde cevap vermişlerdir. Bu bulguya göre, hastane HİB erkek çalışanlarının, kadınlara göre, yöneticiler tarafından daha fazla mobbinge uğradıkları söylenebilir.Bu bulgu, Karcıoğlu ve Akbaş’ın (2010) sağlık işkolunda yürüttüğü ve “erkek çalışanların daha fazla mobbinge maruz kaldığı sonucu” ile Ocak’ın (2008) eğitim işkolunda yürüttüğü ve “erkek öğretmenlerin işyerinde mobbinge daha fazla uğradığı” şeklindeki araştırma sonuçları tarafından desteklenmektedir. Ancak, literatürde kadın çalışanların daha fazla mobbinge maruz kaldığını gösteren araştırmalar (Bölükbaşı, 2015) kadar, sağlık ve eğitim işkolunda mobbingin cinsiyetten etkilenmediğini gösteren araştırmalar (Çivilidağ, 2015; Soysal, İnal ve Gül, 2014; Türeli ve Dolmacı, 2013) da vardır.

## Mobbing Nedenlerine İlişkin Bulgular ve Yorumları

Araştırmaya katılan hastane HİB çalışanlarının, uğradıkları mobbingin nedenleri konusundaki görüşleri Tablo 3’de görülmektedir.

**Tablo 3** Mobbing Nedenlerine Yönelik Katılımcı Görüşleri

Görüşler	Evet		Kısmen		Hayır	
	f	%	f	%	f	%
6.Mobbinge uğramanızda, iş koşullarının da rolü vardır mıdır?	87	72.5	11	9.2	22	18.3
7.Mobbinge uğramanızda, sizin de rolünüz vardır mıdır?	19	15.8	20	16.7	81	67.5
8.Mobbinge uğramanızda, sendikali olmanızın da rolü vardır mıdır?	16	13.3	9	7.5	95	79.2

Tablo 3’e göre, hastane HİB çalışanları, uğradıkları mobbingin nedeni olarak “iş koşullarını (%72,5 Evet) görmektedir. Hastane HİB çalışanları, işyerinde uğradıkları mobbingin nedeni olarak kendilerinin de rolü olduğu şeklinde soruyu büyük orada (% 67,5) “Hayır” şeklinde cevaplamışlardır. Benzer şekilde, işyerinde uğradıkları mobbingin nedeni sendikali olmanın da rolü olduğu şeklinde soruyu da, büyük orada (%79,2) “Hayır” şeklinde cevaplamışlardır. Hastane HİB çalışanı katılımcıların, maruz kaldıkları mobbingin esas nedeni olarak iş koşullarını göstermesi, literatür bilgileri tarafından desteklenmektedir. Nitekim literatürde, HİB’in yer aldığı hastaneler en stresli çalışma ekolojileri arasında gösterilmektedir. Benzer şekilde HİB’in temel fonksiyonu olan iletişim faaliyetlerinin de, psikolojik ve sosyolojik boyutları olması hasebiyle kolay olmadığı söylenebilir. İşyerinde mobbing, tek bir nedene bağlanmayacak kadar karmaşık (Gündüz ve Yılmaz, 2008: 270) olsa da, literatürde mobbingin ortaya çıkmasına kaynaklık eden temel üç faktöre atıf yapılmaktadır. Bunlar; mağdur ile ilgili nedenler, mobbing uygulayıcıları ile ilgili nedenler ve örgüt kültüründen kaynaklanan nedenlerdir (Mizrahi, 2013). Kocaoğlu (2007: 6) bunlara toplumsal değerler ve normları eklerken; Tınaz (2006: 19), iletişim zayıflığı, takım çalışması azlığı, sürekli eğitime önem vermemeye dikkat çekmektedir. Zaman baskısının da bu süreçte rol oynadığı (Cemaloğlu, 2007: 113) ve dedikodu tarzı yanlış iletişimin de (Karakuş, 2011: 86) bunda rolü olduğu belirtilmektedir. Mobbing konusunun önde gelen ismi sayılan Leymann (1996) ise, mobbinge yol açan nedenler konusunda, örgütün liderlik sorunları ve çalışma ortamına gönderme yapmaktadır (Aktaran: Kök, 2006: 436). Bu literatür bilgilerine paralel olarak, araştırmanın yürütüldüğü hastane HİB çalışma koşullarının, mobbinge yol açan çalışma ortamları olduğu şeklinde yorum yapılabilir. Çözüm için, HİB’in örgüt içi ve örgüt dışı iletişim kanallarının iyileştirilmesi önerilebilir. Hastaneler için ise, var olan hiyerarşik ve karmaşık yapısına uygun olarak halkla ilişkiler faaliyetlerini yönetmek ve yürütmek için konusunda uzman personel istihdam edilmesi önemlidir. Zira mobbingin ortaya çıkmasında aşırı hiyerarşik yapı, örgüt içi iletişim kanallarının etkili çalışmaması ve yoğun stresli işyeri (Tetik, 2010: 85) önemli faktörlerdir.

Araştırmada, HİB çalışanlarının, maruz kaldığı mobbing konusunda, kişisel özellikleri olduğunu %67,5 oranında kabul etmemişlerdir. Ancak işyerinde mobbing vakalarında, örgütsel, yönetsel ve sosyo-kültürel faktörlerin yanı sıra, tacizcinin ve mağdurun kişisel özelliklerinin de etkisi olduğu savunulmaktadır (Zapf, 1999; Zapf ve Einarsen, 2003, Aktaran: Avcı ve Kaya, 2010). Örneğin, aşırı özgüvenli ya da özgüvensiz, sosyal ilişkilerde başarısız olan, duygularını kontrol edemeyen, kendini ifade edemeyen veya öngörü kabiliyeti olmayan kişiler, psikolojik tacize neden olabilir (Aktaran: Tınaz, Gök ve Karatuna, 2013:40).

Katılımcıların Tablo 3’de yer alan maddelere yönelik görüşleri arasında değişkenlere anlamlı fark olup olmadığını belirlemek üzere Ki-kare ( $X^2$ ) testi uygulanmıştır. Test sonucunda, eğitim düzeyi ve mezuniyet değişkenlerine göre anlamlı fark bulunmamıştır. Cinsiyete göre 6. ( $X^2(df=2)=6.704$ ;  $p=0.035$ ) ve kıdeme göre ise, 8. ( $X^2(df=6)=16.982$ ;  $p=0.009$ ) ile 7. ( $X^2(df=6)=15.152$ ;  $p=0.019$ ) maddelere yönelik katılımcı görüşleri arasında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir. Buna göre, “Mobbinge uğramanızda, iş koşullarının da rolü vardır mıdır?” şeklindeki maddeyi, erkek çalışanlar ( $n=16$ ), kadınlara göre ( $n=6$ ) daha fazla “Hayır” şeklinde cevaplamışlardır. Bu bulgu, kadın çalışanların, erkeklerden daha fazla olarak, hastane HİB çalışma koşullarının mobbinge yol açtığı algısına sahip oldukları şeklinde yorumlanabilir. Bu durum, kadınların, erkeklere göre daha duygusal ve naif olmalarıyla ilişkili olabilir.

Kıdeme göre ise, “Mobbinge uğramanızda, sizin de rolünüz vardır mıdır?” şeklindeki maddeyi, 1-5 yıl kıdeme sahip çalışanlardan 42’si “Hayır” şeklinde cevaplarken; bu sayı, 11 Yıl ve üstü kıdeme sahip çalışanlarda 12’dir. Bu bulgu, 11 Yıl ve üstü kıdeme sahip HİB çalışanları, 1-5 Yıl kıdemlilere göre, mobbinge uğrama nedeni olarak kendi rollerinin de olduğu görüşünde oldukları şeklinde yorumlanabilir. Yine kıdem değişkenine göre, “Mobbinge uğramanızda, sendikali olmanızın da rolü vardır mıdır?” şeklindeki maddeyi, 1-5 yıl kıdeme sahip çalışanlardan 55’i “Hayır” şeklinde cevaplarken; bu sayı, 11 Yıl ve üstü kıdeme sahip çalışanlarda 16’dır. Bu bulgu, 11 Yıl ve üstü kıdeme sahip HİB çalışanlarının, 1-5 Yıl kıdemlilere göre, sendikali olmayı mobbinge uğrama nedeni olarak daha fazla gördükleri şeklinde yorumlanabilir. Bu bulgular, kıdemli HİB çalışanlarının, deneyimlerine dayalı olarak kendi kişilik özellikleri ile sendikali olmak ile mobbinge maruz kalma arasındaki ilişkiyi daha iyi bilmeleri ile ilgili olabilir.

## Mobbing İle Mücadeleye İlişkin Bulgular ve Yorumları

Araştırmaya katılan HİB çalışanlarının, mobbing ile mücadele konusundaki görüşleri Tablo 4’de görülmektedir.

**Tablo 4** Mobbing İle Mücadeleye Yönelik Katılımcı Görüşleri

Görüşler	Evet		Kısmen		Hayır	
	f	%	f	%	f	%
9. Mobbing ile mücadelede kendinizi yeterli görmekte misiniz?	29	24.2	33	27.5	58	48.3
10. Mobbing ile aktif mücadele etmek yerine, sorumu içinize atmayı tercih etmekte misiniz?	39	32.5	33	27.5	48	40.0
11. Mobbing ile mücadelede yöneticilerden destek görmekteminiz?	46	38.3	24	20.0	50	41.7
12. Mücadelede iş arkadaşlarınızdan destek görmekte misiniz?	68	56.7	14	11.7	38	31.7
13. Mobbing ile mücadelede ailenizden destek görmekte misiniz?	77	64.2	14	11.7	29	24.2
14. Mobbing ile mücadelede Alo 170 hattını kullanmakta mısınız?	17	14.2	10	8.3	93	77.5
15. Mücadelede, sendikadan gerekli desteği görmekte misiniz?	18	15.0	16	13.3	86	71.7



Hastane HİB çalışanlarının mobbing ile mücadeleye yönelik görüşleri Tablo 4'te görülmektedir. Tablo 4'e göre, hastane HİB çalışanları, işyerinde uğradıkları mobbing ile mücadelede kendilerini yeterli görmemektedirler (%24,2 Evet). Katılımcıların %32,5'i, mobbing ile aktif mücadele etmek yerine, sorunu içine atarak pasif pozisyonu tercih etmektedir. Katılımcılar, mobbing ile mücadelede, yöneticilerinden (%38,3 Evet) ve sendikadan (%15 Evet) destek görmemektedir. Katılımcılar, mobbing ile mücadelede ailelerinden (%64,2 Evet) ve iş arkadaşlarından (%56,7 Evet) destek görmektedirler. Hastane HİB çalışanlarının, mobbing ile mücadelede Alo 170 Hattını kullanmadıkları (%14,2 Evet), Tablo 4'ten anlaşılmaktadır.

Bu bulgular, araştırmanın yürütüldüğü hastane HİB çalışanlarının, mobbing ile mücadele konusunda kendilerini yeterli görmedikleri; bunların önemli bir kısmının ise (%32,5 Evet ve %27,5 Kısmen), bununla aktif mücadele etmek yerine sorunu içine atmayı tercih ettiği söylenebilir. Bunun muhtemel bir nedeni, "amire itaat geleneğinin hâkim olduğu çalışma anlayışı" (Karakuş, 2013) olabilir. Diğer bir muhtemel neden, katılımcıların mücadelede sendikadan (%15 Evet) ve yöneticilerinden (%38,3 Evet) beklediği desteği görmemesi olabilir. Oysa mobbing ile mücadelede birinci aşama farkındalık, ikinci aşama ise mücadeledir (Tınaz, 2013). Bu konuda sorunun önemli bir tarafı olan sendikaların önemli sorumluluğu (Karşlıoğlu, 2013) bulunmaktadır. Sendikaların bu sorumluluğu yeterince yerine getirememesinde, salt ücret odaklı geleneksel sendikacılığın rolü olabilir. Ancak çalışma barışının işyeri kültürünün bir parçası haline getirilmesinde sendikalar, sürecin ana unsuru (Ağtaş, 2013: 85) olmakla kalmayıp; mağdurun, mobbinge aktif mücadele edebilmesinde kritik öneme sahiptir (Karatuna, 2013).

Mobbing ile mücadelede sendika ve yöneticilerden beklediği desteği göremeyen HİB çalışanları, bu konuda ailelerinden (%64,2 Evet) ve iş arkadaşlarından (%56,7 Evet) destek görmektedirler. Bu konuda Sarı, Khorshid ve Eşer (2011: 2) de, mobbing gibi stresli yaşam olaylarının üstesinden gelmede, çalışanın baş etme gücü ve aile, arkadaşlar tarafından sağlanan maddi ve manevi sosyal destek kaynaklarının önemine işaret etmektedirler. Nitekim İngiltere'de yapılan bir çalışmada psikolojik tacize maruz kalanların, sorunu çözmek adına en sık olarak "arkadaş veya aile ile konuşmak" davranışına başvurdukları belirlenmiştir (Rayner, Hoel ve Cooper, 2002 Aktaran: Tınaz, Gök ve Karatuna, 2013: 41).

Katılımcıların Tablo 4'de yer alan maddelere yönelik görüşleri arasında cinsiyet, kıdem ve mezuniyet durumu değişkenlerine anlamlı farklılık bulunmazken; eğitim düzeyine göre 14.  $X^2(df=4)=12.070$ ;  $p=0.017$  maddeye yönelik görüşleri arasında anlamlı fark bulunmaktadır. Buna göre, "Mobbing ile mücadelede Alo 170 hattını kullanmakta mısınız?" sorusunu, lise mezunu HİB çalışanları (n=42), üniversite mezunlarına göre (n=15) daha fazla "Hayır" şeklinde cevaplamışlardır. Buna göre, üniversite mezunu HİB çalışanları, mobbing ile mücadelede Alo 170 hattını, lise mezunlarına göre daha fazla kullanmaktadırlar denilebilir. Bu bulgu, üniversite mezunu HİB çalışanlarının, mobbing hakkındaki farkındalığı ile ilgili olabileceği gibi, daha fazla mobbinge maruz kaldıkları algısına da bağlı olabilir. Nitekim araştırmalar, üniversite mezunlarının daha fazla mobbing mağduru olduğunu göstermektedir (Namie and Namie, 2000). Buna göre, işyerinde mobbingin, sadece mesleki eğitim, bilgi ve beceriler ile ilgili olmadığı; sorunun etik boyutunun da (Ocak, 2008) olabileceği söylenebilir.

## Sonuç

Araştırmanın yürütüldüğü kamu hastaneleri HİB çalışanlarının, cinsiyete göre dağılımı



%51,7 Erkek; %48,3 ise kadın şeklindedir. Halkla ilişkiler mesleğinin genel itibarıyla bir kadın mesleği olarak kabul edildiği (Yıldırım ve Metin, 2006) şeklindeki literatür bilgisi, düşünüldüğünde, araştırma örneklemini teşkil eden katılımcıların dağılımının buna uymadığı söylenebilir. HİB çalışanlarının yarısından fazlasının (%50,8) lise mezunu olması ve bunların % 45'inin halkla ilişkiler mezunu olmaması, genç çalışanların çoğunlukta olması (%59,2), araştırmanın yürütüldüğü hastane yönetimlerinin, halkla ilişkileri yeterince önemsemediği şeklinde yorumlanabilir.

Katılımcı algılarına dayalı olarak, araştırmanın yürütüldüğü hastanelerdeki HİB'in mobbinge yol açan ortamlar olduğu ve bu işyerlerinde mobbingin yaygın olduğu söylenebilir. Çalışma ortamından kaynaklanan bu mobbingin türleri konusunda şu sonuçlara ulaşılmıştır. Araştırmanın yürütüldüğü kamu hastaneleri HİB'ndeki en çok görülen mobbing türü, dış müşteriler ve dış çevre olarak adlandırılan kurumdan hizmet alan vatandaşlardan gelen mobbingdir (%51,7). Bunu sırayla, yöneticilerden gelen yukarıdan aşağıya mobbing (%28,3), aşağıdan yukarıya doğru astların uyguladığı mobbing (%20,8) ve eşdeğer pozisyonda bulunan iş arkadaşlarından gelen yatay mobbing (%15,0) izlemektedir. Cinsiyet değişkenine göre erkek HİB çalışanlarının yöneticilerden gelen yukarıdan aşağıya mobbing algısı daha yüksektir.

Mobbingin nedenlerine ilişkin olarak, HİB çalışanları, maruz kaldıkları mobbinge yol açan birinci neden olarak iş koşullarını (%72,5) adres göstermişlerdir. Bunu, çalışanların kişisel özellikleri (%15,8) ve sendikali olma (%13,3) izlemektedir. HİB çalışma koşullarının mobbinge yol açtığı algısı, kadın çalışanlarda daha yüksektir. Maruz kalınan mobbinge sendikali olmayı neden olarak gösterme algısı, kıdemli HİB çalışanlarında daha yüksektir.

Mobbing ile mücadelede konusunda, araştırmaya katılan HİB çalışanları kendilerini yeterli görmemektedir. Hastane HİB çalışanlarının çoğu (%32,8 Evet ve %27,5 Kısmen), mobbing ile mücadelede aktif yöntemler yerine, sorunu içine atmak şeklindeki pasif mücadele yolunu tercih etmektedir. Katılımcıların sadece %14,2'sinin mobbing ile mücadelede Alo 170 hattını kullanıyor olması da, bunu desteklemektedir. Üniversite mezunu HİB çalışanlarının mobbing ile mücadelede Alo 170 hattını daha fazla kullanıyor olması, konuyla ilgili farkındalıkla ilgili olabilir. Mobbing ile aktif mücadelede katılımcıların sadece %38,3'ü yöneticilerinden destek görürken; bu sürecin aktif bir paydaşı olması gereken sendikalardan destek görme oranı ise sadece %15'tir. Araştırmanın yürütüldüğü hastane HİB çalışanlarının mobbing ile mücadelede, maddi ve hukuksal mücadeleden çok, manevi destek yoluyla mücadele ettikleri belirlenmiştir. Nitekim katılımcıların, mobbing ile mücadelede çoğunlukla (%64,2) ailelerinden ve iş arkadaşlarından (%56,7) destek görmekte olmaları, bunu göstermektedir.

Sonuçta, hemen her tür işyerinde görülebilen ve esas itibarıyla bir yetersiz iletişim sorunu olan mobbingin (Turan, 2006), oldukça karmaşık sistemler olan hastaneler ile iletişim ile ilgili işkolu olan HİB'de de yaygın olması beklenmeyen bir durum değildir. Beklenmemesi gereken, mobbing ile aktif mücadelede önemli sorumluluğu olan ve sorunun önemli bir tarafı olan sendikaların, bu rollerini yerine getirememesidir. Oysa sendikalar, kuruluş amacına uygun olarak, mobbingin tanımı, teşhisi için farkındalık oluşturma ve mobbing ile mücadelede çalışanlara hukuksal destek vermede kritik öneme sahiptirler. Sendikaların, mobbing ile mücadelede daha aktif rol oynayabilmesi için, öncelikle bu sorunu tanıma ve bununla mücadele etme konularında daha donanımlı hale gelmeleri gerekir. Bunun için ise, esasta sosyo-psikolojik bir olgu ve bir iletişim çatlağı veya kırılması olan mobbing sorununun, hukuksal boyutu yanında, psikolojik, sosyolojik ve etik boyutlarının da olduğu dikkate alınmalıdır. Sorunun çözümü noktasında, mobbing olgusunun çalışma psikolojisi perspektifi ile ele alınması, psikoloji yönelimli bir halkla ilişkiler uygulamasına (Ustakara, 2011) katkı sağlayabilir.

## Kaynaklar

- Agtaş, B. Ö. (2012). "İşyerinde Şiddetin Önlenmesi ve ILO Standartları" [Bildiri]. 1. Çalışma Hayatında Psikolojik Taciz (Mobbing) Panel ve Çalıştayı Bildirileri, 23 Mayıs 2012 (ss. 81-89), Ankara: Çalışma ve Sosyal Güvenlik Eğitim ve Araştırma Merkezi.
- Arpacıoğlu, G. (2005). Türkiye'de Zorbalık Bir Çalışma Biçimi İçinde İnsan Kaynaklarında Yeni Eğilimler (Ed. D. Yalım). İstanbul: Hayat Yayıncılık.
- Avcı, U. ve Kaya, U. (2010). Yıldırma (Mobbing) ve Kişilik İlişkisi: Hizmet Sektörü Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi, XII(II), 51-79.
- Bölükbaşı, B. (2015). Ortaöğretim Kurumlarında Görev Yapan Öğretmenlerin Psikolojik Taciz (Mobbing)'e İlişkin Alguları (Güngören, İstanbul Örneği). Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Cemaloğlu, N. (2007). Okul Yöneticilerinin Liderlik Stilleri İle Yıldırma Arasındaki İlişki. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 33, 77-87.
- Çiğerdelen, T. (2006). "Kocaeli Bölgesindeki Halkla İlişkiler Uzmanlarının Profiline Yönelik Bir Araştırma" [Bildiri].II. Ulusal Halkla İlişkiler Sempozyumu, 27-28 Nisan 2006, Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi.
- Çivilidağ, A. (2015). Farklı Örgütsel Yapılarda İşyerinde Psikolojik Tacizin (Mobbing) Yaygınlığı, Önlenmesi ve Cinsiyet Değişkeni Üzerine Nitel Bir Analiz. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 46, 118-147.
- Eskiyörük, D. (2010). Halkla İlişkiler Uygulayıcıları Rol Modellerinde Örgüt Kültürünün Etkisi ve Hastane İşletmelerinde Bir Uygulama. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.
- Güllüoğlu, Ö. (2006). "Halkla İlişkiler Mesleğinde Etik Anlayışı"[Bildiri].II. Ulusal Halkla İlişkiler Sempozyumu, 27-28 Nisan, 2006, Kocaeli Üniversitesi.
- Gündüz, B. ve Yılmaz, Ö. (2008). Ortaöğretim Kurumlarında Mobbing (Yıldırma) Davranışlarına İlişkin Öğretmen ve Yönetici Görüşleri (Düzce İl Örneği). Milli Eğitim Dergisi, 179, 269-281.
- Karasar, N. (1999). Bilimsel Araştırma Yöntemi. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Karakuş, H. (2011). Hemşirelerde Kurum ve Yönetimin Etkisine Bağlı Olarak Yaşanan Mobbing Davranışları. Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi, 3(5), 83-102.
- Karatuna, I. (2013). İşyerinde psikolojik tacize mücadele yöntemleri. 1. Çalışma Hayatında Psikolojik Taciz (Mobbing) Panel ve Çalıştayı (Ankara, 2013). İstanbul: Özyurt Matbaacılık, 111-120.
- KarCIOğlu, F. ve Akbaş, S. (2010). İşyerinde Psikolojik Şiddet ve İş Tatmini İlişkisi. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 24 ( 3), 139-161.
- Karşoğlu, G. (2013). Mobbing: İşyerinde Psikolojik Taciz. Ankara: Ziraat Gurup Matbaacılık A.Ş.
- Kocaoğlu, M. (2007). Mobbing (İşyerinde Psikolojik Taciz, Yıldırma) Uygulamaları ve Motivasyon Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kök, B. S. (2006). İş Yaşamında Psiko-Şiddet Sarmalı Olarak Yıldırma Olgusu ve Nedenleri. 14. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Atatürk Üniversitesi İ.İ.B.F., 25-27 Mayıs 2006, Erzurum.
- Köse, G, E. ve Yıldırım, D. (2013). Bir Üniversite Hastanesinde Hekim ve Hemşirelerin Algıladıkları Örgüt Kültürünün Mobbing Davranışlarına Etkisi. 1. Çalışma Hayatında Psikolojik Taciz (Mobbing) Panel ve Çalıştayı, Ankara, 2013.
- Köse, H. (2006). "Örgüt İçi İletişimde Negatif Bir Olgu: Psikolojik Yıldırma ve Sistemli Bir "Ötekileştirme" Süreci Olarak Mobbing" [Bildiri]. II. Ulusal Halkla İlişkiler Sempozyumu, 27-28 Nisan 2006, Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi.
- Mizrahi, R. (2013). Çalışma Hayatında Mobbing İle Mücadele Yöntemleri. Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, 5 (2),443-452.
- Mutlu, N. (2013). Öğretmenlere Göre Psikolojik Yıldırmanın Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Pamukkale Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Namie, G. & Namie, R. (2000). The Bully at Work, What You Can Do to Stop the Hurst and Reclaim Your Dignity on the Job. Naperville Illinois: Sourcebooks.

- Ocak, S. (2008). Öğretmenlerin Duygusal Taciz (Mobbing)'e İlişkin Algıları (Edirne ili Örneği). Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Edirne Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özcan, K. N. ve Bilgin, H. (2011). Türkiye'de Sağlık Çalışanlarına Yönelik Şiddet: Sistematik Derleme. Araştırma Projesi, No: 1614, İstanbul Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Birimi, 1442-1456.
- Özgan, H., Kara, M. ve Arslan, M. C. (2013). Öğretmenlerin Okul Yöneticilerine Uyguladıkları Psikolojik Yıldırma Uygulamaları ve Etkileri. Anadolu Eğitim Liderliği ve Öğretim Dergisi,1 (1), 2-14.
- Palaz, S.,Özkan, S., Sarı, N., Göze, F., Şahin, N. ve Akkurt, Ö. (2008). İş Yerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) Davranışları Üzerine Bir Araştırma; Bandırma Örneği. İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 10 (4),41-58.
- Sarı, D.,Khorshid, L. ve Eşer, İ. (2011). Hastaneye Yeni Yatan Hastaların Algıladığı Sosyal Destek İle Anksiyete Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi, 27 (2), 1-9.
- Soysal, A., İnal, G. ve Gül, Z. (2014).Yıldırma (Mobbing) Davranışı: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma.Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 14 (27), 149-171.
- Taş, İ.E. ve Kestellioğlu, G. (2011). Halkla İlişkilerde İnternetin Yeri ve Önemi. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İİBF Dergisi,11,73-92.
- Taştekin, E. (2007). Emniyet Teşkilatında Halkla İlişkiler: Konya İl Emniyet Müdürlüğü Örneği. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tetik, S. (2010). MobbingKavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 12 (18), 81-89.
- Tınaz, P. (2006). İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing). Çalışma ve Toplum, 4(11), 14-15.
- Tınaz, P. (2013). Çalışma Psikolojisi Boyutlarıyla Mobbing Tanım ve Tanı. 1. Çalışma Hayatında Psikolojik Taciz (Mobbing) Panel ve Çalıştayı. İstanbul: Özyurt Matbaacılık.
- Tınaz, P., Gök, S. ve Karatuna, I. (2013). Sosyal Güvenlik Kurumu Çalışanlarının İşyerinde Psikolojik Taciz Algıları: Yaygınlık, Türler, Nedenler ve Bireysel Mücadele Yöntemleri. Çalışma İlişkileri Dergisi, 4(1), 39-53.
- Turan, F. (2006).İşyerlerinde Psikolojik Yıldırma Olgusu ve Konuya İlişkin Bir Araştırma. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Türel, Ş. N. ve Dolmacı, N. (2013). İş Yaşamında Kadın Çalışana Yönelik Ayrımcı Bakış Açısı ve Mobbing Üzerine Ampirik Bir Çalışma. Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi, 2 (2), 83-104.
- Ustakara, F. (2011). Halkla İlişkiler ve Psikoloji İlişkisi Üzerine. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi, 1, 170-185.
- Vural, A. B. ve Coşkun, G. (2006). Yeni Teknoloji ve Halkla İlişkiler: Halkla İlişkiler Alanında İnternet Kullanımı Üzerine Bir Araştırma (ss. 179-194). II. Ulusal Halkla İlişkiler Sempozyumu, 27-28 Nisan, 2006, Kocaeli Üniversitesi.
- Yıldırım, D. ve Metin, S. (2006). Halkla İlişkiler ve Cinsiyet (ss. 45-49). II. Ulusal Halkla İlişkiler Sempozyumu, 27-28 Nisan, 2006, Kocaeli Üniversitesi.
- Yılmaz, A., Özler, E. D. ve Mercan, N. (2008). Mobbing ve Örgüt İklimi İle İlişisine Yönelik Ampirik Bir Araştırma. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 7(26), 334-357.
- Zapf, D. (1999). Organisational, Work Group Related and Personal Causes of Mobbing/ Bullying at Work. International Journal of Manpower, 20,70-85.

## SUMMARY

### **The Perception of Mobbing of Public Relation Personnel: Prevalence, Kinds, Causes and Fighting Methods**

**Keywords:** Public relation, mobbing at hospital, struggle with mobbing, unions

The aim of the research is to investigate perception about mobbing of public relation personnel in state hospitals, and its prevalence, types, causes and methods to deal with it. Evaluating this perception according to some variations is another aim of this research. The sampling of this research, which was carried out scanning method, is 120 Public Relation Personnel who work at state hospitals in Şanlıurfa, Hatay and Samsun provinces in Turkey. The data were collected through questionnaire. Questionnaire form which was developed according to methodology is made of four demographic, 15 mobbing related, total 20 questions. The questionnaire form which was ranked as “Yes”, “Partly” ve “No” was applied to sample hospital PRP based on willingness principle by giving instructions. The data obtained through questionnaire was analysed by descriptive statistical techniques.

According to the analysis results: %51,7 of the participants are male, %48,3 of them are female and %55 of the participants have Public Relation Graduation and %45 of them graduated from other departments. %51,7 of them high school, %32,5 two year degree and %19,6 of them have bachelor’s degree. When it comes to experience; 1-5 Year (%59,2), 6-10 Year (%25,8) and 11 Year and over (%20). According to these statistics, hospital managements do not give adequate importance to the Public Relation Activities of stated hospitals.

The results related to the prevalence and types of Mobbing in Public Relation Department at hospital are as below: Mobbing is commonly observed in PRD at which the research has been carried out. %74,2 of the employees at this department have the perception of consistent mobbing exposure. The kind of mobbing on participant PRD personnel are in order as; the patients (customers) who take services from the institution(%51,7), mobbing from higher positions (managers) (%28,3), mobbing from lower positions(%20,8), mobbing from equivalent positions (colleague) (%15). It has been found out that male participants are exposed mobbing from higher positions more than female participants.

It has been determined that most common cause of mobbing on PRD is working condition (%72,5). Personal features of the employees (%15,8) and being a member of a union (%13,3) follow this. Therefore; it can be said that working conditions of PRD may cause mobbing, too. This perception is more common among female participants. The perception of being a member of a union as a cause of mobbing is more common among more experienced employees. Main reason of mobbing on PRD because of working condition can be hierarchical structure of the hospital and the employees’ different educational backgrounds and this situation may make the PRD’s job harder.

While struggling because of mobbing, only %24,2 of the participants think that they are capable enough. %32,5 of the participant prefer passive struggle against mobbing as enduring in silence. It has been determined that only %15 of the participants have the

support of unions. The percentage is the using Alo 170 which has been found to fight against mobbing is %14,2. Rate of using this line is higher at bachelor's degree graduates than high school graduates. The percentage of the support from managers against mobbing is %38,3. %64,2 of the participants have emotional support from their families while %56,7 of the get this support against mobbing from their colleague.

At the end of the research it has been disclosed that sample hospital PRD has a working organizational climate which cause mobbing and the mobbing from outside environment is more common. It can be evaluated that the unions whose foundation purpose is to fight against mobbing are not successful at fulfilling their responsibilities. Under such circumstances, employees prefer passive struggling methods and emotional support. To fight against mobbing, unions primarily should recognize the problem thoroughly and they should be more qualified to struggle against it. Moreover, PRD's making good relationship with in and outside environment and maintaining it are essentials to solve this problem.