


## ÖZEL SAĞLIK SEKTÖRÜNDE YILDIRMA İLE İŞ PERFORMANSI ARASINDAKİ İLİŞKİ: HEMŞİRELER ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA<sup>1</sup>

Rukiye Doğan\* 

Osman Bayraktar\*\* 

**Gönderim Tarihi:** 19.02.2020

**Kabul Tarihi:** 01.04.2020

### Özet

“Özel sağlık sektöründe yıldırma ile iş performansı arasındaki ilişki” olduğu düşünülerek yapılan bu araştırmada yıldırma olgusunun iş performansına etkisi incelenmektedir. Bu çalışmada amaç yıldırma kavramını anlamak, olgunun sebeplerini ve sonuçlarını kavrayıp demografik değişkenlerle beraber iş performansı üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. Araştırma özel sağlık sektöründe aktif çalışan hemşireler üzerinde yapılmıştır. Anket çalışması 225 çalışana iletilmiş, 200 çalışandan eksiksiz şekilde geri dönüş sağlanmıştır. Çalışmada mobbing algısını ölçmek için Laleoğlu ve Özmete (2013) tarafından geliştirilen ölçek, bireysel iş performansı algısını ölçmek için Kirkman ve Rosen (1999) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Yıldırma kavramının iş performansı üzerine etkisi incelenirken çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Demografik değişkenlerin iş performansı üzerine etkisi incelenirken ise t testi, varyans analizi, Kruskal Wallis testi kullanılmıştır. Elde edilen analizler sonucunda yıldırmanın iş performansına etkisinin olduğu saptanmıştır. Alanyazında yıldırma ile iş performansı arasındaki etkinin incelendiği çalışmalar bulunmaktadır. Bu araştırmalar niteliksel çalışma olmakla beraber temel hipotezi doğrulamaktadır. Yapılan bu araştırmada ise yıldırmanın alt boyutları ile iş performansı arasındaki etkileri incelenmektedir. Yıldırmanın işe bağlılık alt boyutunun iş performansı üzerinde negatif etkisi bulunduğu kanısına varılmaktadır.

**Anahtar kavramlar:** Yıldırma, İş performansı, İşe bağlılık, Sağlık Sektörü

**JEL Classification:** M10, M12, M14

## THE RELATIONSHIP BETWEEN MOBBING AND JOB PERFORMANCE IN THE PRIVATE HEALTH SECTOR: A RESEARCH ON NURSES

### Abstract

The effect of mobbing on job performance is examined in this research, which is carried out considering the relationship between "Mobbing in the Private Health Sector and Job Performance". The aim of this study is to understand the concept of intimidation, to understand the causes and consequences of the phenomenon and to demonstrate its effect on job performance together with demographic variables. The research was carried out on nurses working actively in the private health sector. The survey was conducted with 225 employees and a full return was provided from 200 employees. The scale developed by Laleoğlu and Özmete (2013) was used to measure the perception

<sup>1</sup> Bu makale Rukiye Doğan'ın “Özel Sağlık Sektöründe Yıldırma İle İş Performansı Arasındaki İlişki: Hemşireler Üzerine Bir Araştırma” isimli Yüksek Lisans Tezinden türetilmiştir.

\* Sorumlu Yazar, İstanbul Ticaret Üniversitesi, Yüksek Lisans Öğrencisi, [rukiyedogan7@gmail.com](mailto:rukiyedogan7@gmail.com)

\*\* Doç. Dr. İstanbul Ticaret Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Havacılık Yönetimi, [obayraktar@ticaret.edu.tr](mailto:obayraktar@ticaret.edu.tr)

*of mobbing, and the scale developed by Kirkman and Rosen (1999) was used to measure the perception of individual work performance. While examining the effect of mobbing on job performance, multiple regression analysis was performed. While examining the effect of demographic variables on job performance, t test, variance analysis, Kruskal Wallis test were used. As a result of the analysis, it has been determined that mobbing has an effect on job performance. In the literature, there are studies examining the effect between mobbing and job performance. Although these studies are qualitative studies, they confirm the basic hypothesis. In this study, the effects of mobbing between sub-dimensions and job performance are examined. It is concluded that the sub-dimension of mobbing has a negative effect on job performance.*

**Key concepts:** *Mobbing, Job performance, Commitment to work, Health Sector*

**JEL Classification:** *M10, M12, M14*

## **1. Giriş**

İş dünyasında sık sık karşılaşılan yıldırma olgusu birçok kavramla beraber etraflıca incelenmektedir. Mobbing olarak da adlandırılan bu kavram iş görenleri bıktırmak, usandırmak ve işten tat almasını engellemektedir. Yıldırma uygulayanlar, yıldırma mağdurlar ve yıldırmaya göz yumanlar yıldırmanın aktörleri olarak nitelendirilmektedir. Bu üç ana grup etrafında toplanan yıldırmanın ortaya çıkma sebebi ise rekabettir. Mağdurlar, rakip olarak görülen kesimde yer almaktadır. Yıldırma uygulayıcılarının olduğu kesim ise rekabeti lehine çevirmeye çalışmaktadır. Çıkarları için sessizliğini koruyan iş görenler izleyici rodedir. Önlem alınmadığı sürece yıldırmanın iş görenler üzerinde, örgüt üzerinde ve toplum üzerinde olumsuz sonuçları vardır. Yıldırma kavramının önüne bireysel ve örgütsel yollarla geçilebildiği gibi hukuksal yollarla da önlem alınabilmektedir.

İş yaşamında etkinliğin ve verimliliğin en temel parçası olan insana önem her geçen gün daha da artmaktadır. İş görenin sahip olduğu kişilik özellikleriyle performans kavramı şekil almaktadır. Bununla beraber örgütlerin yapısı veya teknolojik unsurlar gibi çevresel faktörler de performansın düzeyini belirleyen kavramlardır. Belli bir işin yerine getirilme durumu iş performansı olarak adlandırılmaktadır. İş görenlerin görev ve sorumluluklarını en üst seviyede yerine getirme çabaları iş performansının bireysel dalını oluştururken; örgütsel iş performansı ise bütün çalışanların iş performanslarının birleşmesiyle oluşmaktadır. İş performansını etkileyen unsurlar incelendiğinde ilk başta motivasyon kavramıyla karşılaşılmaktadır. Ardından ceza ve ödül sistemi ile iş sağlığı ve güvenliği gelmektedir. Çalışma ortamında iş görenlerin sarf ettiği performans, çalışanlar arasındaki rekabeti ortaya çıkarmaktadır. Motivasyonla beslenen iş performansı yıldırma yolu ile düşürülmektedir. Yıldırmaya maruz kalan çalışanlarda iş tatmini, motivasyon ve dolayısıyla iş performansında düşüşler görülmektedir. Bu olumsuzluklar örgütün verimliliğinde büyük düşüşlere sebep olmaktadır.

“Özel Sağlık Sektöründe Yıldırma ile İş Performansı Arasındaki İlişki: Hemşireler Üzerinde Bir Araştırma” başlıklı çalışma özel sektörde çalışan hemşireler üzerinde yapılan araştırmayla tamamlanmıştır. Çalışmada yıldırma olgusu, iş performansı kavramı ve bu iki değer arasındaki ilişki incelenmiştir.

## **2. Kuram ve Literatür Araştırması**

Yıldırma olgusuna ilişkin alan yazında çok sayıda araştırmanın varlığından bahsetmek mümkündür. Yıldırma kavramı iş göreni olumsuz etkileyen davranış türü olup taciz, iş yerinde zorbalık ve psikolojik şiddet olarak da adlandırılmaktadır (Konaklı, 2011, s. 15). Sözcük anlamına bakıldığında yıldırmanın saldırmak veya rahatsız etmek gibi tanımları vardır (Atıcı, 2015, s. 5). Yıldırma kavramı 1980’li yıllarda Leymann’ın araştırmalarının sonucunda örgütlerdeki bazı iş görenlerin örgüt kültürü

ve yapısında barınamamaktan dolayı diğer bazı çalışanlara baskı, bezdirme ve zorbalık uyguladıklarını saptamıştır. Bu tanımının ardından Leymann psikolojik tacizi mobbing olarak adlandırmıştır (Akdeniz, 2013, s. 9).

Yıldırma çeşitli aşamalardan oluşan bir süreçtir. Birinci aşama kritik olaylardır. Bu aşama küçük atışmaların olduğu aşamadır. Mağdurun vereceği tepkilere göre yıldırma yön alır. Yıldırmanın sistematik bir şekilde uygulandığı ikinci aşamaya psikolojik yıldırma ve damgalama adı verilmektedir. İşletme yönetimi aşamasında işverenler mağdurdan yana değildir. Bu aşamada yöneticiler yapılan yıldırma görmekten gelmektedirler. En son aşamada ise kişi ya kendi isteğiyle işten ayrılmakta ya da yöneticiler tarafından işten çıkarılmaktadırlar (Gönlüaçık, 2017, s. 6).

Yıldırma türleri örgüt ortamında yatay ve dikey yıldırma olarak ortaya çıkmaktadır. Aynı pozisyonda çalışan birbirleri arasında hasetlik, çekememezlik veya kıskançlık gibi sebeplerden ötürü ortaya çıkan yıldırma türüne yatay yıldırma denmektedir. İş yerindeki konumuna yeni gelen veya terfi alarak gelen bireyler genelde aynı pozisyondaki arkadaşları tarafından sevilmezler ve kurban olarak seçilirler. Yatay şekilde gerçekleştirilen bu yıldırma türü belirgin değildir ve kolaylıkla inkâr edilmeye müsaittir. Yıldırma uygulayıcıları bu türde genellikle yaptıkları bezdirmeyi kabul etmez ve bunu kişinin iyiliği için yaptığını savunurlar (Çekin, 2014, s. 9). Dikey yıldırmada ise üst kademelerden alt kademelere veya alt kademelerden üst kademelere baskı uygulanmaktadır. Aşağıdan yukarı dikey yıldırma türü genellikle astların grup halinde hareket etmeleriyle ortaya çıkmaktadır. Yöneticinin vermiş olduğu sorumluluk ve görevleri yerine getirmeme ve yetkisini görmezden gelme bu türde yaygın görülen yıldırma şeklidir. Üst kademedeki kişilerin kadın olması astlar tarafından kabul edilmemekte ve yıldırmaya yol açmaktadır (Gönlüaçık, 2017, s. 7). Yukarıdan aşağı yıldırma türü ise üst mevkide bulunan yöneticilerin çalışanlarını küçük görmesi egosal bir tatmin havasına bürünüp yıldırma uygulamalarını göstermektedir. Çalışma hayatında çok başarılı olan ve üst kademelere yükselmesi ön görülen kişiler yöneticileri korkutmaktadır. Bulunduğu konumun tehlikede olduğunu düşünen bu kesim yıldırmaya başvurmaktadır (Çekin, 2014, s. 9).

Yıldırma aktörleri; yıldırma uygulayanlar, yıldırma mağdurları ve yıldırma izleyicileri olmak üzere üç başlıkta toplanmaktadır. Yıldırma uygulayanlar sahip oldukları bazı kişilik yapılarından dolayı bu yola başvurmaktadır. Narsist kişilik yapısına sahip olan bireylerde kendini beğenmişlik söz konusudur. Bu bireyler kendilerini önemli ve özel görürler. Başkalarının duygu ve düşüncelerine önem vermezler. Kendi amaçları için insanları kullanmaktan çekinmeyen bu kişiler yıldırma uygulamaya oldukça müsaitlerdir (Fettahlıoğlu, 2008, s. 100). Fesat yıldırıcılara bakıldığında ise bu bireylerin sürekli yeni kötülük arayışı içinde olduğu görülmektedir (Musaoğlu, 2013, s. 25). Sürekli duygusal karmaşa içinde olan ve insanları ya çok iyi ya da çok kötü olarak sınıflandıran yıldırıcılar kişilik özelliği borderline olmalarıdır (Fettahlıoğlu, 2008, s. 108). Eleştirici yıldırıcılar sürekli memnuniyetsizdir ve insanlara baskı yapmaktan hoşlanırlar. Hayal kırıklığına uğramış bireyler etrafına sürekli sataşırlar. Kendileri hayallerine ulaşamadığı için kimsenin ulaşmasını istemezler. Başlarda izleyici konumunda olan pusuda bekleyen yıldırıcılar ise saldırıya direkt geçmezler (Musaoğlu, 2013, s. 27). Örgütlerde cinsiyet ayrımcılığının olması nedeniyle bireyler yıldırmaya maruz kalmaktadır. Genellikle erkek çalışanın olduğu yerlerde az sayıda olan kadın çalışanın yıldırmaya maruz kaldığı bilinmektedir. Bir başka mağdur tipi ise işe yeni başlayan kişilerdir. Özellikle yerine geldiği kişinin iş arkadaşları tarafından çok sevilmesi mağdurun benimsememesine sebep olmaktadır. Çalışanların farklı dine sahip olmaları, ırklarının ortamdaki diğer çalışanlardan farklı olması veya giyim tarzlarının farklı olması mağdur olmaları için birer sebeptir (Yılmaz, 2014, s. 32). Yıldırmaya maruz kalındığını görmesine rağmen görmezden gelen kişiler yıldırma izleyicileridir. Bu kişiler kendi çıkarlarını düşündükleri için olayı görmezden gelirler. Kendilerinin de yıldırmaya maruz kalacaklarını düşünüp sessizliğini koruyan insanlar da bu kategoridedir (Fettahlıoğlu, 2008, s. 125).

Yıldırma olgusunun ortaya çıkma nedenleri üç başlık etrafında toplanmaktadır. Bunlar; mağdurdan kaynaklı sebepler, uygulayıcıdan kaynaklı sebepler ve örgütten kaynaklı sebeplerdir (Ocak, 2008, s. 28). Yıldırma kültürel veya maddi değerlerden etrafında şekillenip ortaya çıkmaktadır. Bireyler kendi yetersizliklerini görmeleri ve bu eksikliklerin başkalarında olmadığını görmeleri onları hırslandırmaktadır. Kendi başarısızlıklarını mağdurları yıpratarak örtmeye çalışmaktadırlar (Yumuşak, 2013, s. 41). Yıldırmanın en çok ortaya çıkma sebebi bireysel kaynaklıdır. Yıldırma en çok çalışanlar arasında uyuşmazlıklardan var olmaktadır. Bu uyuşmazlıkların ortaya çıkma sebebi birçok konu olabileceği için örgüt içinde herkes yıldırma maruz kalmaya adaydır. Bireyin sahip olduğu boy, ten rengi, kilo, cinsiyet ve yaş gibi fiziksel özellikler yıldırma kapı açmaktadır (Tutar, 2004, s. 10). Fettahlıoğlu'na (2008), göre saldırgan yapıda ve uysal yapıda olan mağdurlar yıldırma davet vermektedir (s. 54). Tutar'a (2004), göre yıldırıcılar kurbanı boyun eğdirip özgüvenini yıpratmaktadır böylece mağdurun koşulsuz itaati ortaya çıkacaktır (s. 10). Örgütlerin sahip olduğu yapıları yıldırma zemin hazırlayabilmektedir. Liderin yönetim tarzı, örgüt kültürünün tek düze olması, rekabet ortamının gerektiğinden fazla olması, çalışma saatlerinin yoğun olması, iş yükünün fazla olması, stresin fazla olması, çalışanların iş görmeleri için gerekli araç gerece sahip olmaması örgütten kaynaklı yıldırma nedenleridir (Öztürk, Dereli, İpek ve Faikoğlu, 2015, s. 3). Yıldırma ortaya çıkaran örgütsel unsurların birisi yönetimin kötüleşip yıldırma görmezden gelmesidir. Çalışanlar arasında anlaşmazlıkların çıkmasının sebeplerinden biri de görev tanımlarının ve iş yüklerinin dengesiz dağılmasıdır. İşletmede iletişimin zayıf olması, kapalı kapı politikasının uygulanması ve sorunlarının üstlere bildirememesi örgütten kaynaklanan yıldırma sebeplerindedir (Erdem, 2014, s. 4). İş görenlerin stresli bir ortamda çalışmaları psikolojilerini olumsuz etkileyecektir. Yaptıkları işten zevk almayan ve sürekli huzursuz halde olan bu bireyler birbirlerine baskı uygulamaktadırlar (Özen, 2007, s. 17). Çalışanlara gerekli eğitimlerin verilmemesi, iş ortamının huzurunun sağlanmaması ve ödül ceza yöntemindeki adaletsizlikler yıldırma yol açan sebepleri oluşturmaktadır (Majidli, 2017, s. 124).

Yıldırma nedenleri ve sonuçları oldukça geniş olan psikolojik bir olgudur (Göktürk ve Bulut, 2012, s. 3). Yıldırma sonuçlarına bakıldığında etkilenen kesimin en çok mağdurlar olduğu görülmektedir. Baskı altında olan mağdurlar bu durumdan etkilenerek kendilerini suçlayabilmektedir. Zaman geçtikçe içine kapanan bu kişiler psikolojik sorunlarla beraber fiziksel sorunları da hayatlarına almaya başlamaktadır. Ayrıca mağdurlar kendilerini iş ortamından çekmeye başlamaktadır (Bıçakçı, 2017, s. 24). Bireyin yaşadığı aşağılanma duygusuyla zedelene öz güven eksiliğinin sonuçları ciddi boyuttadır. Mağdur günlük işlerini görürken insanların bakışlarını yanlış anlamaya başlar ve kendini ezilmiş hisseder (Tınaz, 2006, s. 8). Yıldırma maruz kalan bireylerin işten ayrılması sonucu elde ettikleri düzenli kazancı yok olacaktır. Yaşanılan psikolojik sorunları aşmak için tıbbi desteğe ihtiyaç duyulacaktır. bu destek süreci bireyi maddi yönde olumsuz etkilemektedir. Ayrıca yıldırma sürecine şahit olan kişiler de aynı sorunla karşılaşma ihtimallerini düşünüp strese girmektedir (Fettahlıoğlu, 2008, s. 136). Yıldırma olgusunun kişiler üzerindeki etkileri üç derecede incelenmektedir. Gösterilen tepkilere ve mücadeleye göre birinci derece, ikinci derece ve üçüncü derece baskı olarak sınıflandırılmaktadır (Fırat, 2018, s. 27). Birinci derece yıldırma mağdur kişi direnmeye çalışmaktadır. Çevresine durumu yansıtmaz (Aras, 2012, s. 23). Kişinin fizyolojik sorunlar yaşadığı, yeme alışkanlıklarının bozulduğu, uykusuz kaldığı ve mide sorunları yaşadığı bu evre ikinci derece yıldırma (Atasever, 2013, s. 44). Üçüncü derece yıldırma mağdur artık olanları çevresine yansıtmaktadır. Kalıcı rahatsızlıklar ortaya çıkmaya başlamaktadır. Panik atak, kalp ve tansiyon rahatsızlığı gibi hastalıklar oluşmaya başlamaktadır (Fırat, 2018, s. 28).

Yıldırma kavramı kişileri etkilediği gibi örgütleri de farklı yönlerden etkilemektedir. Psikolojik tacizin işletmeleri ekonomik yönden sarsmak gibi çeşitli etkileri vardır (Çingirler, 2014, s. 25). Psikolojik tacizi görmezden gelen işletmeler ağır sonuçlarla karşılaşmaktadır. Yıldırma maruz kalan bireyin performansında hızlı bir düşüş olmaktadır. Bu düşüş işletmenin verimliliğini etkilemektedir. Baskı altında çalışılan işletmelerde bireyler devamsızlık yapmaya başlamaktadır.

Psikolojik olarak iyi olmayan bu çalışanlar işlerini de hatalı yapmaya meyillidir (Bıçakçı, 2017, s. 30). Yıldırma sürecinde örgüt çalışanları ilk olarak işe devamsızlık yapmaya başlamaktadır. Psikolojik olarak sarsılan bireylerin örgüte bağlılıkları azalmaktadır. Bu sorunlar beraberinde işe geç kalmaları ve etik dışı bazı davranışları getirmektedir (Göyşen, 2015, s. 57). Yaşanılan sorunlar işveren markasını olumsuz etkilemektedir. Yetenekli çalışanlar bu tip işletmelerde çalışmak istememektedir (Atar, 2017, s. 48). Yıldırma için gereken önlemler alınmadığı takdirde bu olgu örgüt kültüründe yer edecektir. Çalışanların işe bağlılıkları azalmaya başlayacaktır. İşe devamsızlıkların artmasıyla işletmelerin verimliliği ve ekonomisi sarsılacaktır (Dokuzer, 2018, s. 58). Yıldırmanın birey ve örgüt üzerinde etkisinin yanı sıra toplum ve ülke üzerinde de etkileri oldukça fazladır. Yıldırmanın toplum üzerindeki etkileri; işsizlik oranı artışı, üretim kaybı, vergi kaybı, işsizlik maaşlarının ülke ekonomisine yükü ve psikolojik sorunlar sonucunda kötü alışkanlıkların kazanılmasıdır (Uçan, 2018, s. 35).

Yıldırmanın birey, örgüt ve toplum üzerinde oldukça ağır sonuçları vardır. Buna karşılık yıldırma başa çıkmak için çeşitli yollar bulunmaktadır. Bunları bireysel, örgütsel, toplumsal ve hukuksal yollar olarak sınıflandırmak mümkündür (Mizrahi, 2013, s. 7). Yıldırma olgusuyla başa çıkılabilmesi için çalışanların ve yöneticilerin eğitilmesi gerekmektedir (Ehi, 2011, s. 40). Yıldırma mağduru kişilerin bu durumla başa çıkmaları için almaları gereken bazı önlemler vardır. İlk süreçte mağdurlar yıldırma olayı karşısında olayı kavramalı ve savaştıkları için karaer almalıdır. Birey gerekli durumda bir uzmandan destek almalıdır. Durumla baş başa kalan mağdur bu durumu iş arkadaşlarına ve yöneticilerine bildirmelidir. Mağdur bu süreçte sahip olduğu hukuksal hakları bilmelidir. Yapılan psikolojik şiddetin ispatlanabilmesi mağdur için önemli bir husustur (Solmaz, 2015, s. 24). Yıldırma ile örgütsel başa çıkma yöntemlerinde işletme bu olguya göz yummamalı ve işgörenlere gerekli desteği vermelidir. Baskıyı ortaya çıkarıp çözüm üretmek ve çalışanlar arasındaki uyumu sağlamak örgütlerin en önemli görevlerindedir (Hiçkorkmaz, 2016, s. 26). Yıldırmanın önüne geçilen örgütlerde işgörenler arasında sağlıklı bir ortam oluşmaktadır. Olgunun ortadan kalmasıyla beraber çalışanların örgüte bağlılıkları artmakta böylece verimlilik de yükselmektedir. Yıldırma ile ortaya çıkan işe devamsızlıklar ve etik dışı unsurlar yok olmaya başlamaktadır (Kılıç, Doğan, Saraçlı ve Pelit, 2017, s. 3). Yıldırma ile başa çıkmanın bir diğer yolu da hukuki süreçlerdir. Bu yolla yıldırma ile savaştıkları bireyler öncelikle bu süreci kanıtlayacak deliller toplamalıdır. Haklarını savunacak bir avukat aracılığıyla mağdur bu yasal süreci gizlilikle yürütmelidir (Atıcı, 2015, s. 70). Yıldırma ile mücadelenin artması için girilen sürecin adının belirlenmesi, gerekli eğitimlerin sağlanması ve süreçten vazgeçilmesi için önlem alınması gerekmektedir (Tetik, 2010, s. 7).

Psikolojik taciz sektör farketmeksizin her örgütte sıkça görülmektedir. İşletmelerde bağlılığı ve iş tatminini yıpratıcı yıldırmanın olumsuz yönde etkisi fazladır. Yapılan araştırmalar incelendiğinde özellikle sağlık sektöründe yıldırma ile sıkça karşılaşıldığı görülmektedir. İnsan hayatıyla ilgili çalışılan bu sektörde bireyler genellikle streslidir. Bu stres ise tüm çalışanlar arasında yansıtılmakta ve baskı uygulamaya kadar gitmektedir. Bunun yanı sıra bu sektörde çalışma saatlerinin yoğunluğu ve sık nöbetlerin olması yıldırma kavramına yol açmaktadır (Karsavuran, 2014, s. 7).

Araştırmanın ikinci kavramsal yapısı iş performansıdır. İnsana verilen önem iş hayatında gittikçe önem kazanmaktadır. Çalışanların performanslarında artış görülmesi örgütün verimliliğini arttıracak bir husustur. Verilen belirli bir görev veya sorumluluğun yerine getirilmesinin anlamı iş performansını tanımlamaktadır (Eren ve Hayatoğlu, 2011, s. 5). İnsanlar yeme ve barınma gibi ihtiyaçlarının yanı sıra toplum içinde uyumlu şekilde yaşama özelliği olan bir canlıdır. Hayatları boyunca belli hedefleri olan insanlar diğer insanlarla beraber yaşamaktadır. Hayatın farklı dönemlerinde belli sorumlulukları yerine getirmek için harcanan çabalara performans denmektedir (Taştumur, 2018, s. 75). İş yaşamında önemli bir olgu olan performansın bir diğer tanımı önceden belirlenen görevlere belirli bir sürede ulaşılan sonuçlar toplamıdır (Nemutlu, 2017, s. 4). Personelin göstermiş olduğu iş performansına; çalışanın kabiliyeti, çalışma koşullarının yeterliliği, iş üzerine olan ilgi, ödüllendirme sistemi ve hedeflerin uygulanabilirliği etki etmektedir (Gök, 2018, s. 58).

Performans değerlendirme yöntemi ile işletmenin elde ettiği verim, çalışanların yetersizlikleri, ücretlendirmenin adaletli yapılması, terfi olanaklarının yerine getirilmesi, eğitim için gerekliliklerin belirlenmesi ve görev tanımlarının belirlenmesi sağlanmaktadır (Tunçer, 2013, s. 4). Performansı etkileyen kavramlar incelendiğinde en başında kişisel özelliklerin geldiği görülmektedir. Performansın bireyden bireye değişiyor olması etkilerini anlamayı zorlaştırmaktadır. Kişinin sahip olduğu zeka düzeyi, duygusal tepkileri, fizyolojik ve psikolojik sağlık durumu performansı etkileyen faktörlerin başında gelmektedir. Çalışanın sahip olduğu zeka düzeyi sorumlu olduğu işi yerine getirmede önemli bir etkidir ve performansa olumlu katkılar sağlamaktadır. Gerekli motivasyona sahip olan bireylerin performansında önemli derecede artış görülmektedir. Performans düşüşlerinin sebebi incelendiğinde çalışanların sağlık sorunlarıyla karşı karşıya olduğu aşikardır. Sağlık sorunlarında alınan önemler performansda artışa sebep olmaktadır. Ayrıca çalışanların temel ihtiyaçları karşılandığında iş tatmininin dolayısıyla iş performansın da arttığı bilinmektedir (Akkaya, 2017, s. 36). Kendisine verilen görev ve sorumlulukların bilincinde olmayan çalışanlarda da düşük iş performansı görülmektedir (Tekin, Turan ve Özmen, s. 8). Kültürlü, meraklı, yeniliğe açık, yaratıcı, farklı fikirler üreten çalışanlar bireysel iş performanslarını arttırdıkları gibi iş arkadaşlarına örnek olarak örgütün performansına da oldukça fayda sağlamaktadır (Bitlisli, Dinç, ve Çetinceli, 2013, s. 4). Performansı etkileyen örgütsel faktörler; işletmelerin teknik olarak donanımsız olması, görev ve sorumlulukları yanlış dağıtılması, çalışma saatlerinin yoğunluğu, iletişim sorunları, hatalı ücretlendirme sistemi ve iş yükünün ağırlığı olarak sıralanmaktadır (Valibayova, 2018, s. 59). İşgörenler bireysel ve örgütsel faktörlerden sorun yaşamasa da çevresel faktörler yüzünden bazı aksiliklerle karşılaşmaktadır. Çevre sorunlarının performans üzerinde oldukça fazla etkisi vardır (Çöl, 2008, s. 5). Teknolojik çağa ayak uyduramama, hızla değişen rekabet koşulları ve yasal düzenlemeler iş performansına etki eden çevresel faktörlerdendir (Güngören, 2017, s. 78).

İş performansı kapsamı bireysel ve örgütsel performans olarak iki gruba bölünmektedir. İşgörenin kendine verilen görevleri zamanında ve doğru bir şekilde yerine getirmesi bireysel iş performansını tanımlarken; çalışanların toplam olarak gösterdikleri iş performansı ise örgütsel performans olarak tanımlanır. Bireysel iş performansı; çalışanın kendisine verilen görevi kavraması, gereken bilgi beceri ve yeteneğe sahip olması ve gerekli motivasyonla işine bağlanması gibi unsurlar etrafında şekillenmektedir. Örgütsel iş performansı ise karlılık ve verimlilik etrafında toplanmaktadır. Ayrıca işletmenin yönetim şekli, kültür yapısı, amaç ve hedefleri ve teknoloji iş performansını etkileyen parametrelerdendir (Özkan, 2017, s. 61).

Gök (2018), iş performansının boyutlarının görev ve bağlamsal performans olarak iki parametreden oluştuğunu söylemektedir (s. 67). Görev performansı, çalışanın örgüt içinde sorumluluklarını yerine getirme durumudur (Mamak, 2018, s. 40). Çalışanın mesleki yeterlilikleri görev performansı anlamına gelmektedir. Performans açısından bakıldığında olumlu faktörlerden biri de görev tanımlarının açık şekilde belirlenmesidir (Bağcı, 2014, s. 4). Görev performansı rol içi performans olarak da tanımlanmaktadır. Görevlerin eksiksiz ve zamanında yerine getirilmesi bu olgunun açıklamasıdır. Görev performansı boyutu işgörenin teknik becerilerini kapsamaktadır (Gök, 2018, s. 67). Görev performansının rehberlik etme ve motivasyonu sağlama gibi amaçları da bulunmaktadır. İşveren ile çalışan arasında yapılacak işlerin açık bir şekilde belirlendiği sürece görev performansı denmektedir (Valibayova, 2018, s. 57). Bir diğer boyut olan bağlamsal performans, rol dışı performans olarak da tanımlanmaktadır. Bu boyutta çalışanların görevleri dışında göstermesi gereken performansları vardır. Bu boyut görev performansını motivasyon ile desteklemeyi amaçlamaktadır. Bağlamsal performansın ana unsurları psikolojik ve sosyolojik desteğin sağlanmasıdır (Gök, 2018, s. 68). Bağlamsal performans çalışanların kişilik özelliklerinin yaptıkları işe yansımalarıyla oluşmaktadır. Buna karşılık görev performansı ise bireyin bilgi ve becerileri ile yoğunlaşmaktadır (Mamak, 2018, s. 41). Görev performansı ücret karşılığında verilen hizmetken, bağlamsal performans bunun ötesine geçip işletmeyi psikolojik açıdan desteklemektedir (Valibayova, 2018, s. 56).

İş performansı bir davranış biçimi olup bireyden bireye farklılık göstermektedir (Akşun, 2018, s. 3). Bu olgu işgörenlerin sahip olduğu farklı kişilik yapılarına göre şekil almaktadır. İş performansına etki eden faktörler incelendiğinde kişiliğin yanı sıra motivasyon, ceza ve ödül sistemi, iş sağlığı ve güvenliği olarak karşımıza çıkmaktadır (Yelboğa, 2006, s. 8). İş performansına etki eden faktörlerden olan motivasyon kavramı kişilerin herhangi bir şeyi isteme arzularıdır. Bu istek karşılık alınmadığı zaman düşüşe geçmektedir. Motivasyonun yerinde olması iş performansını arttıran bir unsurdur (Gökkaya ve Türker, 2018, s. 2). İşgörenlerin göstermiş olduğu performanslar motivasyon ile bağlantılıdır. Örgüt içinde gerekli motivasyon ortamının sağlanması iş performansında artışa sebep olacaktır. Kişilerin yeterli şekilde motive edilmesi önce bireysel performansı sağlamlaştıracak ardından örgüt performansını arttıracaktır. Yetersiz sağlanan motivasyon ise performansta hızlı düşüşlere sebep olmaktadır (İslamoğlu, 2018, s. 40). Performansa etki eden faktörlerden bir diğeri ise ceza ödül sistemidir. Kişiler göstermiş oldukları çabalar sonucu gerekli ödülleri aldığı zaman performansları daha da artmaktadır. Motivasyonun bir türü olan ödüllendirme sistemi performansa katkı sağlamaktadır (Yürür, 2009, s. 3). İşletmelerde sürdürülen görevler sırasında gereken güvenliği sağlamak ve sağlık sorunlarının önüne geçmek iş sağlığı ve güvenliği olarak adlandırılmaktadır. İş sağlığı ve güvenliği faktörünün sağlanması çalışanların karşılaşabileceği kazaların önüne geçilmesiyle beraber iş performansında artışı sağlanacaktır. Meslek hastalıklarının önüne geçilmesi işgörenler üzerindeki stresi azaltmaktadır. Dolayısıyla gerekli motivasyona, ödüllendirmeye ve iş güvenliğine sahip bireylerin performansı artmaktadır (Erol, 2015, s. 5).

İş performansı değerlendirildiği zaman kişilerin ve örgütlerin mevcut durumu incelenmektedir. Örgütlerin gelecek planlaması ve zayıf noktalarını öğrenerek önlem alması bu değerlendirmeye kolay olmaktadır. Değerlendirme kavramının ilk amacı yönetim açısından bilgiler toplamaktır. Sistem sayesinde gerekli ücretlendirme ve eğitim olanakları belirlenebilmektedir. İkincil amaç ise çalışanların durumlarını öğrenmesini sağlamak ve ortak bir hedef belirlemektir. İş performansı değerlendirme sürecinde; kimlerin ve nasıl performansının ölçüleceği belirlemektir (Güngören, 2017, s. 81).

Yapılan araştırmalar incelendiğinde iş yaşamında görülen yıldırmanın bireyin performansını olumsuz etkilediği görülmektedir. Günlük yaşamın yoğunluğunun iş yerinde geçmesi olası psikolojik tacize karşı oldukça büyük sorunlara yol açmaktadır. Yıldırma ile karşı karşıya kalan bireylerin motivasyonu, iş tatmini ve iş performansı düşmektedir. Stresli ve huzursuz bir iş yerinde çalışanlar amaçlarını ve görevlerini umursamamaya başlamaktadır. Bireysel performansta yaşanacak düşüşler örgütü olumsuz yönde etkilemektedir. Bu olumsuzlukların önüne geçmek için yöneticilerin yıldırmaya karşı önlemler alması gerekmektedir. Eğer gerekli önlemler alınmazsa işe devamsızlık ve işten ayrılmalar görülmeye başlanacaktır. Çalışan kayıplarının yaşanması örgütü zaman ve ekonomi açısından olumsuz etkilemektedir (Duman ve Akdemir, 2016, s. 7). Psikolojik şiddete zemin hazırlayan unsurlar; iletişim zayıflığı, liderlik tipi, stresli çalışma ortamı, kapalı kapı politikası, yanlış yönetim tarzı ve hatalı personel seçimi olarak sıralanabilmektedir. Bu unsurlar yıldırma yolu açarken bireylerin iş performanslarında da düşüşe yol açmaktadır. Örgüt içindeki olumsuzlukları görmezden gelen yöneticiler çalışanların yıldırma uygulamasına zemin kurmaktadır. Psikolojileri olumsuz yönde etkilenen çalışanların performansında düşüş yaşaması beklenen bir sonuçtur (Tetik, 2010, s. 5). Yıldırma ortamının olmadığı örgütlerde çalışanların kendilerine verilen görevleri doğru bir şekilde yerine getirdikleri, örgüte bağlılıklarının arttığı ve iş performanslarında artış olduğu görülmektedir (Doğan, 2018, s. 5). Ayrıca alayazın incelendiğinde ‘Akademik personel üzerinde mobbing ve iş performansına etkileri’ adlı bir araştırma bulunmaktadır. Çalışma niteliksel olup katılımcılardan alınan ifadelerle göre yıldırma maruz kaldığı tespit edilen katılımcıların iş performansları bu durumdan olumsuz etkilenmektedir (Yaz, 2018, s. 62).

### **3. Metodoloji**

Araştırmada katılımcıların iki kavramsal yapıya ait cevapları istatistiksel analizlere tabi tutulmuş ve değerlendirilmiştir. Anket yöntemiyle yıldırma olgusunun iş performansı üzerindeki etkisi tanımlanmaya çalışılmıştır. Araştırma modeli yıldırma ile iş performansı ve demografik değişkenler arasındaki ilişkiler olarak belirlenmiştir.

Hemşirelerde yıldırmanın iş performansı üzerindeki etkisi dokuz hipotezle test edilmiştir. Yıldırma için kullanılan ölçekte dört alt boyut bulunmaktadır. İlk beş hipotez temel hipotezdir. Birinci hipotezde yıldırma olgusunun iş performansına etkisi olup olmadığı incelenmiştir. Diğer dört hipotezde ölçeğin alt boyutları olan iş arkadaşları ile ilişkiler, tehdit ve taciz, iş ve kariyer ile ilgili engellemeler ve işe bağlılık kavramlarının iş performansına etkisi olup olmadığı incelenmiştir. Yaş, deneyim, medeni durum ve eğitim durumunun düzeylerine göre iş performansı puanları arasında farklılık olmadığının araştırılması diğer dört hipotezi oluşturmaktadır. Temel hipotezler çoklu regresyon analizi yöntemiyle, demografik değişkenlerle ilgili olan ilişkiler ise fark analizi ile test edilmiştir.

### **4. Ana Kütle, Örneklem ve Araştırma Uygulaması**

Çalışma, hemşirelerde yıldırma ile iş performansı etkisini açıklamaya çalışan nicel bir araştırmadır. Araştırmanın ana kütlelerini İstanbul'da bulunan özel hastanelerde çalışan hemşirelerdir. İstanbul'da bulunan özel hastanelerin çeşitliliği ve şehirde yaşayan kişi sayısının çokluğu bu ilin ana kütle olarak belirlenmesinde etkili olmuştur. Araştırmanın gerçekleştirildiği İstanbul'daki özel hastanelerde yaklaşık 5000 hemşire görev almaktadır. Ana kütleli bu kişiler oluşturmaktadır. Araştırma bir sektör çalışması niteliğindedir.

Örneklem birimi olarak özel hastanelerin çeşitli departmanlarında çalışan hemşirelere anket uygulanmıştır. Örneklem yöntemi olarak kolayda ve tesadüfi örneklem yöntemi kullanılmıştır. Örneklem kolay ulaşılabilir ve uygulama yapılabilir olarak seçilmiştir. Bu da yöntemin kolayda olduğunu göstermektedir. Anket formları çeşitli özel hastanelerdeki hemşirelere rastgele dağıtılmış ve doldurmaları beklenmiştir.

Çalışmanın sektör analizi niteliğinde olması nedeniyle 225 kişilik bir örneklem ulaşılmasının yeterli olacağı düşünülmüştür. Çalışanların büyük çoğunluğu anket sorularına eksiksiz yanıt vermiştir. Fakat 225 kişinin 25 tanesi geri dönüş yapmamıştır. Bu yüzden örneklem 200 kişiden oluşmaktadır.

Hemşireler üzerinde uygulanan anket çalışmasında katılımcılar kendi istekleri ile soruları okuyup uygun şıkkı işaretlemişlerdir. Katılımcıların kimlik bilgileri gizli tutulmuştur. Anketi doldurmaları için herhangi bir baskı yapılmamıştır. Anketlerin doldurulması için hastanelerden gerekli izinler alınmıştır. Katılımcıların anketi doldurabilmesi için 15 dakika verilmiştir. Anketin nasıl doldurulacağı, araştırmanın amacı ve uygulamanın ne kadar süreceği konusunda gerekli ön bilgiler verilmiştir. Anketle ilgili herhangi bir sorunla karşılaşılması durumunda anket formunda telefon numarası ve mail adresi paylaşılmıştır.

### **5. Ölçüm Aracı ve Uygulaması**

Araştırmada yıldırma olgusunu ve iş performansını ölçmek için iki ayrı ölçüm aracı kullanılmıştır. Demografik değişkenler dört değişkenle sınırlıdır. Araştırmada kullanılan anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm demografik sorulardan (yaş, deneyim süresi, eğitim durumu, medeni durum) oluşmaktadır. İkinci bölüm olan bireysel performans ölçeği, Kirkman ve Rosen (1999) tarafından geliştirilmiş; Çöl (2008) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Kişilerin ne ölçüde performansları olduğunu açıklamaya çalışan ölçek 5'li likert tipinde olup 4 maddeden oluşmaktadır. Üçüncü bölümde mobbing algısını ölçmek için Laleoğlu ve Özmete (2013) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Likert tipi ölçek 7 dereceli olarak düzenlenmiştir. Ölçek 47 maddeden oluşmaktadır.



Araştırmanın bağımsız değişkeni yıldırma olgusudur. Araştırmanın bağımlı değişkeni ise iş performansıdır. Yapılan faktör analizleri sonucunda yıldırma ölçeğindeki 47 madde 45 maddeye indirilmiştir. Bireysel iş performansı ölçeğindeki 4 madde aynı şekilde kullanılmıştır. Araştırmanın analizleri her iki ölçek için de belirlenen faktör yapılarıyla devam etmiştir.

## 6. Araştırma Hipotezleri

Araştırmanın bağımsız/tahmin değişkeni yıldırma iken bağımlı/sonuç değişkeni iş performansıdır. Araştırmanın ana hipotezleri “hemşirelerde yıldırma kavramının iş performansına etkisi”, “iş arkadaşları ile ilişkilerin iş performansına etkisi”, “tehdit ve tacizin iş performansına etkisi”, “iş ve kariyer ile ilgili engellemelerin iş performansına etkisi” ve “işe bağlılığın iş performansına etkisi” olarak belirlenmiştir. Yıldırma kavramına ait puanları yüksek olan hemşirelerin iş performanslarına ait puanlarının düşük olması beklenmektedir. Araştırmanın ana hipotezleri çoklu regresyon analizi ile test edilmiştir. Bağımsız demografik değişkenler olan yaş, medeni durum, eğitim durumu ve deneyim süresi ile iş performansı arasındaki ilişkilerin belirlenmesi için fark analizi kullanılmıştır. Gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıkların test edilebilmesi için çeşitli testler uygulanmıştır.

## 7. Bulgular

Araştırmanın bulguları; demografik değişkenlere ilişkin bulgular, ölçeklerin boyutsallığı, güvenilirliği ve geçerliliği, hipotez testine ilişkin bulgular başlıkları altında toplanmıştır.

### 7.1. Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırmanın demografik değişkenlerini yaş, medeni durumu, eğitim durumu ve deneyim süresi oluşturmaktadır. Demografik verilerin frekans dağılımları hesaplanmıştır. Elde edilen bulgular aşağıdaki gibidir:

Araştırmaya katılanların demografik özellikleri incelendiğinde %20,5'i (41) 18-22 yaş arasında, %28,5'i (57) 23-27 yaş arasında, %21'i (42) 28-32 yaş arasında ve %30'u (60) 33 yaş üzerinde olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan kişilerin deneyim yılları incelendiğinde %33'ü (66) 1-2 yıl arasında, %32,5'i (65) 3-5 yıl arasında ve %34,5'i (69) 5 yıl ve daha fazla sürede çalışmıştır. Araştırmada yer alan katılımcıların medeni durumuna bakıldığında evli olanlar %51'i (102) oluştururken bekârlar ise %49'u (98) oluşturmaktadır. Araştırmaya katılan katılımcıların eğitim durumu üç başlık altında incelenmiştir. %25'lik (50) dilim lise mezunlardan, %60'lık (120) bölüm lisans mezunlarından ve %15'lik (30) bölüm lisans sonrası mezunlarından oluşmaktadır.

### 7.2. Normallik, Boyutsallık, Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizleri

Gerçekleştirilen Kolmogorov testi sonuçlarına göre performans ölçeği verileri normal dağılım göstermemektedir ( $D_{(200)}: .189, p < .05$ ). Mobbing ölçeği verilerinin normal dağılım gösterip göstermediği incelendiğinde ise normal dağılım göstermediği gözlenmiştir ( $D_{(200)}: .185, p < .05$ ). Fakat büyük örneklerde sıklıkla bu durum gözlemlendiği ve basıklık ile çarpıklık değerleri -2 ve +2 değer aralığında olduğu için bu durum göz ardı edilip normallik varsayımının karşılandığı kabul edilmiştir.

**Tablo 1:** İş Performansı ve Mobbing Ölçeği Normallik Değerleri

	Min- Max Değer Aralığı	Serbestlik Derecesi	Kolmogorov- Z	Anlamlılık	Basıklık	Çarpıklık
Performans ölçeği toplam puanı	4- 20	200	,189	.00	1,318	-1,133
Yıldırma ölçeği toplam puanı	47- 305	200	,185	.00	,256	1,162

Araştırmanın bu bölümünde faktör analizi aracılığı ile ölçeğin boyutsallığı değerlendirilmiştir. Alan yazında mobbing ölçeğinin dört alt boyutu vardır. Laleoğlu ve Özmete, (2013) çalışmalarında ölçeğin alt boyutlarını; iş arkadaşları ile ilişkiler, tehdit ve taciz, iş ve kariyer ile ilgili engellemeler ve işe bağlılık olarak açıklamıştır. Her bir alt boyutun maddelerinin faktör yükleri incelenmiş ve buna bağlı olarak dokuzuncu ve otuz sekizinci maddeler faktör yükleri düşük olması sebebiyle çıkarılmıştır. İş arkadaşları ile ilişkiler alt boyutunun Cronbach's alpha değeri 0,982, tehdit ve taciz alt boyutunun Cronbach's alpha değeri 0,941, iş arkadaşları ile ilişkiler alt boyutunun Cronbach's alpha değeri 0,971 ve işe bağlılık alt boyutunun Cronbach's alpha değeri 0,921 olarak bulunmuştur.

Araştırmanın bu bölümde ölçeklerin güvenilirliğini ölçmek amacıyla güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Mobbing ölçeğinde 45 yargı, bireysel iş performansı ölçeğinde 4 yargı vardır. Bu ifadeler incelenerek ölçekler ve ölçek boyutları bazında güvenilirlikler hesaplanmıştır. Araştırmanın bu bölümünde güvenilirlik analizi Cronbach alpha katsayısı ile ölçülmüştür. İş arkadaşları ile ilişkiler alt boyutunun 9. maddesi ile iş ve kariyer ile ilgili engellemeler alt boyutunun 38. maddesi düşük yüke sahip olduğundan çıkarılmıştır. Faktör analizi sonucunda faktör yükü düşük maddeler silindikten sonra yapılan güvenilirlik analizleri sonucunda hem ölçeklerin hem de ölçek alt boyutlarının 0,90'dan yüksek olduğu görülmüştür. Cronbach Alpha katsayı 0,80 -1,00 arasında ise; geliştirilen ölçek çok güçlü güvenilirliğe sahip olduğu için hem ölçeklerin hem de ölçek alt boyutlarının güvenilirliği çok güçlüdür.

**Tablo 2:** Güvenilirlik Analizleri

Ölçekler	Alt Boyutlar	Cronbach Alpha	Madde Sayısı
Bireysel İş Performansı Ölçeği		0,948	4
Mobbing Ölçeği		0,987	45
	İş arkadaşları ile ilişkiler	0,982	17
	Tehdit ve taciz	0,941	8
	İş ve kariyer ile ilgili engellemeler	0,971	13
	İşe bağlılık	0,921	7

### 7. 3. Hipotez Testi Bulguları

Araştırmada yapılan istatistiksel analizler sonucunda araştırmanın temel hipotezi ve alt hipotezleri test edilmiştir. Ayrıca bulgular sunulmuştur. Mobbing ölçeği alt boyutlarının bireysel iş performansı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkisi vardır ( $R^2 = 0,364$ ;  $F = 27,950$ ;  $p = 0,000$ ). Yıldırmanın bireysel iş performansı üzerindeki etkisi yüzde 36 gibi orta düzeyde bir değerdedir. Fakat modelin sabitinin de anlamlı bir etki sunduğu görülmektedir ( $B=20,585$ ;  $SH=0,556$ ;  $p<.05$ ). Bu sonuçtan özel sağlık sektörü hemşirelerinin bireysel iş performansı değerlerini açıklayan başka bağımsız değişkenlerin de olabileceği anlaşılmıştır.

Mobbing ölçeği alt boyutlarından İşe Bağlılık boyutunun bireysel iş performansı üzerinde diğer alt boyutlara oranla daha yüksek bir etki sunduğu gözlenmiştir ( $B=-,106$ ;  $SH=0,025$ ;  $p<.05$ ). Mobbing ölçeğinin iş arkadaşları ile ilişkiler ( $B=-,10$ ;  $SH=,018$ ;  $p>.05$ ), tehdit ve taciz ( $B=-,067$ ;  $SH=,051$ ;  $p>.05$ ) ve iş- kariyer ile ilgili engellemeler ( $B=-,017$ ;  $SH=,021$ ;  $p>.05$ ) alt boyutlarının bireysel iş performansı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkisi yoktur.

Bireysel iş performansının yaş faktörünün düzeylerine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan varyans analizinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür

( $F(3, 196)=7.182, p<.05, \eta^2=0.099$ ). 33-+ yaş grubunda bulunan katılımcıların diğer yaş gruplarında bulunan katılımcılardan bireysel iş performansı değerleri anlamlı olarak değişmektedir.

Deneyim faktörü düzeylerine göre yapılan tek yönlü varyans analizinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür ( $F(2, 197)=13,278; p<.05; \eta^2=0.119$ ). 5-+ yıl deneyim süresinin 17,30 olması diğer gruplara göre farklılık gösterdiğini açıklamaktadır. Bu grupta yer alan kişilerin bireysel iş performansı puanı diğerlerine göre daha yüksektir. Medeni durum faktörü düzeyine göre yapılan bağımsız gruplar  $t$  testi analizinde anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür ( $t_{(198)}=1,448; p>.05$ ). Bireysel iş performansı değerlerinin eğitim faktörü düzeylerine göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlemek için yapılan Kruskal- Wallis analizinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür ( $X^2_{(3)}= 10,031; p<.05$ ). Lisans sonrası grubun bireysel iş performansı ortalamasının 17,17 olması diğer gruplardan farklılaştığı göstermektedir.

Yıldırmanın iş performansı üzerinde etkisi olduğu hipotezi kabul edilmiştir. Mobbing ölçeğinin alt boyutu olan işe bağlılığın anlamlılığı modelin de anlamlı çıkmasına neden olmuştur. Fakat bu bulguların genellebilirliği açısından farklı sektör ve örneklem üzerinde de yapılması faydalı olacaktır.

## 8. Sonuç ve Öneriler

Araştırmada özel sağlık sektöründe görev alan hemşirelerin yıldırma maruz kalmaları sonucunda iş performanslarındaki değişim incelenmektedir. Bu bulgu literatürde de olduğu gibi negatif yöndedir. Bu çalışmada mobbing ölçeği ve alt boyutları ile iş performansı üzerine etkileri incelenmiştir. Mobbing ölçeğinin iş arkadaşları ile ilişkiler, tehdit ve taciz ve iş- kariyer ile ilgili engellemeler alt boyutlarının bireysel iş performansı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkisi yoktur. Alt boyutlardan yalnız işe bağlılık alt boyutunun anlamlı çıkması ileride yapılacak çalışmalara ışık tutmaktadır. Bireysel iş performansının yaş faktörünün düzeylerine göre değişimi incelendiğinde 33-+ yaş grubunda bulunan katılımcıların diğer yaş gruplarında bulunan katılımcılardan bireysel iş performansı değerleri anlamlı olduğu görülmektedir. Bireysel iş performansı değerlerinin deneyim faktörü düzeylerine göre farklılık gösterip göstermediği incelendiğinde 5-+ yıl deneyim süresinin bireysel iş performansında anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Bireysel iş performansı değerlerinin medeni duruma bağlı olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Bireysel iş performansı değerlerinin eğitim faktörü düzeylerine göre farklılık gösterip göstermediği incelendiğinde lisans sonrası katılımcıların diğer gruplardaki katılımcılardan farklılık gösterdiği görülmüştür.

Çalışma belirli kısıtlar içinde gerçekleştirilmiştir. Kısıtlardan bir tanesi araştırmanın sadece özel sektör üzerinde yapılmasıdır. Bu konu hakkında yapılacak olan çalışmalarda özel sektör ile beraber kamu kuruluşları da ele alınabilir. Ayrıca sektör değişikliği yapıp sağlık sektörü çeşitlendirilebilir. Ölçekler kullanılarak yapılan bu sektör araştırması sebep sonuç ilişkisi vermesi için deneysel bir çalışmayla da yapılabilir. Yapılacak deneysel çalışmalarda bu araştırmada etkisi yüksek olan işe bağlılık alt boyutu ile iş performansının incelenmesi önerilir. Araştırma örgütlerde yapılan eğitimlerde iş performansında artış için işe bağlılığın üzerine gidilmesinin faydalı olacağına değinmektedir. Model sabitinin yüksek çıkması bağımsız değişken olarak kullanılan yıldırmanın yanı sıra başka değişkenlerin de kullanılması gerektiğini göstermektedir.

## **KAYNAKÇA**

- Akdeniz, D. (2013). *Mobbing ve yazılı basındaki mobbing haberlerine yönelik bir alımlama çalışması*. Yüksek Lisans Tezi , Erciyes Üniversitesi.
- Akkaya, D. (2017). *Örgütsel bağlılığın bireylerin iş performansı üzerine etkisi, personel güçlendirmenin aracılık ile ilgili araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Toros Üniversitesi.
- Akşun, V. (2018). *İş performansının kişilik özellikleri ve demografik değişkenlere göre incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi .
- Aras, A. (2012). *İlköğretim okullarında görev yapan müzik öğretmenlerinin mobbing yaşama düzeyleri, örgütsel bağlılık ve iş doyumları arasındaki ilişkiler*. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi.
- Atar, B. (2017). *Sınıf öğretmenlerinin örgütsel adalet alguları ile psikolojik şiddet alguları arasındaki ilişki*. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi.
- Atasever, M. (2013). *Yıldırmanın örgütsel sessizlik üzerine etkisi ve işletmelerde bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi.
- Atıcı, H. (2015). *Mobbing ve mobbingin örgütsel bağlılığa etkisi*. Yüksek Lisans Tezi , Beykent Üniversitesi .
- Bağcı, Z. (2014). *Çalışanların iş doyumunun görev ve bağlamsal performansları üzerindeki etkisi*. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 2(24), s. 58-72.
- Bıçakçı, C. (2017). *Psikolojik şiddet: İstanbul'da özel bir öğretim kurumu çalışanları üzerine yapılan araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Kültür Üniversitesi.
- Bitlisli, F., Dinç, M., & Çetinceli, E. (2013). *Beş faktör kişilik özellikleri ile akademik güdülenme ilişkisi: Süleyman Demirel Üniversitesi Isparta Meslek Yüksekokulu öğrencilerine yönelik bir araştırma*. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(2), s. 459-480.
- Çekin, A. (2014). *Çalışma hayatında insan onuruna karşı psikolojik bir şiddet örneği: mobbing*. *Katamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 3(1), s. 5-22.
- Çingırlar, Ö. (2014). *Mobbinge neden olan etmenler ve mobbingle başa çıkma yöntemleri: Adana ilçeleri kamu hastanelerinde bir çalışma*. Yüksek Lisans Tezi, Çağ Üniversitesi.
- Çöl, G. (2008). *Algılanan güçlendirmenin işgören performansı üzerine etkileri*. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), s. 35-46.
- Doğan, H. (2018). *Örgütsel adalet algısı ile iş performansı arasındaki ilişki*. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(2), s. 26-46.
- Dokuzer, B. (2018). *Mobbing algısının çalışan performansı üzerindeki etkileri (Niğde ili bankacılık sektöründe bir uygulama)*. Doktora Tezi, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi.
- Duman, M., & Akdemir, B. (2016). *Mobbing ve çalışan performansı arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma*. *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 7(2), s. 29-52.
- Ehi, D. (2011). *Ortaöğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin psikolojik şiddete ilişkin görüşleri*. Yüksek Lisans Tezi, Harran Üniversitesi.
- Erdem, T. (2014). *Mobbing ve mobbing ile mücadele yöntemleri*. *Türk Kütüphaneciliği Dergisi*, 28(4), s. 622-628.

- Eren, S., & Hayatoğlu, Ö. (2011). Etik iklimin satış elemanlarının iş tutumlarına ve iş performanslarına etkisi: ilaç sektöründe bir uygulama. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(14), s. 109-128.
- Erol, S. (2015). İş sağlığı ve güvenliği konusunda işveren, çalışan ve devletin rolü. *ASSAM Uluslararası Hakemli Dergi*, 2(4), s. 86-103.
- Fettahlıoğlu, O. (2008). *Örgütlerde psikolojik şiddet: üniversitelerde bir uygulama*. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Fırat, F. (2018). *İşyerinde mobbingin çalışan performansına etkisi üzerine bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Ufuk Üniversitesi.
- Gök, S. (2018). *Farklı inançlara sahip çalışanlar açısından çalışma ahlaki değerlerinin iş performansı üzerindeki etkisi*. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi.
- Gökkaya, S., & Türker, N. (2018). İş motivasyonu ile iş tatmini üzerine otel işletmelerinde karşılaştırmalı bir araştırma. *İktisadi İdari ve Siyasal Araştırmalar Dergisi*, 3(5), s. 12-28.
- Göktürk, G., & Bulut, S. (2012). Mobbing: işyerinde psikolojik taciz . *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(24), s. 53-70.
- Gönlüaçık, N. (2017). *İş yerinde psikolojik yıldırma yordayıcı değişkenler: psikolojik dayanıklılığın etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi.
- Göyşen, H. (2015). *İçsel pazarlama çerçevesinde öğretim üyelerinin mobbinge maruz kalma algısı ve bunun çalışma yaşamı kalitesi üzerine etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi.
- Güngören, M. (2017). *Algılanan örgüt kültürünün iş tatmini ve iş performansı üzerinde etkisi: havacılık sektöründe bir araştırma*. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi.
- Güngören, M. (2017). *Algılanan örgüt kültürünün iş tatmini ve iş performansı üzerindeki etkisi: havacılık sektöründe bir araştırma*. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi.
- Hiçkorkmaz, Ş. (2016). *Mobbing algısının örgütsel bağlılık düzeyi üzerindeki etkisi (İzmit ilçesi kamu çalışanları örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Nişantaşı Üniversitesi.
- İslamoğlu, S. (2018). *Hemşirelerin örgütsel bağlılıklarının iş performansı üzerine etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Okan Üniversitesi.
- Karsavuran, S. (2014). Sağlık sektöründe mobbing: hastane yöneticileri üzerinde bir uygulama . *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(26), s. 271-296.
- Kılıç, İ., Doğan, İ., Saraçlı, S., & Pelit, E. (2017). Hastane işletmelerinde mobbingin örgütsel yabancılaşma üzerine etkisi: Afyonkarahisar' da bir uygulama. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(4), s. 734-747.
- Konaklı, T. (2011). *Üniversitelerde yıldırma ve kültürel değerlerin yıldırma ile başa çıkma yaklaşımlarına etkisi*. Doktora Tezi , Kocaeli Üniversitesi , Kocaeli.
- Laleoğlu, A., & Özmete, E. (2013). Mobbing ölçeği: geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Sosyal Politika Çalışmaları*(31).
- Majidli, F. (2017). *Mobbing ile mücadelede farklılıkların yönetiminin önemi*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi .
- Mamak, Y. (2018). *Proaktif kişiliğin iş beceriliği, iş performansı ve duygusal bağlılık üzerindeki etkileri*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi.
- Mizrahi, R. (2013). Çalışma hayatında mobbing ile mücadele yöntemleri. *Sosyal ve Beceri Bilimler Dergisi*, 5(2), s. 443-452.

- Musaoğlu, Z. (2013). *İstanbul'da özel hastane çalışanlarına uygulanan mobbing ile Anadolu'da özel hastane çalışanlarına uygulanan mobbingin karşılaştırılması*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Bilim Üniversitesi.
- Nemutlu, M. (2017). *Performans değerlendirme ve performans değerlendirme yöntemleri*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi.
- Ocak, S. (2008). *Öğretmenlerin duygusal tacize ilişkin algıları: Edirne ili örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi.
- Özen, S. (2007). İşyerinde psikolojik şiddet ve nedenleri. *"İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 9(3), s. 1-24.
- Özkan, C. (2017). *İşin anlamlılığının iş performansı ve sapma davranışına etkisi: Mersin ilinde yapılan bir araştırma*. Doktora Tezi, Mersin Üniversitesi .
- Öztürk, H., Dereli, E., İpek, N., & Faikoğlu, R. (2015). Mobbing örgüt üzerindeki etkileri ve çözüm önerileri. *Sağlık Akademisyenleri Dergisi*, 2(1), s. 27-33.
- Solmaz, S. (2015). *Kamu sağlık personelinin mobbing karşısındaki tutumu ve hukuki haklarının bilinirlik düzeyinin ölçülmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi.
- Taştemur, B. (2018). *Beş faktör kişilik özelliklerinin algılanan iş performansı üzerindeki etkisinde psikolojik sermayenin aracı rolü: özel sektör çalışanları üzerine bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Tezi.
- Tekin, Ö., Turan, S., & Özmen, M. (tarih yok). Beş faktör kişilik özellikleri ve örgütsel çatışma yönetimi arasındaki ilişkiler: Ankara'daki beş yıldızlı otel işletmeleri üzerine bir uygulama. *Journal of Yasar University*, 27(7), s. 4611-4641.
- Tetik, S. (2010). Mobbing kavramı: birey ve örgütler açısından önemi. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12(8), s. 81-89.
- Tınaz, P. (2006). Mobbing: işyerinde psikolojik taciz. *Çalışma ve Toplum Dergisi*(3), s. 11-22.
- Tunçer, P. (2013). Örgütlerde performans değerlendirme ve motivasyon. *Sayıştay Dergisi*, 1(88), s. 87-108.
- Tutar, H. (2004). İşyerinde psikolojik şiddet sarmalı: nedenleri ve sonuçları . *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(2), s. 101-128.
- Uçan, İ. (2018). *Çalışanların mobbing algısı: Mersin ili örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Toros Üniversitesi.
- Valibayova, G. (2018). *İş güvencesizliği algısının iş stresi ve iş performansına etkisi: araştırma görevlileri üzerine bir çalışma*. Yüksek Lisans Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi.
- Yaz, P. (2018). *Mobbing on academic staff and its effect on work performance*. Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi.
- Yelboğa, A. (2006). Kişilik özellikleri ve iş performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi. *"İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8(2), s. 196-217.
- Yılmaz, N. (2014). *İlkokulda görevli öğretmenlerin maruz kaldıkları psikolojik taciz uygulamaları (Batman ili örneği)*. Yüksek Lisans Tezi , Zirve Üniversitesi .
- Yumuşak, H. (2013). *İlköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin bezdiri yaşama düzeyi ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkinin incelenmesi (Tokat il örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi.

Yürür, S. (2009). Ödüllendirme sistemi yapı ve süreçleri ile örgütsel adalet arasındaki ilişkilerin analizine yönelik bir araştırma. *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(1), s. 235-260.