

MOBBING'İN KİŞİSEL VE ÖRGÜTSEL ETKİLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Yeter DEMİR*

Mustafa Fedai ÇAVUŞ**

ÖZET

Bu çalışmada, uygulama alanına giren işletme çalışanlarındaki çalışma stresi ve iş performansı ile mobbing (Psikolojik Yıldıрма) uygulamaları arasındaki ilişkiler tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırmanın bulgularında, işletme çalışanlarının genel olarak psikolojik yıldıрма davranışlarına maruz kalmadıkları görülmüştür. Çalışanların iş stresi ve iş performanslarının psikolojik yıldıрма ile aralarında anlamlı bir ilişkinin bulunduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: İşyerinde psikolojik yıldıрма, iş stresi, duygusal taciz

A RESEARCH ON EFFECTS OF PERSONAL AND ORGANIZATIONAL MOBBING

ABSTRACT

In this study, to determine the relationship between job stresses, job performance and Mobbing enforcement in the related institution. It is observed that according to findings of the research, generally; the employees of organizations were not exposed to Mobbing. It can be said that the attitude of the employees concerning with Mobbing perception has meaningful relationship with job stress and job performance.

Key Words: Mobbing, workplace bullying, psychological violence

* Dr., İller Bankası Genel Md. AB ve Dış İl. Md., dryeterdemir@yahoo.com

** Yrd.Doç.Dr., Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü,
mfcavus@hotmail.com

GİRİŞ

İşyerinde zorbalık ve duygusal taciz, ya da uluslararası kabul görmüş adıyla mobbing (bullying), bir kişinin ya da bir grubun hedef seçilmiş kişiye karşı uyguladıkları ısrarlı, sistematik, aşağılayıcı, hakir görücü, yıldırıcı, haksız söz ve davranışlardır. Bu şekilde gücün kötüye kullanılması sonucu, hedef seçilen kişi kendini altüst olmuş, tehdit altında, dışlanmış, aşağılanmış ve yaralanmış hisseder, kendine olan güveni sarsılır, yeteneklerinden şüphe etmeye başlar ve büyük stres altında kalır. Aldığı yara türlü psikolojik rahatsızlıklara, bedensel hastalıklara yol açar, bazıları çalışamaz hale gelir. Sonuç mutlaka işten ayrılma ya da atılmadır(Arpacioğlu, 2008: 4).

Farklı araştırma grupları, İngiltere’de işyerinde yıkıcı etkinlikler, okulda, okul çocukları arasında ya da askeri organizasyonlarda baskı altında kalan gençlere ilişkin farklı terminoloji veya tanım kullanmışlardır. İngiltere ve Avustralya’da “bullying” kelimesi yukarıda söz edilen her üç topluluk (işyeri, okul ve askeri organizasyonlar) içindeki davranışlarda kullanılırken, ABD ve Avrupa’da ise “bullying” okula ilişkin davranışlarda, “mobbing” ise işyerine ilişkin davranışlarda kullanılmaktadır

Bullying, içinde fiziksel şiddeti de barındıran, mobbing daha sofistike tavırların takınıldığı, fiziksel olmayan ruhsal baskı ve yıldırma politikalarının benimsendiği ve yetişkinler arasındaki işyeri ruhsal ortamını tanımlamada kullanılmaktadır.

Mobbingin Türkçe karşılığı konusunda Türk Dil Kurumu “psikolojik şiddet, ofis içi psikolojik şiddet, örgütsel baskı, duygusal baskı, duygusal taciz, duygusal zorbalık, psikolojik terör, duygusal saldırı, iş yerinde zorbalık” gibi karşılıklar kullanılmaktadır.

Psikolojik yıldırma darbeleri fiziksel değil psikolojik olduğundan fiziki olarak tespit edilmesi güçtür. Faili genellikle bir kişi değildir. Hazırlanışı genellikle hiçbir şahidin olmadığı kapalı kapılar ardında, gizli kapaklı ortamlarda gerçekleşir. Bu nedenle kanıtlanması genelde imkânsızdır. Buna rağmen mağdurun pes etmesi, büyük hatalar yapması veya baskılar nedeni ile aşırı bir davranışta bulunması ise herkesin gözü önünde meydana gelir(Westhues, 2004: 13).

Brodsky 1576 yılında yazdığı “The Harrassed Worked” adlı kitabıyla örgütlerdeki psikolojik yıldırma kavramına benzer bir şekilde taciz sözcüğünü kullanmıştır. Brodsky’ye göre taciz, başkalarını yıpratmak, eziyet etmek, engellemek ve tepki almak amacıyla tekrarlanan ve süreklilik gösteren ve yöneldiği kişi üzerinde baskı yaratan, kişiyi korkutan ve yıldıran davranışlardır(Çobanoğlu, 2005: 28).

Çalışma yaşamında psikolojik yıldırma kavramının ilk kez, 80’li yılların başında İsveçli endüstri psikoloğu Heinz Leymann tarafından kullanıldığı bilinmektedir. Leymann, çalışanlar arasında benzer tipte uzun dönemli düşmanca ve saldırgan davranışların varlığına dair yaptığı saptamalar sonucunda, bu kavramı kullanmıştır. Leymann’ın görüşleri ve araştırmaları, psikolojik yıldırma davranışlarına ilişkin tüm araştırmalara temel oluşturmaktadır (Tmaz, 2006: 14). Leymann, psikolojik yıldırma kavramını “iş yaşamında bir ya da daha fazla kişiye yönelik sistematik olan düşmanca ve etik dışı iletişim kurma yoluyla psikolojik terör” olarak tanımlanmaktadır (Leymann, 1996: 165).

Tim Field psikolojik yıldırma kavramını, “bireyin kendilerine olan güvenine ve öz-saygısına sürekli ve acımasız bir saldırı” olarak tanımlamıştır. Bu anlamıyla psikolojik yıldırma, “mağdurun benliğini öldürme çabası” olarak görülebilir. Bu davranışın altındaki neden, üstünlük kurmak ve yok etmek arzudur. Field’in psikolojik yıldırma tanımında,

psikolojik yıldırma uygulayanların davranışlarının sonuçlarını inkar etmesi de bulunmaktadır(Einarsen, 2000: 379).

Psikolojik yıldırma, şiddetli bir stres faktörü olup, fiziksel problemlere, psikolojik bunalımlara ve iş tatminsizliğine neden olan travmatik hayati bir olaydır(Zapf, 1999: 70).

Leymann(1990: 55) sindirilmiş davranışları beş kategoride sınıflandırmaktadır:

- Haysiyet ve iletişim anlamında (diğ er çalışanlar ile kısıtlı iletişim olanakları)
- Personelin sosyal ilişkilerinde saldırı olasılığı(bir ya da birkaç çalışanı birbirinden izole etmek)
- Personelin unvanına saldırı(dedikodunun yaygınlaşması, çalışanların çalışma yeterlilikleri ile dalga geçilmesi)
- Çalışanların profesyonellikleri ve hayat tarzlarına saldırı(personelin potansiyelinin altında anlamsız görevler verilmesi),
- Çalışanların sağlığına saldırı(tehlikeli görevler, fiziksel tehditler)

Yine aynı şekilde, diğ er yazarlar, Leymann'ın "Fiziksel Terör Envanteri" (LIPT; Leymann, 1990)'ni kullanarak ya da "Negatif Davranışlar Anketi(NAQ)'ni kullanarak diğ er psikolojik yıldırma davranışlarını ortaya koymuşlardır.

Psikolojik yıldırmanın uygulandığı bir çalışma ortamı, silah olarak kullanılan psikolojik şiddetin sınır tanımadığı, adeta bir savaş alanı olarak kabul edilebilir. Aralarındaki tek fark; saldırgan tarafın, yaptığı kötülükleri bir miktar da olsa gizlemeye çalışmasıdır. Gerçek savaşta olduğu gibi işyerinde psikolojik savaşta da amaç, karşı tarafı daha önce bulunduğu durumdan çok daha savunmasız ve zayıf bir duruma düşürmektir. Bu noktaya ulaşıldığında psikolojik yıldırma kurbanı, ağır psikosomatik hastalık tabloları içinde işyerinden kaçmak istemektedir.

Western Washington Üniversitesi profesörlerinden sosyal psikolog Gary Namie, 1998'den bu yana işyerindeki tacize karşı çalışmalarıyla tanınmaktadır. The Workplace Bullying and Trauma Institute kurucusu olan Namie'ye göre, işgücü devir oranının maliyeti çok yüksektir. Psikolojik yıldırma maruz kalan çalışanların %34'ü sağlığı bozulduğu için, %44'ü ise kuruluşun performans değerlendirme sisteminin kolayca kendilerini "yetersiz" etiketiyle kurban edecek şekilde düzenlenmesi yüzünden işlerinden ayrılmaktadır. İnsan Kaynakları uzmanları, bir çalışanın yerine yenisini almanın maliyetinin, ilkinin maaşının üç ila dört katı olduğunu belirtmektedirler (Field, 1996: 21; Akçasoy, 2009).

İşletmelerde psikolojik yıldırmanın belirli nedenleri olmamakla birlikte, pek çok psikolojik yıldırma olayını kişisel kıskançlıklar tetiklemektedir. İşletmeler büyüdükçe, daha iyi görevler, daha çekici mevkiler ve daha yüksek maaşlar psikolojik yıldırma neden olabilmektedir. Örneğin, Osmanlı Döneminde, Akşemseddin'in hocası Hacı Bayram Veli'ye; "Ya Hazret Dergahta kimlere rütbe verirsin?" diye sormuşlar. Bu soruya gülümseyen Hacı Bayram Veli; Dergahta ilk rütbeyi, dergahın en edepsizine, sonra da dergahın emektarına sonra da ehline veririm" deyince, şaşkınlıklarını belli etmişler. Hacı Bayram Veli açık yüreklilikle; "Eğer edepsiz ilk rütbeyi vermezsem, dergahı birbirine katar, fitne çıkarır. Emektara da rütbe vermezsem dergah bakımsız kalır. Esasen işin ehli de

bulunamıyor zaten bu dünya edepsiz ile emektara kalmıştır” diye cevap verir(Baykal, 2005: 40).

Psikolojik yıldırma uygulayıcılarının amacı, kurbanı kendi iradesine bağımlı hale getirip, kişiliğini tartışmasız kabul etmesini sağlamaktır. Kişi bu yolla, kurbanın kendisine olan saygısını yitirerek, benliğini öldürerek, kendisine karşı saygılı ve terbiyeli olmasını ve koşulsuz itaati sağlamayı amaçlamaktadır(Tutar, 2004: 95).

İşletmelerde psikolojik yıldırma sürecinin gelişiminde organizasyon kültürü ve yapısının tetikleyici etkisi çok fazladır. Örgütler, yönetim fonksiyonlarını oluşturmaya başlarken, stres ve çatışma yönetimini de göz önünde bulundurmalı, örgütsel psikolojik yıldırma yolu açacak faktörlerden örgütü arındırmalıdır. Yönetim anlayışı örgütün soyut değerleri çerçevesinde oluşturulmalıdır. Örgütün soyut değerlerinin başında, vizyon, misyon, örgüt kültürü ve örgüt iklimi gelmektedir. Bu nedenle psikolojik yıldırma örgüt kültüründen ayrı ele almak doğru bir yaklaşım değildir.

Örgüt kültürü, örgütlerin yapıları, politikaları, prosedürleri ve örgütsel amaçlara çalışanların bakış açıları içeren değerlerden oluşmaktadır. Örgüt kültürü, örgütün insan unsurunun etkinliğini artırmak amacıyla oluşturulur. Temsil yeteneği yüksek bir örgüt kültürü, psikolojik yıldırmanın ortaya çıkmasını ve yaşamasını zorlaştırır, temsil yeteneği zayıf bir örgüt kültürü ise, örgütsel psikolojik yıldırmanın kaynağı olur (Comer ve Vega, 2005: 101).

1. PSİKOLOJİK YILDIRMA’NIN ÖRGÜTSEL VE KİŞİSEL ETKİLERİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

1.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

İşyerinde psikolojik yıldırma, gelişmiş ülkelerde bir sorun olarak ortaya çıkmış ve bir sorun olarak ele alınmaya başlanmıştır. Konu ile ilgili birçok araştırma yapılmış, yıldırmanın kapsamı, sınırları, hangi sektörlerde daha çok görüldüğü, örgüt yapısının, kişisel özelliklerin yıldırma mağduru olmada bir etkisi olup olmadığı, yıldırma ile nasıl başa çıkılabileceği gibi konular araştırmacılar tarafından çeşitli şekillerde incelenmiştir. Bu araştırmada ise, daha önce ayrı ayrı ele alınan psikolojik yıldırma ve örgütsel etkilerinden olan iş stresi ve performans arasındaki bağlantının bir arada araştırılarak çalışanları ne düzeyde etkilediği araştırılacaktır. Çünkü işyerinde psikolojik yıldırma, çalışanların iş stresine, performansına, içsel motivasyonuna ve iş tatminine etki eden önemli bir faktördür.

Günümüz işyeri hastalıklarının başında stres ve performans düşüklüğü sayılabilmektedir. Bir işyerinde yaşanan yoğun ve uzun süreli taciz, duygusal saldırılar strese hatta depresyona yol açabilmektedir. Bu nedenle psikolojik yıldırmanın stres ve düşük performansla ilişkisinin gözden geçirilmesi yararlı olacaktır.

1.2. Araştırmanın Hipotezleri

Verileri toplamak amacıyla kullanılan ölçme araçlarının geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiştir. Araştırmanın hipotezleri aşağıdaki şekilde geliştirilmiştir.

H1: İşyerinde psikolojik yıldırmanın boyutları iş stresini anlamlı bir şekilde etkilemektedir

H2: İşyerinde psikolojik yıldırmanın boyutları kişisel performansın boyutlarını anlamlı bir şekilde etkilemektedir.

1.3. Araştırmanın Modeli

Araştırma, genel tarama modeline göre yürütülmüştür. Tarama modeli, geçmişte ya da halen varolan bir durumu varolduğu şekli ile betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımlarıdır. Araştırmaya konu olay, birey ya da nesne, kendi koşulları içinde ve olduğu gibi tanımlanmaya çalışılır. Genel tarama modelleri, çok sayıda elemandan oluşan bir evrende, evren hakkında genel bir yargıya varmak amacıyla evrenin tümü ya da ondan alınacak bir grup, örnek ya da örneklem üzerinde yapılan tarama düzenlemeleridir (Karasar, 2000: 11). Analiz yöntemleri açısından çalışma, sayısal (Quantitative) araştırmadır. Banka çalışanlarının işyerinde psikolojik yıldırma algılarının nedenleri çeşitli değişkenler açısından incelenmiştir. Bu bağlamda geliştirilen algı ölçeği kurumun genel müdürlük çalışanlarına uygulanmış, çalışanların söz konusu değişkenlere göre tutumları yorumlanarak araştırmanın problemine yanıt bulunmaya çalışılmıştır.

1.4. Araştırmanın Örnekleme

İşletmelerde psikolojik yıldırma ve etkilerine yönelik olarak yapılan bu araştırma kapsamında, finans sektöründe faaliyet gösteren bir kamu kurumunun genel müdürlüğünde görev yapan ve rasgele seçilen yöneticiler ve astlar araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Araştırma, örnekleme oluşturan çalışanların veri toplama araçları kapsamındaki ölçeklere verdikleri yanıtlarla sınırlıdır.

Bu çerçevede anketimize katılmayı kabul eden 77 kişiye anket uygulanmıştır. Ankete katılanların %26,5'i kadın %73,5'i erkektir. Katılımcıların yaşları 29 ile 55 arasında değişmekte olup ortalaması 39,44'tür (Std. Dev.: 7,381). Katılımcıların, 15'i (% 13,3), önlisans, 46'sı lisans (% 40,7), 16'sı ise lisansüstü eğitim (% 14,2) yapmıştır.

1.5. Veri Toplama Yöntemi

İşyerinde psikolojik yıldırmanın iş stresi ve performans ile ilişkisini belirlemek için anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırma için hazırlanan ölçek, iki bölüme ayrılmıştır. Birinci bölümde çalışanların demografik özelliklerini belirleyici genel sorular yer alırken; ikinci bölümde, psikolojik yıldırma, iş stresi ve kişisel performansla ilgili sorular yer almaktadır. Anket, toplam otuz sorudan oluşmaktadır. Araştırmada kullanılan ölçeğin mobbing ile ilgili soruları hazırlanırken, Einarsen ve Raknes (1997)'in geliştirdiği. *Negative Act Questionnaire* (NAQ) ölçeği kullanılmıştır. Söz konusu ölçekte çalışma ortamındaki taciz davranışlarına yer verilmiştir. NAQ ölçeği, literatür ve uzun süre tacize maruz kalanların açıklamaları olmak üzere iki farklı bilgi kaynağından doğmuştur. Araştırma ölçeğinin iş performansı ve iş stresi ile ilgili soruları Mahoney, Jerdee ve Carroll (1965)'in yönetimsel performansı tek bir dereceleme ölçeği ile ölçülebilen, uyumlu aktiviteler setini gerçekçi bir şekilde kullandıkları, literatürde çok değerli bulunan ölçek esas alınarak hazırlanmıştır.

1.6. Analizler

Araştırmada değişkenler arasında fark olup olmadığını ve anlamlılık düzeyini test etmek amacıyla tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır. Araştırmanın hipotezlerinin doğruluğunu test etmek amacıyla da korelasyon, regresyon ve faktör analizleri kullanılmıştır. Çözümlemelerde SPSS programının 13. sürümünden yararlanılmıştır. Tüm istatistiksel çözümlemelerde 0,5 anlamlılık düzeyi temel alınmıştır. İlk olarak, temel bileşenler yöntemi ile keşifsel faktör analizleri yapılarak değişkenlerin ayrışma geçerliliği analiz edilerek psikolojik yıldırma sorularına verilen cevaplar psikolojik yıldırma algılarının birbirinden ayrılan dört farklı boyuta indirgenebileceğini göstermiştir. Söz konusu boyutlar, duygusal şiddet, itibara saldırı, kültürel ayrımcılık ve mesleki konuma saldırı algılarıdır. Bu indirgeme sonucunda tüm mobbing sorularının varyansının %60,83'ü bu dört boyut tarafından açıklanabilmektedir. Bu indirgeme sonucunda tüm psikolojik yıldırma sorularının varyansının %60,83'ü bu dört boyut tarafından açıklanabilmektedir. Nitekim araştırmaya katılanların %92'si duygusal şiddet tipi psikolojik yıldırma tipine hemen hemen hiç uğramamaktadır. %7,1'lik bir kesim nadiren bu tip psikolojik yıldırma tipine uğrarken, %0,9'luk kesim de arada sırada duygusal şiddet tipi psikolojik yıldırma tipine maruz kalmaktadır. Yine araştırma kapsamındaki çalışanlardan %93,7'si itibara saldırı tipi psikolojik yıldırma tipine hemen hemen hiç uğramamaktadır. %4,5'lik bir kesim nadiren bu tip psikolojik yıldırma tipine uğrarken %1'lik bir kesim de arada sırada itibara saldırı tipi psikolojik yıldırma tipine maruz kalmaktadır. Çalışanların %92,8'i kültürel ayrımcılık tipi psikolojik yıldırma tipine hemen hemen hiç uğramamaktadır. %4,5'lik bir kesim nadiren bu tip psikolojik yıldırma tipine uğrarken %1,8'lik kesim de arada sırada kültürel ayrımcılık tipi psikolojik yıldırma tipine maruz kalmaktadır. Son olarak araştırma kapsamındaki çalışanların %70,6'sı mesleki konuma saldırı tipi psikolojik yıldırma tipine hemen hemen hiç uğramamaktadır. %25,7'lik bir kesim nadiren bu tip psikolojik yıldırma tipine uğrarken %1,8'lik kesim de arada sırada mesleki konuma saldırı tipi psikolojik yıldırma tipine maruz kalmaktadır.

Araştırma, Cronbach Alpha testi ile değişkenlerin içsel tutarlılığı (birleşme geçerliliği) test edilmiştir. Daha sonra değişkenlere oluşturan sorulara verilen cevapların her değişken için ortalaması alınarak değişkenlerin 1 ile 5 arasında puanları hesaplanmıştır. Değişkenlerin ortalamaları, standart sapmaları ve güvenilirlik değerleri Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1. Değişkenlerin Ortalama, Standart Sapma ve Güvenilirlik Değerleri

Değişkenler	Ort.	St. Sapma	Alpha
Duygusal Şiddet	1,1125	,23677	,75
İtibara Saldırı	1,1622	,28834	,70
Kültürel Ayrımcılık	1,1321	,36036	,87
Mesleki Konuma Saldırı	1,3792	,44321	,64
Arkadaşlardan Kaynaklanan Stres	1,9292	,83417	,59
İşten Kaynaklanan Stres	2,1386	,96025	,75
Amirlerden Kaynaklanan Stres	1,8661	,81438	,81
Kişisel Performans	3,9448	,81123	,92

Korelasyon analizi sonuçları ise mobbing uygulamalarına yönelik algılardan itibara saldırı, örgütsel stres boyutlarından işten kaynaklanan stres ve amirlerden kaynaklanan stres ile kişisel performans algısı arasında negatif ve anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur.

Tablo 2. Değişkenler Arasındaki Korelasyon

	Duygusal Şiddet	İtibara Saldırı	Kültürel Ayırmıcılık	Mesleki Konuma Saldırı	Arkadaşlardan Kaynaklanan Stres	İşten Kaynaklanan Stres	Amirlerden Kaynaklanan Stres
Duygusal Şiddet	1						
İtibara Saldırı	,462(**)	1					
Kültürel Ayırmıcılık	,491(**)	,444(**)	1				
Mesleki Konuma Saldırı	,420(**)	,374(**)	,510(**)	1			
Arkadaşlardan Kaynaklanan Stres	,298(**)	,322(**)	,215(*)	,132	1		
İşten Kaynaklanan Stres	,446 (**)	,425(**)	,418(**)	,391(**)	,434(**)	1	
Amirlerden Kaynaklanan Stres	,546 (**)	,471(**)	,499(**)	477(**)	,324(**)	,474(**)	1
Kişisel Performans	-,045	-,225(*)	-,054	-,076	-,137	-,274(*)	-,197(*)

** 0.01 hata payı ile anlamlı

* 0.05 hata payı ile anlamlı

İşyerinde psikolojik yıldırma algılarının işten kaynaklanan strese etkilerine baktığımız regresyon analizine göre, itibara saldırı yapıldığı algısı ve duygusal şiddete maruz kalma algısı iş stresini pozitif ve anlamlı bir şekilde etkilemektedir.

Tablo 3. Psikolojik Yıldırma ve İşten Kaynaklanan Stres İlişkisi

Bağımsız Değişkenler	St. Beta Katsayısı	t	Anlamlılık
Sabit Değerler		-1,166	,247
Duygusal Şiddet	,202	1,971	,052
İtibara Saldırı	,225	2,216	,029
Kültürel Ayırmıcılık	,116	1,112	,269
Mesleki Konuma Saldırı	,156	1,578	,118

R2: 0,255; F:0,81

Tablo 4’de görüldüğü gibi, işyerinde psikolojik yıldırma algılarının amirden kaynaklanan strese etkilerine baktığımız regresyon analizi sonuçlarına göre, tüm işyerinde psikolojik yıldırma algıları amirden kaynaklanan stresi pozitif ve anlamlı şekilde etkilemektedir.

Tablo 4. Psikolojik Yıldırma ve Amirden Kaynaklanan Stres İlişkisi

Bağımsız Değişkenler	St. Beta Katsayısı	t	Anlamlılık
Sabit Değerler		-2,737	,007
Duygusal Şiddet	,294	3,146	,002
İtibara Saldırı	,187	2,040	,044
Kültürel Ayrımcılık	,188	2,006	,048
Mesleki Konuma Saldırı	,177	1,984	,050

R2: 0,39; F:17,95

İşyerinde psikolojik yıldırma algılarının arkadaşta kaynaklanan strese etkilerine baktığımız regresyon analizi sonuçlarına göre, sadece itibara saldırı yapıldığı algısı arkadaşta kaynaklanan stresi pozitif ve anlamlı şekilde etkilemektedir.

Tablo 5. Psikolojik Yıldırma ve Arkadaştan Kaynaklanan Stres İlişkisi

Bağımsız Değişkenler	St. Beta Katsayısı	t	Anlamlılık
Sabit Değerler		,876	,383
Duygusal Şiddet	,166	1,476	,143
İtibara Saldırı	,257	2,318	,022
Kültürel Ayrımcılık	,085	,746	,458
Mesleki Konuma Saldırı	-,084	-,777	,439

R2: 0,11; F:4,26

Psikolojik Yıldırma ve performans arasındaki ilişkiyi görmek amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre itibara yönelik saldırı şeklinde gerçekleştirilen davranışlar performansı negatif olarak etkilemektedir. Psikolojik yıldırmanın diğer şekilleri arasında anlamlı bir ilişki görülmemektedir.

Tablo 6. Psikolojik Yıldırma ve Kişisel Performansa Etkileri

Bağımsız Değişkenler	St. Beta Katsayısı	t	Anlamlılık
Sabit Değerler		10,391	,000
Duygusal Şiddet	,082	,668	,506
İtibara Saldırı	-,270	-2,261	,026
Kültürel Ayırmıcılık	,013	,107	,915
Mesleki Konuma Saldırı	-,016	-,134	,894

R2: 0,019; F:1,49

Araştırma sonuçlarına göre, psikolojik yıldırma algılarından itibara saldırı algısı, kişisel performansı doğrudan olumsuz etkilerken, buna ek olarak tüm psikolojik yıldırma boyutları amirden kaynaklanan iş stresini artırarak kişisel performansı dolaylı olarak da olumsuz etkilemektedir.

İşyerinde psikolojik yıldırma boyutları ile iş stresi boyutları arasında anlamlı bir etkileşim olduğunu öngören araştırmanın birinci varsayımı (H1) kısmen kabul edilebilir durumdadır. Nitekim ilk üç regresyon modelinin analiz sonuçlarına bakıldığında, itibara saldırı tipindeki psikolojik yıldırmanın işten, amirden ve arkadaştan kaynaklı stresi artırdığı, duygusal şiddet tipindeki psikolojik yıldırmanın amirden ve arkadaştan kaynaklı stresi artırdığı, mesleki konuma saldırı ve kültürel ayırmıcılık tiplerindeki psikolojik yıldırmanın ise sadece amirden kaynaklı stresi artırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Aynı şekilde psikolojik yıldırma ve kişisel performans ilişkisinin ele alındığı ikinci varsayım (H2) da kısmen kabul edilebilmektedir. Dördüncü regresyon modelinin analiz sonuçlarına göre, psikolojik yıldırma çeşitlerinden itibara saldırı kişisel performansı azaltmaktadır. Diğer psikolojik yıldırma boyutları ise performans üzerinde etkili bulunmamışlardır. Genel olarak korelasyon analizlerinin sonuçlarına bakıldığında, iş stresi boyutlarının kişisel performansla anlamlı ve negatif bir ilişki içinde olduğu görülmektedir. Bu bağlamda, psikolojik yıldırmanın stresi artırdığı ve dolaylı olarak da performansı azalttığı söylenebilir.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Örgütlerin başarılarının temelinde insan faktörü birinci derecede önemlidir. Örgütlerin kurulması, işlemesini sağlayan ve birtakım amaçlar doğrultusunda harekete geçiren insan unsurudur. Dolayısı ile bireyin nitelikleri ne kadar fazla ise örgütün etkinliği de o derece de artacaktır. Bu bağlamda, psikolojik yıldırmanın tamamen işyerinde gerçekleşen bir olgu olduğunu bir kez daha vurgulamak gerekir.

Araştırmanın sonuçlarından da anlaşılacağı üzere, çalışanların psikolojik yıldırma algıları oldukça düşük olup, sadece mesleki konuma saldırı algısı nispeten biraz yüksektir. Stres boyutları için de aynı düşüklükten söz edilebilir, yine sadece iş stresi boyutu nispeten biraz yüksektir. Ayrıca yapılan değerlendirmeler sonucunda, işyerinde psikolojik yıldırma ile iş stresi ve iş performansı arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. İşgörenlerin stresli iş ortamından kaynaklı olarak psikolojik yıldırma maruz kaldıkları göz önüne alınarak, yöneticiler, iş zenginleştirme, olumlu örgüt iklimi yaratma, rol çatışmalarını önleme, iletişim kanallarını şeffaflaştırma, çalışanların gereksinimlerine önem verme ve

bunları giderme yolunda çaba sarf etme, stres kaynakları ve stres yönetimi hakkında işgörenin eğitimi sağlama gibi yollarla işyerindeki stresi yönetmelidir.

Konu ile ilgili daha önce yapılmış çalışmalar da incelendiğinde NAQ ölçeği, işyerinde tacize maruz kalma potansiyelini ve bunun sıklığını ortaya koyması bakımından önemlidir. Ölçeğin mimarları Einarsen ve Raknes (1997) duygusal saldırı ve tacizin organizasyonlarda yıkıcı problemlere neden olduğunu, yine meslektaşlar arasındaki iletişimdeki memnuniyetsizliğin ve iletişim probleminin de duygusal saldırı ile bağlantılı olduğunu vurgulamışlardır. NAQ ölçeğinin faktör analizini yapan Niedl (1995) kişilere saldırı, sosyal izolasyon ve fiziksel şiddet gibi davranışlardan bilgiler sağlamıştır.

Adams (1992) ve Crawford (1997) işyerindeki duygusal tacizin örgütsel etkilerine yönelik kullanışlı vaka analizleri yapmışlardır. Adams işyerinde duygusal tacizin ve saldırganlığın hastalık, düşük moral, verimliliğin azalması, yüksek oranlı işgücü devirleri, yoğun iş stresi ve düşük iş performansı gibi yüksek maliyetli sonuçlara neden olduğuna vurgu yapmıştır. Bu bağlamda, çalışanların kendi çalışma ortamları içerisinde duygusal saldırı hakkında eğitilmesi ve aydınlatılması (Sheehan, 1998: 38) onları tacize maruz kaldıklarında kendilerini koruyabilmeleri adına önemli bir çözüm yolu olarak önerilmiştir.

KAYNAKLAR

- ADAMS, A. (1992), *Bullying at Work: How to Confront and Overcome It*, London:Virago.
- ARPACIOĞLU, G. (2008), “İşyerindeki Stresin Gizli Kaynağı:Zorbalık ve Duygusal Taciz”, *www.hrdergi.com/tr*, Erişim Tarihi: 03.01.2009.
- COMER, G. and VEGA, G. (2005), “Sticks and Stones May Break Your Bones, But Words Can Break Your Spirit: Bullying in the Workplace”, *Journal Of Business Ethics*, 58:101-109.
- CRAWFORD, N. (1997) Bullying at work: a Psychoanalytic Perspective, *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7:219-226.
- ÇOBANOĞLU, S. (2005), *Mobbing: İşyerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri*, Timaş Yayınları, İstanbul,
- DAVENPORT, N., SCHWARTZ, R. D. ve ELIOT, G. P. (2003), *Mobbing: İşyerinde Duygusal Taciz*, Sistem Yayıncılık, İstanbul.
- EINARSEN, S., and RAKNES, B.I. (1991), *Mobbing i Arbeidslivet. En Undersøkelse av forchomst og helsemessige konsekvenser av mobbing i på norske arbeidsplasser*. FAHS, Bergen: Universitetet i Bergen.
- EINARSEN, S. and Raknes, B. I. (1997).“Harassment in The Workplace and The Victimization of Men”,*Violence and Victims*, 12:247-263.
- EINARSEN, S. (1999), “The Nature and Causes of Bullying at Work”, *International Journal of Manpower*, 20:16-27.
- EINARSEN, S. (2000), “Harrassment and Bullying at Work: A Review of The Scandinavian Approach”, *Agression and Violent Behaviour*, 5(4):371-401.
- FIELD T.(1996), *Bully in Sight*, Success Unlimited Pres, USA.

- LEYMANN, H.(1990), “Mobbing and Psychological Terror at Workplaces”, *Violence and Victims*, 5:119-126
- LEYMANN, H.(1996), “The Content and Development of Bullying at Work”, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5:165-184.
- MAHONEY, T.A., JERDEE, T.H. and CARROLL, S.J. (1965), “The Jobs of Management”, *Industrial Relations, February*, pp.97-110.
- NAMIE, G. (2000), *U.S. Hostile Workplace Survey*, Workplace Bullying & Trauma Institute, USA.
- SHEEHAN, M. (1999) “Workplace Bullying: Repondsing With Some Emotional Intelligence”, *International Journal of Manpower*, 20(1/2):57-69.
- ŞEKER, D.(2006), “Zorbalık Deprem Gibi Bir Şey”, *Popüler Yönetim Dergisi*, 8
- TUTAR, H.(2004), *İşyerinde Psikolojik Şiddet*, Platin Yayınları, İstanbul.
- WESTHUES, K.(2004), *Administrative Mobbing at the University of Toronto*, Edwin Melen Pres, USA.