

MOBBİNG (YILDIRMA) VE KİŞİLİK İLİŞKİSİ: HİZMET SEKTÖRÜ ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ÖRNEK OLAY İNCELEMESİ

Elvan OKUTAN¹
Nihal SÜTÜTEMİZ²

Özet

Mobbing (yıldırma) bir örgütte bireylere yönelik, düzenli olarak uygulanan uzun süreli olumsuz davranışlardır ve ortaya çıkardığı etkiler dolayısıyla hem örgüt hem de işletmeler için oldukça olumsuz sonuçlara neden olabilmektedir. Mobbing söz konusu olduğunda mobbingi uygulayan kişi/ kişiler ve mobbinge maruz kalan kişi/ kişiler önemli iki aktör/aktörleri oluşturmaktadır.

Mobbinge maruz kalmada ve mobbingden etkilenmede birçok faktör etkili olmaktadır. Bunlardan bazıları; yetersiz liderlik, örgütlenmede görülen sorunlar, düşmanlık, kıskançlık gibi faktörlerdir. Bu faktörlerle birlikte, bireyin kişilik yapısının mobbing davranışına hedef olmasında ve mobbing davranışından etkilenmesinde önemli olduğu düşünülmektedir. Çünkü mobbing karşısında gösterilen tutumlar ve tepkiler çalışanın kişilik özelliklerine bağlı olarak farklılaşabilmektedir. Kimileri kişilik özeliği gereği bu olumsuz davranışlara daha az maruz kalırken, kimileri sahip oldukları kişilik özelliklerinden dolayı bunu daha fazla hissedebilmektedirler.

Bu çalışmada mobbing davranışlarının çalışanın kişilik özelliğine göre farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Bu bağlamda çalışmanın amacı, çalışanların mobbing davranışına maruz kalmada sahip oldukları kişilik özelliklerine göre bir farklılığın olup olmadığını incelemektir. Bireyin kişilik yapısını tanımlamada A ve B tipi kişilik ölçeği kullanılmıştır. Araştırma verileri, Bodrum'da faaliyet gösteren beş yıldızlı bir otelin çalışanlarından toplanmıştır. Araştırmanın uygulama kısmının bu alanda gerçekleştirilme nedeni, konaklama işletmesinin verdiği hizmet gereği emek yoğun bir yapısı olması ve buna bağlı olarak mobbing davranışının en sık yaşanabileceği işletmeler arasında olmasının düşünülmektedir.

Bu bağlamda söz konusu konaklama işletmesi çalışanlarına anket uygulanarak veriler toplanmış ve toplanan veriler SPSS istatistik programından yararlanılarak analiz edilmiştir. Araştırma bulguları, mobbing davranışlarına ait ifadelerin üç faktör altında toplandığını ve bu faktörlerden sadece işe yönelik mobbing davranışlarına maruz kalmada A ve B tipi kişilik özellikleri arasında farklılık olduğunu göstermiştir.

Anahtar Kelime: Mobbing, Yıldırma, A Tipi Kişilik, B Tipi Kişilik

THE RELATIONSHIP BETWEEN MOBBING AND PERSONALITY: A CASE STUDY ON THE SERVICE SECTOR EMPLOYEES

Abstract

Mobbing is described as long term negative behaviors applied on a regular basis for the individuals in an organization and may cause to quite negative consequences both for the organization and enterprises. There are two important actors in a mobbing environment; the person/s who is/are exposed to mobbing and the person/s who is / are performing mobbing.

Being exposed and affected by mobbing depends on a lot of factors. Some of them are lack of leadership, problems on the organization, hostility and jealousy. Besides these factors, personality of individual is very important for being exposed and affected by mobbing. Because, depends on personality of individual it can be variable to react and attitude against to mobbing. Some people are less exposed to negative behaviors; some of them feel more due to their personality.

In this study, it has been researched that mobbing behaviors show differences or not according to personality of employees. A ve B types personality scales have been used in order to define of personality structure of individual. Datas of this research have collected from employees of 5 stars hotel which performing in Bodrum, Turkey. Due to the hotels are labor intensive enterprises because of service requirements , this field has been chosen for performing application part of this research and it was thought that mobbing behaviors may occur common in this field.

¹ Yrd. Doç. Dr., Sakarya Üniversitesi, elvany@sakarya.edu.tr

² Doç.Dr., Sakarya Üniversitesi, nihals@sakarya.edu.tr

In this context , a survey has been done to hotel employees and the datas have been collected. These datas have been analyzed taking advantage of SPSS statistical program. Research evidences have revealed the mobbing behaviors collect under 3 factors and there are differences between A and B type personality features for only being exposed to mobbing behaviors.

Key words : Mobbing, A type personality, B type personality

Giriş

Örgüt içerisinde kişiye yapılmış olan mobbing davranışları, işyerinde çalışma ortamını bozan, çalışanlar arasındaki ilişkilere zarar vererek çalışanlar arası çatışmaya sebep olan, kişileri strese maruz bırakan bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır. Bireylerin yaşamlarının önemli bir bölümünü çalışma ortamında geçirdiği göz önüne alınırsa stresten uzak, psikolojik ve fizyolojik baskıların olmadığı işyerleri hem çalışan mutluluğu açısından hem de örgütün daha verimli olması açısından önemlidir.

Mobbingin ortaya çıkmasında örgütten kaynaklanan nedenler olabildiği gibi kişiden kaynaklanan nedenler de olmaktadır. Literatürde mobbing konusu değişik açılardan ele alınmış olmakla birlikte, mobbinge maruz kalan kişiler açısından konunun fazla incelenmediği görülmüştür. Bu nedenle çalışmanın araştırma kısmında, mobbing davranışlarına maruz kalma ile bireyin kişilik özellikleri arasındaki bağlantı incelenmiştir. Çalışmanın temel önermesi bazı kişilik özelliklerine sahip bireylerin, bu özelliklere sahip olmayanlara oranla daha fazla mobbing davranışına maruz kaldıkları yönündedir.

Bu bağlamda, bu çalışmada mobbing olgusu kavramsal açıdan ele alınarak, kişilik kavramı, A tipi ve B Tipi kişilik yapılarının özellikleri hakkında bilgi verilmiş, sonrasında uygulama kısmına geçilmiştir.

1. Mobbing ile İlgili Kavramsal Çerçeve

Mobbing kavramı ilk kez, 80'li yıllarda İsveç'te yaşayan Alman çalışma psikologu Heinz Leymann tarafından, belli bir işyerinde çalışanlar arasında benzer tipte, uzun dönemli, düşmanca ve saldırgan davranışların varlığına dair yaptığı saptamaların sonucunda kullanılmıştır (Tınaz, 2006b: 12). Leymann (1996:166), kendisinin bu fenomenle 1984'te tanıştığını, ancak bu fenomenin kesinlikle çok eski ve her kültürde bu kültürlerin başlangıcından beri var olduğunu belirtmiş ve 1982'de başlayan ve 1983'te küçük bir bilimsel raporla sonuçlanan bir araştırmaya kadar sistemli bir biçimde tanımlanmadığını ifade etmiştir.

Kavramla ilgili olarak literatürde genel kabul görmüş tanım Leymann'a aittir. Leymann (1990: 120, 1996:166) mobbingi, bir veya birkaç kişi tarafından diğer bir kişiye yönelik olarak, sistemli bir şekilde düşmanca ve ahlak dışı bir iletişim kullanılarak uygulanan bir psikolojik terör olarak tanımlamıştır. Zapf (1999) ise mobbing uygulayanların, bir kişiden ziyade bir grup olduğunu ileri sürmektedir. Einarsen (1999)'e göre bir ya da birden fazla çalışana karşı tekrarlanan, bilerek ya da bilmeden yapılabilen, utandıran, küçük düşüren ve psikolojik olarak acı veren, işteki performansı engelleyen veya olumsuz bir çalışma ortamına neden olan hareketlere mobbing adı verilebilir.

Yukarıdaki açıklamalardan sonra mobbing aşağıda belirtilen beş özellik kapsamında değerlendirilebilir (Einarsen, 2000'den akt. Tutar ve Akpolat, 2012: 22).

- Mobbing belli bir zaman periyodunda ve düşmanca davranışların düzenli olarak uygulanmasından oluşmaktadır.
- Mağdur ile uygulayan kişi arasında güç eşitsizliği söz konusudur.

- İki kişi arasında uygulandığı gibi, tek kişiyle grup arasında veya gruplar tarafından kişilere uygulanabilmektedir.
- Düşmanca davranışlar belli bir stratejiyle bilerek ve isteyerek uygulanmaktadır.
- Mobbing süreci fiziksel saldırıları içermemektedir.

Mobbing, bütün işletmelerde ortaya çıkabilen bir olgudur. Mobbing süreci içerisinde kendilerine ait rolleri oynayan üç grup aktör olduğu söylenebilir. Bunlar (Yiğitbaş ve Deveci, 2011: 24).

1. Mobbing mağdurları: Genellikle; dürüst, çalışkan, kendilerini başkalarına beğendirme ihtiyacı içinde olmayan, özgüveni yüksek, girişken, çalışkan ve nitelikli, kısmen yargılayıcı, ancak suçlayıcı olmayan, kişilerle ve olaylarla değil, düşüncelerle uğraşmayı amaç edinmiş insanlardır.

2. Mobbing uygulayanlar: Çalışılması zor kişilerdir. Düşmanlık duyguları yüksek insanlardır. Güçlü düşmanlarını zayıflatmak ve yok etmek için ellerinden geleni yaparlar, ancak düşmansız da duramazlar.

3. Mobbing izleyicileri: İş arkadaşları, amirler ve yöneticiler gibi sürece doğrudan doğruya karışmayan, ancak bir şekilde süreci algılayan, bazen de sürece katılan kişilerdir.

Mobbing süreci içerisinde öncelikle mobbingci ve mobbing kurbanı olmak üzere iki kişinin bulunduğunu varsayarsak, bu iki kişi arasındaki ilişki, sürecin, üç farklı şekilde akışını olası kılarak şu şekilde ifade edilmektedir (Tınaz, 2006a:116): Yukarıdan aşağıya doğru mobbing (dikey mobbing); mobbing yapan kişi, kurbanı göre daha üst konumdadır, eşdeğerler arasında mobbing (yatay mobbing); mobbingci ve kurban, benzer görevlerde ve benzer olanaklara sahip aynı konumda iki iş arkadaşısıdır, aşağıdan yukarıya doğru mobbing; mobbingci, kurbanı göre daha alt konumdadır.

Mobbing'e neden olan faktörleri yetersiz liderlik, iyi yapılandırılmamış örgüt kültürü, örgütlemeye görülen sorunlar ve işin stresli olması gibi örgütsel nedenler, düşmanlık, kıskançlık, grubun etkisinde kalma gibi sosyal gruptan kaynaklanan nedenler ve kişilik, özellikler, beceriler ve fiziksel kusurlar gibi kişiden kaynaklanan nedenler olmak üzere üçe ayırmak mümkündür (Zapt, 1999: 71).

Leymann mobbing sürecinde beş aşama ve beş farklı boyut belirlemiştir. Mobbing süreçlerinde genelde aşamalar aşağıdaki gibi gelişmektedir (Altuntaş, 2010:3000):

1.*Kritik olaylar*: Genelde tetikleyici unsur bir çatışmadır. Ancak çatışmayı mobbinge çeviren unsurun ne olduğu araştırmalarca kesin olarak belirlenememiştir.

2.*Saldırgan eylemler*: Tek başlarına ya da bir kereye mahsus yapılmış olan olumsuz hareketler her zaman mobbing anlamına gelmeyebilir. Ancak bu psikolojik saldırılar sık ve düzenli hale geldiği zaman ve bir kişiyi psikolojik anlamda ele geçirmeye ve yıldırmaya yönelik olduğu zaman mobbing aktif olarak başlamış demektir.

3.*Yönetimin devreye girmesi*: Daha önceki aşamalarda konuya dahil olmayan yönetim bu aşamada devreye girer. Ancak kişiyi yönetimin de yanlış algılaması çok muhtemel ve kolaydır. Genelde yönetim zorbalığın tarafında olur ve konuyu negatif yönden ele alır. Bu da çözümü daha da zorlaştırır.

4.*Dışlama*. Damgalama: Bu aşamada mobbinge maruz kalan kişi profesyonel yardım almaya başlar. Bu aşama aynı zamanda hastalık izinlerinin ve ilaç kullanımının da başladığı aşamadır. Örgüt içinde bu duyulduğu zaman kişi hakkında 'zor insan', 'paranoyak kişilik' veya 'akıl

hastası' gibi tanımlamalar fısıldanmaya başlanır. Bu süreç çok büyük çoğunlukla istifa ya da işten çıkarılma ile sonuçlanır.

5.İşine son verilme: İşyerinden uzaklaştırıldıktan sonra kişiye inanılmaması, başka bir deyişle, kişinin iş yaşamından uzaklaşmasına neden olan olayları önlemekle ilgili herhangi bir çaba gösterilmemesi sonucunda, kişinin yaşadığı duygusal gerilim ve onu izleyen psikosomatik hastalıklar devam eder, hatta yoğunlaşır.

Leymann davranışın temel yapısına göre beş ana grupta topladığı toplam 45 farklı mobbing davranış özelliği tanımlamıştır (Davenport vd., 2003:18-19). Bu beş ana başlık şöyledir:

1. *Kendini göstermesini ve iletişimini engelleme:* Üst konumundaki kişilerin mağdurun kendini ifade etme ve sergileme olanaklarını kısıtlaması.
2. *Sosyal ilişkilerden yalıtma:* Çevresindeki insanların mağdurdan uzaklaşması, konuşmaması, sanki orda değilmiş gibi davranması vb...
3. *Saygınlığına saldırıda bulunulmak:* İnsanların mağdurun arkasından kötü konuşması, asılsız söylentilerin ortada dolaşması vb.
4. *Yaşam kalitesine ve mesleki duruma saldırıda bulunmak:* Mağdura hiçbir özel görev verilmemesi veya verilen işlerin geri alınması, anlamsız işler verilmesi vb.
5. *Doğrudan sağlığa saldırıda bulunmak:* Mağdurun fiziksel olarak ağır işler yapmaya zorlanması, fiziksel şiddet tehditleri yapılması, fiziksel zarar görmesi ve cinsel tacize uğraması vb.

Kendisini genellikle dedikodu, yalnız bırakma, sözlü ve fiziksel saldırı, özel hayata ve tutumlara saldırı biçiminde göstermekte olan mobbing davranışları, psikosomatik rahatsızlıklar, depresyon, endişe, takıntı gibi bir takım sonuçlara yol açabilmektedir (Zapt, 1999:71). Bu kadar ciddi sonuçlara yol açabilen mobbinge mücadele edebilmek için en önemli husus, soruna ilişkin farkındalığın, mağdurun kendisi tarafından olduğu kadar; işveren, iş arkadaşları ve nihayet tüm toplum tarafından aynı önemde sağlanmış olmasıdır. Konuyla ilgili herkes, işyerinde mobbingi durdurmak için bir şeyler yapmalı ve mücadele etmelidir. Ancak bir şeyle mücadele etmek için, önce onun ne olduğunu öğrenmek gerekir. Bu noktada konuyla ilgili olarak kamuoyunun bilinçlendirilmesi ve duyarlılığının artırılmasına çalışılmalıdır (Tetik, 2010: 86).

2. Kişilik ile İlgili Kavramsal Çerçeve

Her bireyin olaylar karşısındaki tutum ve davranışları birbirinden farklıdır. Herkesin ortak biyolojik yapıları olmasına karşın, kişiler birbirlerine benzemediği gibi, olaylar karşısındaki davranışları da farklılık taşır. Düşünceler, duygular, çevredeki olaylara yaklaşım tarzları farklıdır. Bu farklılığın sonuçları saptanmaya çalışıldığında "kişilik" denilen bir kavramın ortaya çıktığı görülmektedir (Okutan, 2010: 60).

Kişilik kavramı günlük hayatımızda çok sık kullanılan bir sözcük olarak karşımıza çıkmaktadır. Kişilik kelimesi, bireyleri birbirinden ayırt etme, özelliklerini belirtme, onların hakkındaki duygularımızı ve düşüncelerimizi dile getirme konusunda sık başvurulan bir kavramdır (Okutan, 2010: 6).

Kişilik, kavram olarak bireyin yaşama biçimi şeklinde tanımlanabilir (Dubrin, 1994: 56). Nasıl kültür, bir toplumun yaşama tarzını gösteriyorsa, kişilik de bir ferden yaşama tarzını ifade etmektedir. Ancak, bu yaşama tarzının içinde çok sayıda özellik bilinen ve bilinmeyen, kimi birinci, kimi ikinci derecede olmak üzere, birçok boyut mevcuttur (Bonner, 1961'den akt. Eroğlu, 1998: 138).

Kişilik, bireyin doğuştan sahip oldukları donanım ile sonradan edindikleri donanımları kapsamaktadır. Birincisi, bireyin psiko-sosyal varlığının biyolojik içeriğine, ikincisi ise sosyal boyutuna vurgu yapmaktadır. Bireyin kendine özgü tutum ve davranışları tamamen bu donanımların bir bütün olarak ürettiği süreçlerdir (Akyıldız, 2006: 3).

Kişilik, içeriği geniş olan bir kavramdır. Kişilik, insanın ilgilerinin, tutumlarının, yeteneklerinin, konuşma tarzının, dış görünüşünün ve çevresine uyum biçiminin özelliklerini içerir. Bununla birlikte, kişilik bireye özgü, uyumlu bir bütündür. Öyle ki, bir insana ilişkin her nitelik, o insanı anlamada ipucu verir. Onun belleği, dış görünüşü, konuşma tarzı, tepki hızı, insanlara, doğaya ya da makinelere karşı ilgi duyması vb. özelliklerinin tümü o insanın kişiliğini tanımlamada önemlidir (Baymur, 1994: 253).

Kişilik dediğimiz zaman hemen hemen herkes ne demek istediğimizi anlar ama, formel bir tanımını yapmaya çalışınca iş zorlaşır (Cüceloğlu, 2003: 404). Bu nedenle literatürde birçok kişilik tanımına rastlamak mümkündür. Kişilik ile ilgili olarak yapılan tanımların bazılarında aşağıda yer verilmiştir. Buna göre;

Kişilik (personality), “uzun bir zaman süresince kişiyi bir varlık olarak oluşturan, tanımlayan, diğerlerinden ayırt eden, kişinin kendine özel bir şekilde düşüncesini, davranmasını, duygulanmasını ve çevresine tüm tepkisini belirten özellikler” olarak tanımlanmaktadır” (Arkonaç, 1999: 396).

Kişilik, bir kişinin zihinsel ve fiziksel karakteristiklerin birleşimidir ki nasıl baktığı, düşündüğü, davrandığı ve hissettiğinin yansımasıdır. Kişinin doğasını tanımlayan treyterlerin birleşimi veya hepsinin profili şeklinde de tanımlanabilir (Schermerhorn, 1997: 47).

Cüceloğlu (2003: 404-405) ise kişiliği, “bireyin iç ve dış çevresi ile kurduğu, kendisini diğer bireylerden ayırt edici, tutarlı ve yapılaşmış ilişki biçimi” olarak tanımlamaktadır. Bu tanımlamada kişilik; bireyi başkalarından farklı kılan özelliklerini ele aldığı için “ayırt edici”, zaman boyutu içerisinde o kişinin benzer durumlarda davranışının pek değişmediğini vurgulaması ile “tutarlı”, çok sayıda birimlerden oluşması ile “yapılaşmış”, sürekli ilişki halinde olması ve bireyin kendi içindeki duygu ve düşünceleri olduğu kadar, kendi dışında yer alan insan olay ve nesnelere algılaması yönüyle de bir “ilişki biçimi” olarak ele alınmaktadır.

Konuyla ilgili en kapsamlı tanımlamalardan birini Allport (1961) yapmıştır. Allport kişiliği, kişinin kendine özgü düşünce, davranış ve his kalıbını üreten psikolojik sistemin insan içindeki dinamik bir organizasyonu olarak tanımlamıştır. Allport'un bu tanımında, kişiliğin özelliklerinin birkaç önemli noktaya işaret edilmektedir (Carver ve Scheier, 1995: 5):

- Kişilik sadece bir parça ve kırıntılar yığını değil, bir organizasyondur.
- Kişilik insanın içinde öylece durmaz, aktiftir ve bir işleyiş düzenine sahiptir.
- Kişilik, fiziksel bir bağ ile vücudumuza bağlı olan bir şey değil, psikolojik bir kavramdır.
- Kişilik, bireyin dünya ile nasıl ilişki kuracağına yardım eden nedensel bir güçtür.
- Kişilik, davranış modelinde tutarlılığı ve devamlılığı sağlar.
- Kişilik, davranış, düşünce ve hissiyatta tek bir şekilde değil, birçok şekilde sergilenir.

Kişilik tanımlarının çeşitliliğine rağmen, kişiliğin tanımlarının birleştiği görüşler şunlardır (Başaran, 1991: 64):

- Bir insanı başka bir insandan ayıran kişilik özellikleri vardır.

- Kişilik özellikleri gelip geçici özellikler değildir, insanda uzunca bir süre gözlenebilirler.
- Bunlar insanın dışsal özellikleri olabilirler. Dışsal özelliklerin kapsamına insanın bedensel dış görünümü, davranış biçimleri, kendi bedenini kullanma biçimi, çevresine uyum çabaları, kendini anlatma yöntemleri, davranışlar arasındaki uyumluluk gibi her türlü özellik girebilir.
- Bunlar insanın gözlenebilen içsel özellikleri olabilir. İçsel özelliklere, bilgi, beceri, tutum, benlik kavramı, ilgiler, değerler, gereksinimler, güdüler ve benzerleri girebilir.
- Bütün bu özellikler birbiri ile etkileşimli, bağımlı ve tutarlı olarak bir bütünlük oluştururlar.
- Kişiliğin işlevi, insanın yaşamak için karşılaştığı sorunları çözerek çevresine uyumunu sağlamaktır.

Yapılan kişilik tanımları incelendiğinde çeşitli bilim dallarındaki araştırmacıların genellikle **kişiliğin birtakım özelliklerini** dikkate aldıkları görülmektedir. Bu özellikler şu şekilde sıralanabilir (Şimşek ve diğ., 2001: 66; Eren, 2004: 84-85; Güney, 2006: 188):

- Kişilik doğuştan var olan ve sonradan edinilen eğilimlerin bütününden meydana gelmiştir.
- Kişilik kazanılan bu eğilimlerin düzenlenmesidir. Böylece eğilimlerin oluşturduğu bir yapıdan söz edilebilir.
- Kişilik bedensel ve zihinsel özelliklerin toplamından oluşmaktadır.
- Kişilik davranışlara yön vermekte ve idare etmektedir.
- Her insanın kişisel özelliğini diğerlerinden ayıran bir takım farklılıklar mevcuttur. Yeryüzünde kişilik kavramı sayılamayacak tipi içermektedir.
- Kişilik sosyal ortam içinde sergilenen davranışların toplamıdır. Bireylerin eğilimlerini çevreye uydurur. Bu sosyal uyum kavramı olarak karşımıza çıkmaktadır.
- Kişilik planlı bir şekilde oluşturulan bir çevrenin ortaya çıkardığı bir olgudur.
- Her kişiliğin doğuştan kazanılmış bir tek karakteri ve bir mizacı vardır, karakter ve mizaç kişiliğin vazgeçilmez bir unsurudur.
- Kişilik bireysel dengenin oluşturduğu bir bütündür.

Son olarak bu başlık altında şunu belirtmekte fayda vardır ki; kişiliği belirleyen etkenler genel olarak dört grup altında incelenebilir. Bunlar (Eren, 2004: 83-84):

- a) Bir kimseyi diğerinden ayıran dış görünüm: Bu özelliği ile birey fiziksel olarak diğerlerinden ayrılır. Boy, vücut ağırlığı, vücut güzelliği veya kusurları.
- b) Bireyin faaliyet alanı ile ilgili olarak rolü veya görevi: Bu özellik ancak bireyin belirli bir yaşa gelip aktif olarak bir görevi yüklenmesi sonucunda ortaya çıkar.
- c) Rol veya görev alan bireyin, zekâ, enerji, arzu, ahlak v.b. gibi potansiyel yetenekleri.
- d) Kişinin içinde yaşadığı toplumsal özellikler: Toplumun yaşam felsefesi, kültür seviyesi, ahlak anlayışı, din anlayışı vb. hususlar kişilik üzerine ve dolayısıyla tutum ve davranışlarına etki ederler.

2.1. A Tipi ve B Tipi Kişilik

Psikolojide genel bir kategori olarak insanlar “A” ve “B” tipi kişilik olarak sınıflandırılırlar. Bu sınıflandırmalar arasındaki ayrım, 1960’ların sonlarına doğru Friedman ve Rosenman adlı iki Amerikalı kalp cerrahı tarafından yapılmıştır. Fikir ilk defa, oturma odasının sandalyelerini tamir eden döşemecinin sandalyelerin çoğunun sadece önden yırtıldığını söylemesi üzerine ortaya çıkmıştır. Bu durumdan, iki kardiyolog da kalp hastalarının çoğunun endişeli olduklarını ve otururken zor zamanlar geçirdiklerini anlamışlardır. Bu gözlemi başlangıç noktası olarak kullanan ve kendi klinik uygulamalarını da temel alan Friedman ve Rosenman, hastalarının iki farklı davranış model tipi sergilediği sonucuna varmışlardır (Moorhead ve Griffin, 1992’den akt. Durna, 2005: 277).

Araştırmacılar her iki kişilik tipinin de bireylerin günlük yaşamlarında strese maruz kalma seviyeleri ile yakın ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. A ve B tipi davranış biçimleri, kişinin çevresel karşı çıkmalara ve tehditlere nasıl yanıt verdiğini ilgilendiren davranış özellikleridir (Glazer ve diğ., 2004: 647).

Friedman ve Rosenman tarafından ortaya çıkarılan A tipi ve B tipi kişilik özellikleri aşağıdaki tabloda şu şekilde sıralanmaktadır:

Tablo 1: A ve B Tipi Kişilik Yapıları

A TİPİ KİŞİLİK YAPISI	B TİPİ KİŞİLİK YAPISI
Daima eylem halindedirler.	Zamanla ilgileri pek yoktur.
Hızlı yürürler.	Sabırlıdırlar.
Hızlı yerler.	Övünmekten hoşlanmazlar.
Hızlı konuşurlar.	
Sabırsızdırlar.	Oyunları ve sporları kazanmak için değil, eğlenmek için yaparlar.
Bir anda iki şey yaparlar.	İçleri rahat bir şekilde dinlenirler.
Boş zamanları pek yoktur.	İşi hemen bitirme baskısı altında değildirlar.
Sayılarla karşı saplantılıdırlar.	
Sayılarla başarıyı ölçme eğilimindedirler.	
Agresiftirler.	Yumuşak başlıdırlar.
Rekabetçidirler.	Asla acele etmezler.
Sürekli zaman baskı altındadırlar.	

Kaynak: Luthans, 1995’den akt. Durna (2004: 201).

A tipi davranış biçimine sahip bir yaşantı, günümüzün yaşama biçimi ile teşvik edilen ve ödüllendirilen bir tavidir. Çünkü çevresindeki insanlardan daha hızlı ve saldırgan olarak düşünen, konuşan, hareket eden, yaşayan insanlara değer verilmektedir (Durna 2004: 199). Bununla birlikte B tipi davranış biçimini benimseyenler rekabetçiliğe A’lar kadar güdülenmemişlerdir. Sabırlıdırlar, onlarla anlaşmak kolaydır, asla öfke nöbetleri geçirip kendilerini kaybetmezler, son derece rahat insanlardır, kendileriyle ve çevreleriyle barışıktırlar, duygularını güzelce ifade edebilirler, stresle etkili bir biçimde başa çıkabilirler. Kızgınlık duygusu taşımamaları, yaşadıkları iç huzurundan kaynaklanır (Okutan, 2010: 60).

Yapılan araştırmalar da bu özellikleri destekler niteliktedir. Örneğin, Macaristan, İtalya, İngiltere, İsrail ve Amerika’da olmak üzere toplam 19 hastanede çalışan 2032 hemşire üzerinde yapılan bir araştırmaya göre (Glazer ve diğ., 2004), A tipi davranış biçiminde olan hemşirelerin B tiplerine göre daha çok iş stresine sahip oldukları ve bunun en belirgin olarak İsrail, İtalya ve ABD’de görüldüğü tespit edilmiştir. Macaristan’da çalışan hemşirelerin ise en az iş stresine sahip oldukları ve bunun en önemli nedeninin ise, Macaristan hükümetinin hangi

işlerin nasıl yapılması gerektiğiyle ilgili güçlü yetkisinin olmasına yani hiyerarşinin az görülmesine bağlanmaktadır.

3. Araştırmanın Yöntemi

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın temel amacı, mobbing davranışlarına maruz kalmada, çalışanın kişilik özelliğine göre bir farklılık olup olmadığını belirlemektir. Yıldırma konusunda oldukça fazla çalışmaya rastlamakla birlikte, mobbing ile kişilik arasında ilişkiye dair az sayıda çalışmanın yapılmış olması çalışmanın önemini ortaya koymaktadır. Bu nedenle bu çalışmada, mobbing davranışlarının A ve B tipi kişilik özelliğine sahip çalışanlar açısından farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir.

3.2. Araştırmanın Anakütlesi ve Örneklemi

Araştırmanın ana kütlesini Türkiye’ de faaliyet gösteren ve Turizm Bakanlığına bağlı olarak çalışan 5 yıldızlı oteller oluşturmaktadır. Hizmet sektörü içerisinde konaklama işletmelerinin seçilme nedeni, emek yoğun olarak faaliyet gösteren, uzun çalışma saatleri ile zor çalışma şartları altında hizmet veren işletmeler olması ve bu nedenle mobbing davranışının ortaya çıkma olasılığının yüksek olduğunun düşünülmesindedir.

Araştırma zaman ve bütçe kısıtları sebebiyle, bir örnek olay incelemesi olarak kurgulanmıştır. Örnek olay çalışması, bir olguyu kendi gerçek ve doğal ortamındaki oluşumuyla izleyerek ya da o olayı yaşamış olanların anlatımıyla bilgi edinerek bir sonuç çıkarma yöntemidir (İslamoğlu ve Alnıaçık, 2013:213). Bu bağlamda, Bodrum’da faaliyet gösteren beş yıldızlı bir otel inceleme alanı olarak seçilmiş ve bu otelin 77 çalışanı ile görüşülmüştür.

3.3. Veri Toplama Aracı

Örnek olay yönteminde, veri toplama yöntemleri, gözlem, mülakat ve anketler olabilir (Altunışık ve diğ., 2007:256). Bu çalışmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırma verilerinin toplanmasında kullanılan anket formu üç kısımdan oluşmaktadır. Soru formunun ilk kısmında mobbing davranışlarını ölçmek için kullanılan ifadeler yer almaktadır. Mobbing davranışını ölçmek için Bilgel, Aytaç ve Bayram tarafından kullanılan, güvenilirlik ve geçerliği doğrulanan Quine ölçeği (Bilgel ve diğ., 2006: 228) uyarlanmıştır. Ölçek 22 maddeden oluşan beşli Likert tipi (1: Kesinlikle katılıyorum.....5: Kesinlikle katılmıyorum) bir ölçektir.

Soru formunun ikinci kısmında, bireylerin A tipi ve B tipi kişilik özelliklerini ölçmeye yönelik olarak Bortner (1966) derecelendirme ölçeğinin (BRC) kısa formu kullanılmıştır. Bu form 8’ li dereceleme ile iki uçlu olmak kaydıyla 7+7= 14 ifade içermektedir (Luthans, 2010: 285). Bu ölçeğin değerlendirilmesinde, elde edilen puanlar 3 ile çarpılır ve birey 100 puandan aşağı alıyorsa B tipi kişi, 100 puandan yukarı alıyorsa A tipi kişi olarak kabul edilir (Aktaş 2001: 34). Soru formunun son kısmında araştırma kapsamındaki çalışanların demografik özelliklerine yönelik sorular yer almıştır. Veriler 01 Eylül 2013 - 30 Eylül 2013 tarihleri arasında toplanmıştır.

3.4. Araştırma Soruları

Bu çalışmada cevap aranan temel soru: Mobbing davranışlarına maruz kalma A ve B tipi kişilik özelliklerine göre farklılık gösterir mi? Şeklinde ifade edilebilir. Alt soru olarak da, mobbing davranışları çok boyutlu bir yapı gösterir mi? Şeklinde sorulmaktadır.

3.5.Araştırma Bulguları

Bu çalışmaya katılan otel personelinin demografik özellikleri ile tespit edilen A tipi ve B tipi kişilik özelliklerine göre dağılımları sırasıyla Tablo 2 ve Tablo 3' de verilmektedir.

Tablo 2: Katılımcıların Demografik Özellikleri

Demografik Özellikler	Frekans	%
<u>Cinsiyet</u>		
Kadın	27	35,5
Erkek	49	64,5
<u>Yaş</u>		
20 ve altı	18	23,7
21-30	32	42,1
31-40	20	26,3
41-50	5	6,6
51 ve üstü	1	1,3
<u>Medeni Hal</u>		
Bekar	51	68
Evli	24	32
<u>Eğitim</u>		
İlköğretim	12	15,8
Lise	39	51,3
Üniversite	22	28,9
Diğer	3	3,9
<u>Kıdem</u>		
1 yıldan az	28	37,8
1-3 yıl	23	31,1
4-6 yıl	13	17,6
7-10 yıl	7	9,5
10 yıldan fazla	3	4,1

Katılımcıların % 64,5'u erkek, %35,5'u ise kadındır. Yaş dağılımına bakıldığında çalışanların büyük çoğunluğu 20-40 yaş arasındadır. Bekâr olan çalışanların oranı %68, evlilerin oranı %32'dir. Eğitim durumu değerlendirildiğinde, çalışanların yarısının lise mezunu, yaklaşık %29'unun da üniversite mezunu olduğu görülmektedir. Çalışanların kıdemlerine bakıldığında %37,8'nin bir yıldan az çalıştığı, %31,1'inin ise 1-3 yıl arasında çalıştığı görülmektedir. Uzun süreli çalışanların oranı oldukça azdır. Bu durum, söz konusu konaklama işletmesinde araştırmanın yapıldığı dönem itibariyle, sezonluk çalışanların toplam çalışanların önemli bir oranı olduğunu göstermektedir.

Tablo 3: Katılımcıların Kişilik Tiplerine Göre Dağılımı

Kişilik Tipi	Frekans	%
A	48	62,3
B	29	37,7
Toplam	77	100

Araştırmaya katılan otel çalışanlarının tespit edilen kişilik tiplerine göre dağılımına bakıldığında, A tipi kişilik özelliğinde olanların %62,3 oranıyla çoğunlukta oldukları görülmektedir. B tipi kişilik özelliğine sahip olanlar çalışanların %37,7'sini oluşturmaktadır.

Mobbing Davranışlarına ait 22 maddelik ölçeğin çok boyutlu bir yapı gösterip göstermediği Faktör Analizi ile araştırılmıştır. Ölçekteki tüm maddeler için iç tutarlılık katsayısı hesaplanarak, Cronbach alpha değeri $\alpha=,958$ olarak bulunmuştur. Bu değer kritik değer olan 0,70'ten (Hair ve diğ., 2009) büyüktür. Ölçeğin iç homojenitesini arttırmak için maddeler

arası korelasyon matrisleri, madde toplam korelasyonları ve herhangi bir değişken silindiği takdirde, geri kalan değişkenlerin iç tutarlılıklarını gösteren (Alpha If Item Deleted) istatistikler dikkate alınarak iç tutarlılık katsayılarındaki artış temelinde bazı maddelerin elenip elenmeyeceği kontrol edilmiştir. Böylece, ölçeği temsil etmeyen bir maddenin bulunamaması sonucu, 22 maddelik ölçeğe *varimax* döndürme metodu kullanılarak “*temel bileşenler faktör analizi*” uygulanmıştır. Faktör analizi için örneklem yeterliliğinin göstergesi olan KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) değeri 0,877 bulunmuştur. Bu değer 1’e yaklaştıkça değişkenler arasındaki ilişkilerin net olduğu ve faktör analizinin güvenilir sonuçlar vereceği söylenebilir (Field, 2000, akt. Akbulut, 2010:87). Elde edilen KMO değeri örneklem yeterliliğinin faktör analizi için çok iyi olduğunu göstermektedir. Analiz sonucunda, ölçekte yer alan beş ifade, tam olarak bir boyuta ayrılmadığından analizden çıkarılmış ve kalan 17 maddelik ölçek optimum üç faktör (boyut) altında toplanmıştır.

Elde edilen her boyutun faktör yükleri incelenerek ve iç tutarlılık testleri de yapılarak bu üç faktör çözümünün uygun olduğu kanaatine varılmıştır. Üç faktör toplam varyansın % 68,75’ini açıklamaktadır. Tablo 4’te, faktörler, faktör yükleri, her bir faktörün açıkladığı varyans yüzdesi ve her faktöre ait güvenilirlik testi (Cronbach alpha) sonuçları yer almaktadır.

Tablo 4: Mobbing Davranışlarına Yönelik Faktör Analizi*

Faktörler	Faktör Yükleri	Açıklanan varyans yüzdesi	Cronbach Alpha
Faktör 1: Psikolojik ve Fiziki Şiddet Davranışı <ul style="list-style-type: none">- Sürekli alay ederek sataşılıyor- Saldırı anlamına gelebilecek fiziksel davranışlarla karşılaşıyorum- Kişiliğime yönelik sözlü ya da sözsüz tehditlerde bulunuluyor- İş arkadaşlarımda sürekli küçük düşürülüyorum- Sert disiplin uygulamalarına maruz kalıyorum- İşimle ilgili haksız olarak eleştiriliyorum- İş yerimde sohbetlere dahil edilmiyorum- Uygunsuz şakalar yapıyor- Gerekli bilgiler benden gizleniyor- Sürekli cesaretim kırılıyor	,923 ,877 ,872 ,858 ,772 ,692 ,688 ,669 ,596 ,506	35,877	,946
Faktör 2: İşe Yönelik Mobbing Davranışı <ul style="list-style-type: none">- Bana haber verilmeden işimle ilgili değişiklikler yapıyor- Görevim dışında işler veriliyor- Kişisel eşyalarıma zarar veriliyor- Kendimi geliştirmem için işletmenin sunduğu imkânlardan mahrum bırakılıyor- İşimle ilgili çabalarım sürekli küçümseniyor	,823 ,812 ,627 ,600 ,525	17,645	,784
Faktör 3: Kişiyeye Yönelik Mobbing Davranışı <ul style="list-style-type: none">- Özel hayatım dedikodu konusu yapıyor- İşimi yaparken sürekli gözlediğimi hissediyorum	,869 ,731	15,227	,614

*Ölçek: 1= Kesinlikle Katılıyorum, 2= Katılıyorum, 3= Kararsızım, 4=Katılmıyorum, 5=Kesinlikle Katılmıyorum

Faktör analizi sonucunda ortaya çıkan ilk faktör, kişiye yönelik psikolojik ve fiziksel şiddet davranışını içeren ifadelerden oluştuğu için “Psikolojik ve Fiziki Şiddet Davranışı” olarak isimlendirilmiştir. İkinci faktör çalışanların iş yapma eylemleriyle ilgili olduğundan “İşe Yönelik Mobbing Davranışı” olarak ve son faktör ise, kişinin mahremiyetine yönelik olduğundan “Kişiye Yönelik Mobbing Davranışı” olarak isimlendirilmiştir. Her bir faktör iç tutarlılık açısından değerlendirildiğinde ilk iki faktörün Croanbach α değerleri kritik değer olan 0,70’in üzerindedir. Ancak, üçüncü faktörün α değeri 0,614 bulunmuştur. Katsayının düşük çıkmasının nedeni faktörün sadece iki ifadeden meydana gelmesi olabilir. Ancak, bazı araştırmacılar kritik değer 0,60’a kadar kabul edilebileceğini vurgulamaktadır (Şencan, 2005). Bu nedenle kişiye yönelik mobbing davranışı faktörü iç tutarlılık açısından kabul edilebilir düzeydedir demek mümkündür.

Mobbing davranışlarına maruz kalmanın kişilik tiplerine göre farklılık gösterip göstermediği bağımsız örneklem t-testi ile araştırılmıştır. Analize ait tanımlayıcı istatistikler ve test bulguları sırasıyla Tablo 5 ve Tablo 6’da verilmiştir.

Tablo 5: Tanımlayıcı İstatistikler

Faktörler	Kişilik Tipleri	Ortalama	Standart Sapma
Psikolojik ve Fiziki Şiddet Davranışı	A	3,3446	1,297
	B	2,8598	0,944
İşe Yönelik Mobbing Davranışı	A	3,1031	1,031
	B	2,6879	0,664
Kişiye Yönelik Mobbing Davranışı	A	2,8125	1,245
	B	2,5893	1,063

Tablo 6: Bağımsız Örneklem t Testi

Faktörler	t- Testi	Serbestlik derecesi	Anlamlılık düzeyi
Psikolojik ve Fiziki Şiddet Davranışı	1,890	75	,063
İşe Yönelik Mobbing Davranışı	2,148	75	,035
Kişiye Yönelik Mobbing Davranışı	0,794	74	,430

Bulgular değerlendirildiğinde sadece ikinci faktör olan “işe yönelik mobbing davranışı”nda A ve B kişilik tipleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur. Bunun anlamı otel çalışanlarının işleriyle ilgili faaliyetlerinde maruz kaldıkları mobbing davranışları B tipi kişiliğin aleyhine farklılık göstermektedir. Tablo 5’teki faktör ortalamaları göz önüne alındığında B tipi kişiliğe sahip olanların mobbing davranışlarına yönelik değerlendirmeleri A tipine göre daha fazla katılım yönündedir. Birinci faktör olan “psikolojik ve fiziksel şiddet davranışı” açısından tanımlayıcı istatistikler değerlendirildiğinde gruplar arası fark görünmekle birlikte bu fark istatistiksel olarak anlamlı değildir. Aynı durum üçüncü faktör için de geçerlidir.

Sonuç

Bu çalışmada, cevap aranan sorulardan biri, mobbing davranışlarının çok boyutlu bir yapı gösterip göstermediğine yöneliktir. Bu amaçla, mobbing davranışlarını ölçen 22 maddelik ölçeğe faktör analizi uygulanarak, ölçeğin çok boyutlu bir yapıya sahip olduğu görülmüştür. Bu doğrultuda mobbing davranışlarının “Psikolojik ve Fiziki Şiddet Davranışı”, “İşe Yönelik Mobbing Davranışı” ve “Kişiye Yönelik Mobbing Davranışı” olmak üzere üç boyutlu bir yapıda olduğu belirlenmiştir. Çelik (2009) tarafından yapılan çalışmada benzer üç boyutlu yapıya ulaşılmıştır. Bu bulgunun önemi, mobbing davranışıyla ilişkilendirilecek yapılarda,

farklı boyutlar açısından ilgili değişkene göre farklılıkların daha açıklayıcı bir nitelik kazanmasının beklenmesidir.

Çalışanların mobbing davranışlarına maruz kalma açısından A tipi ve B tipi kişilikte olanların farklılık gösterip göstermediği araştırmanın temel sorusu olarak sorulmuş ve işe yönelik mobbing davranışları açısından A Tipi ve B tipi kişilik özellikleri arasında farklılık tespit edilmiştir. Psikolojik ve fiziki şiddet davranışı ve kişiye yönelik mobbing davranışı açısından A Tipi ve B tipi kişilik özelliklerine göre bir farklılık tespit edilmemiştir. Gerçekte tüm faktörler açısından gruplar arasında farklılık beklenmesine rağmen durumun bu şekilde tespit edilmesinde iki nedenin rol oynadığı düşünülmektedir. Bunlardan birincisi, çalışanların işten çıkarılma kaygılarından dolayı yeterince dürüst cevaplar vermemiş olmaları, ikincisi birbirilerinin cevaplarını etkilemiş olma ihtimalleridir.

Araştırmadaki faktörlere ait tanımlayıcı istatistiklerden, B tipi kişiliğe sahip olanların mobbing davranışlarına daha fazla maruz kaldıklarını söylemek mümkün görünmektedir. Bu tipte kişiliğe sahip olanların, anlaşılması kolay, kendileriyle ve çevreleriyle barışık, çevrelerindeki kişiler tarafından sevilen hoş, kibar insanlar olması sonucu, mobbing uygulayıcılarının hedefi olmalarının daha olası olduğu düşünülmektedir. Reichert (2003)'ın bulguları da bu sonucu destekler niteliktedir.

Çalışmanın Kısıtları ve Öneriler

Bu çalışmanın verileri bir aylık dönemde (01-30 Eylül 2013) ve sadece bir otelin çalışanlarından elde edilmiştir. Bu nedenle araştırmanın bulguları bu örnekleme sınırlıdır ve genelleştirilmesi mümkün değildir. Gelecek araştırmalarda, çok sayıda beş yıldızlı otel çalışanı, rassal örnekleme yöntemleri ile seçilerek bulgular genelleştirilebilir. Hatta farklı türlerdeki otel çalışanları üzerine benzer çalışmalar yapılarak bulgular karşılaştırılabilir. Ayrıca çalışma ortamında, çalışanların işten çıkarılma kaygılarından dolayı mobbing davranışlarının ölçülmesi oldukça güç olduğundan, verilerin işletme dışında toplanması önerilir.

Kaynaklar

- AKBULUT, Y. (2010), *Sosyal Bilimlerde SPSS Uygulamaları*, İdeal Kültür Yayıncılık, İstanbul.
- AKTAŞ, A. M. (2001), "Bir Kamu Kuruluşunun Üst Düzey Yöneticilerinin İş Stresi ve Kişilik Özellikleri", *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 8.56, s. 26-42.
- AKYILDIZ, H. (2006), "Freud'çu, Liberal ve Marksist Kişilik Kuramlarının Türevi Olarak Toplum, İktisat ve Siyaset Teorileri", *Akdeniz Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11, s.1-23, Antalya.
- ALTUNİŞİK, R., COŞKUN, R., BAYRAKTAROĞLU, S., YILDIRIM, E., (2007), *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*, Sakarya Yayıncılık, Adapazarı.
- ALTUNTAŞ, C. (2010), "Mobbing Kavramı Ve Örnekleri Üzerine Uygulamalı Bir Çalışma", *Journal Of Yaşar University*, 18(5), s. 2995-3015.
- ARKONAÇ, O. (1999), *Açıklamalı Psikiyatri Sözlüğü*, Nobel Tıp Kitabevleri, İstanbul.
- BAŞARAN, İ. E. (1991), *Örgütsel Davranış*, Gül Yayınevi, Ankara.
- BAYMUR, F. (1994), *Genel Psikoloji*, İnkılap Kitabevi, İstanbul.
- BİLGEL, N., Aytaç, S. ve Bayram, N, (2006), "Bullying in Turkish White-Collar Workers", *Occupational Medicine*, 56, pp.226-231.
- BORTNER, R. W. (1966) "A Short Rating Scale as a Potential Measure of Pattern A Behavior," *Journal of Chronic Diseases*, Vol. 22, pp.87-91.
- CARVER, S. Charles, Michael F. Scheier (1995), *Perspectives on Personality*, Allyn and Bacon, USA.

- CÜCELOĞLU, D. (2003), *İnsan ve Davranışı: Psikolojinin Temel Kavramları*, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- ÇELİK, N. (2009), *Konaklama İşletmelerinde Çalışanlara Yönelik Yıldırma Davranışları (Mobbing) Ve İş Stresi: Mersin İli Örneği*, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin.
- DAVENPORT, N., Swartz, R.D. ve Eliot, G.P. (2003), *Mobbing: İşyerinde Duygusal Taciz*, (Çev.: Osman Cem Öneroy), Sistem Yayıncılık, İstanbul.
- DUBRIN, A. (1994), *Applying Psychology: Individual and Organizational Effectiveness*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs New Jersey.
- DURNA, U. (2004), “Stres, A Tipi ve B Tipi kişilik Yapısı ve Bunlar Üzerine Bir Araştırma”, *Yönetim ve Ekonomi*, Cilt 11, Sayı 1, s.191-206.
- DURNA, U. (2005), “A Tipi ve B Tipi Kişilik Yapıları ve Bu Kişilik Yapılarını Etkileyen Faktörlerle İlgili Bir Araştırma”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 19, Sayı 1, s.276-289.
- EINARSEN S., “The Nature and Causes Of Bullying At Work”, *International Journal Of Manpower*, C.20, No.1/2, 1999, s.16-27.
- EREN, E. (2004), *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta, İstanbul.
- EROĞLU, F. (1998), *Davranış Bilimleri*, Beta, İstanbul.
- FIELD, A. (2000), *Discovering Statistics Using SPSS for Windows*, London: Sage Publications
- GLAZER, S., Thomas, A. Ve Stetz, L. I. (2004), “Effects of Personality on Subjective Job Stres: A Cultural Analysis”, *Personality and Individual Differences*, Vol. 37, pp. 645-658.
- GÜNEY, S. (2006), *Davranış Bilimleri*, Nobel Yayınları, Ankara.
- HAİR, J. F., Black, W, Babin, B., Anderson, R., (2009), *Multivariate Data Analysis*, (7th b.), Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.
- İSLAMOĞLU, A.H., ALNIAÇIK, Ü., (2013), *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri (SPSS Uygulamalı)*, Beta Basım A.Ş., İstanbul.
- LEYMANN, H. (1990), “Mobbing And Psychological Terror At Workplaces”, *Violence And Victims*, 5, pp. 119-126.
- LEYMANN, H.(1996), “The Content and Development of Bullying at Work”, *Euoropan Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, pp. 165-184.
- LUTHANS, F. (2010), *Organizationa Behaviour. An Evidence Based Approach*, Mcgrow Hill. N.Y.
- OKUTAN, E. (2010), *Kişilik Özelliklerinin Tükenmişliğe Etkisi: Bir Örnek Olay İncelemesi*, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi, Sakarya.
- REİCHERT, 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.
- SCHERMERHORN, J., Jr. James G. Hunt, Richard N. Osborn (1997), *Organizational Behavior*, John Wiltey&Sons.Inc., NewYork.
- ŞENCAN, H. (2005), *Sosyal ve Davranışsal Ölçümlerde Güvenilirlik ve Geçerlilik*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- ŞİMŞEK, M., T. Akgemci, A. Çelik (2001), *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*, Nobel Yayınları, Ankara.
- TETİK, S. (2010), “Mobbing Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi”, *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12 (18), pp. 81-89.
- TINAZ, P.(2006a), *İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)*, Beta Yayım Dağıtım, İstanbul.
- TINAZ, P. (2006b), “İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)”, *Çalışma ve Toplum*, 4, s. 13-28.
- TUTAR, H. ve Akpolat, M. (2012), “Sağlık Çalışanlarının Yönetici Cinsiyetleri Bakımından Mobbing Algıları”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(4), pp. 379-401.

YİĞİTBAŞ Ç, Deveci, SE (2011), “Sağlık Çalışanlarına Yönelik Mobbing”, *Türk Tabipler Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, Ekim- Kasım-Aralık, s. 23-28.

ZAPF, D. (1999), “Organisational, Work Group Related and Personal Causes of Mobbing/Bullying at Work”, *Int J Manpower*, 20(1-2), pp.70-85.