

Hemşirelerde Mobbing*

Mobbing in Nurses

Hava Gökdere Çınar¹, Ayşe Çiçek Korkmaz², Dilek Yılmaz¹

¹Uludağ Üniversitesi, Sağlık Yüksekokulu, Bursa

²Kilis 7 Aralık Üniversitesi, Yusuf Şerefoğlu Sağlık Yüksekokulu, Kilis

Özet

Örgütlerde çalışma hayatı boyunca yaşanmış ve yaşanmakta olan önemli konulardan biriside mobbing'dir. "Örgütsel baskı" şeklinde çevrilebilecek olan kavram "mob" kökünden gelmektedir. Gündelik kullanımı içinde, birine karşı cephe oluşturma, küçük düşürücü hareketlerde bulunma, hedef aldığı kişiyi uyumsuzlukla suçlama, kötü niyetli davranışlar, imâlar ve dışlayıcı tutumlar biçiminde işleyen olumsuz bir iletişim sürecidir. Mobbing, genelde üst düzey yönetim kadrosu tarafından uygulandığı gibi, aynı düzeydeki akranlar, astlar ya da bir grup tarafından da uygulanabilir. Son yıllarda özellikle sağlık sektöründe de mobbing oranı artmıştır. Sağlık ekibi içerisinde hem sayısal olarak çoğunlukla kadın olmaları, hem de sağlık sektöründe yer almaları gibi riskler nedeniyle hemşireler sıklıkla mobbing mağduru olmaktadır. Hemşirelerde mobbingin oluşmasını engellemek amacıyla kendilerine değer veren, iletişim ağının açık olduğu, hiyerarşik yapının az olduğu, görev yetki ve sorumlulukların açıkça belirlendiği bir yapının oluşturulması gerekmektedir. Ayrıca yöneticiler, duygusal tacize karşı duyarlı hale getirilmeli, meslektaşlarının yaşadığı olumsuz davranışlar karşısında destek olmalı, bu konuda üst yönetim tarafından yetkilendirilerek etkin çözüm yolları uygulamalıdır.

Anahtar Kelimeler: hemşire, mobbing, psikolojik baskı.

Abstract

Mobbing is one of the most important issues that were experienced throughout career and are still experienced in organizations. The concept which can be translated as "Organizational pressure" comes from the word stem "mob". It is a negative communication process that functions as to create a front against the one, to engage in degrading treatments, to accuse the person who targeted, malicious behaviors, insinuations and exclusionary attitudes. Mobbing can be implemented by the peers on the same levels, subordinates or a group as usual implementation of senior management team. In recent years, the rate of mobbing has increased particularly in the health sector. Because of the risks like mostly to be woman and in health sector, nurses often become victims of mobbing. In order to prevent mobbing in nurses, it should be created a structure that includes giving their value to nurses, open connection, less hierarchical structure, clearly defined duties, powers and responsibilities. In addition, the managers must become sensitive to emotional abuse, support their colleagues against negative behaviors, empowered by senior management in this regard and implement effective solutions.

Keywords: nurse, mobbing, psychological pressure.

*Bu çalışma 28-30 Nisan 2016'da Kuşadası-İzmir'de düzenlenen 3rd World Conference on Health Sciences'da sözel bildiri olarak sunulmuştur.

Giriş

Örgütlerde çalışma hayatı boyunca yaşanmış ve yaşanmakta olan önemli konulardan biriside mobbingdir. Son yıllarda yönetim ve çalışma psikolojisi yapılan bilimsel çalışmalarda başlangıçta iş yerinde var olan rekabetten kaynaklanan psikolojik baskılarla ortaya çıktığı düşünülen ancak yaşandığında fark edilmeyen hatta fark edilmek istenmeyen, çalışanları işten ayrılmaya kadar götüren, sınırı olmayan eylemler bütünü olan mobbing çalışma hayatında çok büyük öneme sahiptir¹. Mobbing günümüzde; cinsiyet, yaş, tecrübe, eğitim, hiyerarşi vb.. gibi farklar gözetmeksizin, tüm kültürlerde ve tüm iş kollarında ortaya çıkan bir davranış biçimidir. Bu davranış biçimi eski olmasına rağmen kavram olarak mobbingin ortaya çıkışı ve tanımlanması çok yenidir².

Dilimize "örgütsel baskı" şeklinde çevrilebilecek olan "mobbing" İngilizce "mob" kökünden gelmektedir. Mob sözcüğünün tam olarak karşılığı, "kanun dışı şiddet uygulayan düzensiz kalabalık" şeklindedir. Gündelik kullanımı içinde, birine karşı cephe oluşturma, küçük düşürücü hareketlerde bulunma, hedef aldığı kişiyi uyumsuzlukla suçlama, yalnızlaştırarak bunalma ve kötü niyetli davranışlar, imâlar ve dışlayıcı tutumlar biçiminde işleyen olumsuz bir iletişim sürecidir³. Bu kavram ilk kez, 1960'lı yıllarda; hayvan davranışlarını inceleyen Avusturyalı bilim adamı K. Lorenz tarafından kullanılmıştır. İşyerinde mobbing kavramı ise ilk kez 1980 yılında İsveçli psikolog Heinz Leyman çalışanların birbirine uyguladıkları psikolojik şiddeti ifade etmek için kullanmıştır⁴. Leymann (1996) ve Zapt (1996) iş yerinde yaşanan psikolojik şiddeti "düşmanca ve etik dışı hareketler içeren, bir veya birkaç kişi tarafından sistematik olarak genelde bir kişiye karşı uygulanan ve bu kişinin yardımsız ve savunmasız bir duruma düşmesine neden olan davranışlar" olarak tanımlanmıştır^{5,6}.

Browne'a göre mobbing basit veya aniden gelişen bir personel arası çatışma olarak algılanmamalıdır. Aksine doğrudan bir çalışana yönelik, sistemli ve uzun süreli, sonuçları psikolojik ve fizyolojik zararlara sebep olabilecek bir davranış biçimidir^{3,7}. Mobbing kavramının tanımında esas alınan üç kriter bulunmaktadır. Bu kriterler "sıklık", "süreklilik" ve "güç farklılıkları"dır. Konuyla ilgili yapılan araştırmalarda en kısa mobbing süresinin altı ay; genelde ortalama uygulama süresinin on beş ay; sürecin kalıcı ağır etkilerinin ortaya çıktığı ana dönemin ise,

yirmi dokuz - kırk altı ay olduğu saptanmıştır^{3,8}.

Leymann, mobbing sürecinde beş aşama tanımlamıştır;

1. Tanımlama aşaması: Sıkıntılı bir olay yaşanır, henüz mobbing davranışı yoktur ama tepkiler tacize dönüşme potansiyeli taşır.
2. Anlaşmazlık aşaması: İş yaşamında meydana gelen bir anlaşmazlık durumu henüz mobbing olarak nitelendirilmez. Ancak anlaşmazlık sonucunda diğer çalışanların çeşitli nedenlerle karşı tarafta yer alması mağduru izole edilmeye başlamasına neden olur.
3. Saldırganlık aşaması: Bu aşamada mağdura karşı karalama kampanyası başlatılır. Saldırgan tutumlar ve psikolojik saldırılar, mobbing dinamiklerinin harekete geçtiğini gösterir.
4. Kurumsal güç aşaması: Yönetim, anlaşmazlıkta taraf olmasa da, iş yerinde uygulanan psikolojik şiddeti görmezden gelerek, göz yumarak, durumu yanlış değerlendirerek, bazen de kışkırtarak, bu negatif döngüde işin içine girer ve psikolojik tacize ortak olur.
5. İşine son verilme aşaması: Sonuçta, işten kovulma veya zorunlu istifa söz konusudur. Yaşanan duygusal gerilim sonucu, travma sonrası davranış bozuklukları ve psikosomatik hastalıklar ortaya çıkabilir. Mağdur işini bırakmakla da duygusal taciz baskısından kurtulamaz^{9,10}.

mobbing davranışları; yapılan işlerin sürekli eleştirilmesi, kişinin umursanmaması, dini ve siyasi görüşleri ile alay edilmesi, hakkında asılsız söylentiler çıkarılması, hareketleri taklit edilerek gülünç duruma düşürülmesi, verilen işlerin geri alınarak kişinin kendine olan güveninin sarsılması, kişinin itibarını ve kariyerini zedelemek için yeteneği dışında işler verilmesi, psikolojik ve fiziksel olarak ağır işlerde görevlendirilmesidir¹¹⁻¹³.

Mobbing işyerinde çalışanlar veya işverenler tarafından tekrarlanan saldırılar şeklinde uygulanan bir nevi psikolojik terördür. İş yeri mobbingi, bir insanı çalıştığı kurumdan ayrılmaya zorlamak amacı ile yersiz suçlamalar, aşağılamalar, genel tacizler şeklinde baskı unsurlarını art niyetli ve sistemli olarak uygulamaktır. Mağdur, iş yaşamından dışlamak amacıyla psikolojik taciz, kötü davranış, uygun olmayan görev ve adaletsiz maaş yöntemiyle de yıldırılabilir. Mobbing, genelde üst düzey yönetim kadrosu tarafından uygulandığı gibi, aynı düzeydeki

akranlar, astlar ya da bir grup tarafından da uygulanabilir. Çalışmalar genellikle mobbing mağdurlarının otuzlu yaşlarda, iyi eğitilmiş, hatta yüksek lisans, doktora gibi derecelere sahip bireyler olduğunu göstermektedir. Ayrıca, mağdurların duygusal zekâları yüksek, üretkenlik, dürüstlük, merhamet ve adalet hisleri gelişmiş kişiler olduğu da belirlenmiştir^{10,11,12,14}.

Mobbing nedeniyle olumsuz davranışların kişi üzerinde yarattığı psikolojik baskı ile mağdurlar, kendilerine duydukları güvenlerini kaybetmekte ve görevlerini tam olarak yerine getiremez duruma gelmektedirler. İşyerlerinde çalışanların yaşadığı bu saldırganca davranışlar mağdurların, fizyolojik ve psikolojik sağlık durumlarında zararlara yol açmakta, özel yaşamlarını etkilemekte ve hatta intihara kadar götürebilmektedir. Mobbinge maruz kalan çalışanın veya birimin performansının düşmesi, iş gücü devri, getirdiği ekonomik maliyetler ile örgüte de zarar vermektedir. Bu davranış hali hem kişisel özelliklerden hem de örgütsel özelliklerden kaynaklanmaktadır^{3,8}.

MOBİNG VE HEMŞİRELİK

Son yıllarda özellikle sağlık sektöründe mobbing oranı artmış durumdadır. Sağlık sektöründe çalışanların %50'den fazlasının mobbing mağduru olduğu bildirilmektedir. Sağlık sektöründe çeşitli meslek gruplarının bilgi ve birlikte çalışmasını gerektirmesi, süreklilik gerektirmesi, yoğun ve stresli iş ortamlarına sahip olması, zor ve düzensiz çalışma koşulları, yetersiz ücret, bürokratik engellerin çokluğu, hastanelerde tıbbi olanakların çok yetersiz olması, görev tanımlarının belirsizliği ve kadın çalışanların fazla olması gibi nedenler mobbingi tetikleyen etmenlerdir¹.

Dünya'da sağlık alanında mobbinge ilgili yapılmış bazı araştırmalar durumun ciddiyetini açıkça ortaya koymaktadır. Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO), Uluslararası Hemşirelik Konseyi (ICN) ve Dünya Sağlık Örgütü (WHO) sağlıkta yıldırmanın ciddi bir sorun haline geldiğini yayınladıkları raporlarında belirtmektedir. Örneğin; WHO'nun 2002 yılı raporunda yıldırma yer vermesi ve ICN'nin 2001 yılı raporunda yıldırmanın majör bir sorun haline geldiğini ifade etmesi ile tüm dünyanın dikkatinin sağlık sektöründe yaşanan olaylara biraz daha çekilmesi sağlanmıştır. Ayrıca, sektörler açısından yıldırma uğrama oranlarındaki farklılıkları ele alan Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) yayınladığı raporda sağlık sektöründeki yıldırma şu şe-

kilde ifade etmiştir; Amerika' da sağlık sektöründe çalışanların yıldırma maruz kalma oranları diğer sektörler göre 16 kat daha fazla bulunmuştur. Avustralya'da, Bulgaristan'da, Güney Afrika'da, Tayland'da ve Brezilya'da sağlık sektöründe yıldırma maruz kalma oranı %40'ın üzerinde olduğu bildirilmiştir^{15,16}.

Literatür incelendiğinde sağlık ekibi içinde en çok hemşirelerin mobbinge maruz kaldığı ortaya çıkmıştır. Sağlık ekibi içerisinde hem sayısal olarak çoğunlukla kadın olmaları, hem de sağlık sektöründe yer almaları gibi riskler nedeniyle hemşireler sıklıkla mobbing mağduru olmaktadır^{4,8,9,17-20}. 2001 yılında Amerikan Hemşireler Birliği (Amerikan Nurses Association) tarafından yapılan çalışmada; son bir yıl içinde hemşirelerin %57 oranında tehdit edildikleri ya da fiziksel saldırıya uğradıkları tespit edilmiştir⁴. Bunun yanında, hemşirelerin işyerlerinde yöneticileri ve iş arkadaşları tarafından mobbinge uğradıkları gözlenmiştir^{8,18,21}.

Mobbing ile ilgili hemşireler üzerinde yapılan çalışmalar incelendiğinde; Weber ve arkadaşları (2007)'nin yaptığı çalışmada Almanya'da hemşirelerin mobbinge maruz kalma oranları % 3 olarak belirlenmiştir²². Einarsen ve arkadaşları (2003)'ün yaptığı çalışmada; hemşirelerin şiddete maruz kalma oranları 1% ve 4% olarak belirlenmiştir²³. Türkiye'de Güven ve arkadaşları (2012) kamuya bağlı sağlık kuruluşlarında yaptığı çalışmada hemşirelerin %12.7'sinin son 6 ay içerisinde haftada en az bir kez mobbing davranışlarından birine veya bir kaçına maruz kaldıklarını⁸, Geçici ve Sağkal (2011)'in yaptığı çalışmada ise hemşirelerin meslek hayatları boyunca %43'ünün mobbinge maruz kaldığını belirlenmiştir²⁴. Demir ve arkadaşları (2014)'nin çalışmada hemşirelerin mobbinge maruz kalma durumları %11.9 olarak bulunmuştur⁴. Yıldırım ve Yıldırım (2010) tarafından yapılan çalışmada ise akademisyen hemşirelerin %82'sinin kişiliğe yönelik mobbinge uğradıkları saptanmıştır²⁵. Efe ve Ayaz (2010)'ün çalışmada 25 yaş altı ve yoğun bakım hemşireleri daha fazla mobbinge maruz kaldığı belirlenmiştir²⁶. Öztunç (2001) ise çalışmada hemşirelerin çalıştıkları kliniklerde en çok sözel şiddete maruz kaldıkları ve sözel tacizin en fazla cerrahi bilimler kliniklerinde yaşandığını saptamıştır²⁷.

Mobbing hemşireler üzerinde oldukça olumsuz sonuçlar do-

ğurmaktadır. Yıldırım (2009)'ın Türkiye'de hemşireler üzerinde yaptığı araştırmanın sonucunda; sırası ile en çok başkasını küçümseme davranışı, daha sonra sorumlu olunmadığı işlerden suçlanması ve son olarak sürekli kontrol etme davranışı mobbing davranışları olarak hemşireler tarafından ifade edilmiştir. Bu davranışlara karşı tepkiler ise genelde yorgunluk, stres daha sonrası da aşırı yemek yeme ya da iştahlarında azalma ve baş ağrısı gibi fiziksel bozukluklar olarak belirlenmiştir¹⁹. Laschinger ve arkadaşları (2010) hemşirelerde yaptıkları bir çalışmada mobbinge maruz kalmanın tükenmişlik seviyesini artırdığını saptamıştır²⁸. Mobbinge uğrayan bir hemşirenin, iş veriminin veya motivasyonun azalması, doğrudan hasta/sağlıklı bireylerin bakım kalitesinin azalmasına neden olmaktadır. Hasta bakım kalitesinin azalması ise, hasta bireyin sağlığını olumsuz olarak etkileyerek hastanede kalış süresinin uzaması gibi pek çok risk faktörünün artmasına neden olabilecektir. Mutsuz, uykusuz, anksiyeteli, dikkati dağılmış, kendine güven eksikliği olan, iyilik hali sarsılmış meslek üyelerinin hemşirelik sürecini başarı ile yürütmesi ve kaliteli hizmet sunması oldukça zordur. Aynı zamanda, mobbing mağduru olan hemşireler, malpraktis (hatalı uygulama) açısından yüksek risk taşıyabilmektedir^{9,30,31}. Literatürde mevcut çalışmalarda da mobbingin hemşireler üzerinde; suçluluk, artan stres seviyesi, fiziksel rahatsızlıklar, kendini suçlu görme, iş doyumunu yitirme, verimliliğin düşmesi, benlik saygısında ve mesleki yetkinliğine olan inancında eksilme, kişilerarası ilişkilerde bozulma, kendini sömürülmüş görme gibi olumsuz etkileri olduğu bildirilmektedir^{9,18,31,32}.

SONUÇ

Günümüzde mobbing, çalışma hayatına pek çok olumsuz etkisi bulunan, çalışan performansını ve başarısını önemli ölçüde düşüren bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu sebeple çalışma hayatında çalışanlarda mevcut olan mobbing davranışlarının tespit edilmesi, bu davranışların nedenlerinin ortaya çıkarılması ve mobbing ile başa çıkma yöntemlerin belirlenmesi büyük önem taşımaktadır. Hemşirelerde mobbingin oluşmasını önlemek için kendilerine değer veren ve iletişim ağının açık olduğu bir yapının oluşturulması gerekmektedir. Ayrıca bu durumla ilgili yöneticiler, mobbinge karşı duyarlı olmalı, meslektaşlarının yaşadığı olumsuz durumlar sonucunda onlara destek olmalı ve konuyla ilgili çözüm yolları aramalıdır.



Kaynaklar

1. Seyrek H. Hemşirelerde adalet algısının mobbing davranışları üzerine etkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2013.
2. http://www.turkhukuksitesi.com/makale_1293.ht , Erişim Tarihi; Aralık 2015.
3. Alparslan AM, Tunç H. Mobbing olgusu ve mobbing davranışında duygusal zeka etkisi. SDÜ Vizyoner Dergisi 2009; 1(1): 146-159.
4. Demir G, Bulucu GD, Özcan A, Yılmaz D, Şen H. Hemşirelerin mobbinge uğrama durumlarının belirlenmesi. Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi 2014; 4(1): 1-5.
5. Leymann H. The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 199; 5: 165-184.
6. Zapf D, Knorz C, Matthias K. On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 1996; 5(2): 215- 237.
7. Browne MN, Smith MA. Mobbing in the workplace: the latest illustration of pervasive individualism in American law. *Employee Rights And Employment Policy Journal* 2008; 12: 131-161.
8. Güven ŞD, Özcan A, Kartal B. Nevşehir il merkezinde kamuya bağlı sağlık kuruluşlarında çalışan ebe ve hemşirelerin mobbing'e uğrama durumları. *Balikesir Sağlık Bilimleri Dergisi* 2012; 1(3): 117-123.
9. Özdemir S, Tosun B, Bebiş H, Yava A. Hemşire kaleminden mobbing: iş yerinde psikolojik saldırı. *TAF Preventive Medicine Bulletin* 2013; 12(2): 183 -192.
10. Davenport NZ, Schwartz RD, Elliott GP. Mobbing, emotional abuse in the American workplace. [Cev: O.C. Onertoy]. İstanbul, Turkey: Sistem Yayıncılık, 2003.
11. Öztürk H, Yılmaz F, Hintistan S, Bayramoğlu T. Hemşirelerin yaşadığı mobbing. *TC Sağlık Bakanlığı Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü II. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Bildiriler Kitabı* 2010; Cilt 1: 141-151.
12. Çobanoğlu Ş. Mobbing, İşyerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri, *TİMAŞ Yayınları Psikoloji Dizisi, Sistem Matbaacılık, İstanbul, 2005.*
13. Leymann H. Mobbing and psychological terror at workplace. *Violence and Victims* 1990; 5: 119-126.
14. Bağ B. Hemşirelikte Şiddet Görünümleri. *Aktif Yayınevi, İstanbul, 2004.*
15. Dündar T, Şahin B. Sağlık çalışanlarının yıldırıma (mobbing) maruz kalma durumlarının incelenmesi: Bolu ili hastanelerinde bir araştırma. *TC Sağlık Bakanlığı Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü II. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Bildiriler Kitabı.* 2010; Cilt 1; 152-164.
16. ILO/ICN/WHO/PSI Report. Joint programme on workplace violence in the health sector, framework guidelines for addressing workplace violence in the health sector, Geneva, 2002.
17. Ferrinho P, Biscaia A, Fronteira I, Craveiro I, Antunes AR, Conceição C, Flores I, Santos O. Patterns of perceptions of workplace violence in the Portuguese health care sector. *Human Resources for Health* 2003; 1: 1-11.
18. Karakaş SA, Okanlı A. Hemşirelik ve Mobbing. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi* 2013; 2(4): 562-576.
19. Yıldırım D. Bullying among nurses and its effects. *International Nursing Review* 2009; 56(4): 504- 511.
20. Rutherford A, Rissel C. A survey of workplace bullying in a health sector organisation. *Australian Health Review* 2004; 28: 65-72.
21. Akyıl RÇ, Tan M, Saritaş S, Altuntaş S. Levels of mobbing perception among nurses in Eastern Turkey. *International Nursing Review* 2012; 59: 402-408.
22. Weber A, Hörmann G, Köllner V. Mobbing a work related risk factor of service based society? *Gesundheitswesen.* 2007; 69(5): 267-276.
23. Einarsen S, Hoel H, Zapf D, Cooper CL. *Bullying and emotional abuse in the workplace: International Perspectives in Research and Practice.* Taylor & Francis. London, 2003.
24. Geçici BN, Sağkal T. Ödemiş'te çalışan hemşirelerin mobbinge maruz kalma durumlarının incelenmesi. *Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi.* 2011; 4(1): 53-62.
25. Yıldırım D, Yıldırım A. Sağlık alanında çalışan akademisyenlerin karşılaştığı psikolojik şiddet davranışları ve bu davranışların etkisi. *Türkiye Klinikleri Tıp Bilimleri Dergisi* 2010; 30(2): 559-570.
26. Efe SY, Ayaz S. Mobbing against nurses in the workplace in Turkey. *International Nursing Review* 2010; 57(3): 328-334.
27. Öztunç G. Adana ilindeki çeşitli hastanelerde çalışan hemşirelerin çalışma saatlerinde karşılaştıkları sözel ve fiziksel taciz olaylarının incelenmesi. *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi* 2001; 5(1):1-9.
28. Laschinger HK, Grau AL, Finegan J, Wilk P. New graduate nurses' experiences of bullying and burn out in hospital settings. *Journal of Advanced* 2010; 66(12): 2732-2742.
29. Bilgel N, Aytac S, Bayram N. Bullying in Turkish white-collar workers. *Occupational Medicine* 2006; 56(4): 226-231.
30. Vandekerckhove W, Commers MSR. Downward workplace mobbing: a sign of the times. *Journal of Business Ethics* 2003; 45(1-2): 41-50.
31. Khorsid L, Akin E. Hemşirelikte meslektaş şiddeti. *Hastane Yönetimi* 2006; Temmuz-Ağustos-Eylül:14-18.
32. Pai H, Lee S. Risk factors for workplace violence in clinical registered nurses in Taiwan. *Journal of Clinical Nursing* 2011; 20: 1405-1412.