

## HASTANE ÖNCESİ ACİL SAĞLIK HİZMETLERİ ÇALIŞANLARINDA MOBBİNG

 Efe UYANIK<sup>1</sup>

### ÖZ

Sağlık sektörü çalışanları mesleklerini icra ederken mesleklerinin getirdikleri uzun çalışma süreleri, stresli iş ortamları zor çalışma ortamları nedeniyle birçok risk ile karşılaşmaktadır. Fiziksel ve psikolojik açıdan tam bir sağlık halinde bulunması gereken çalışanlar, çalıştıkları süre boyunca mobbing olgusuyla sıkça karşılaşmaktadır. En temel haliyle bir çalışana yönelik düzenli ve sistematik olarak uygulanan psikolojik şiddet olarak tanımlanan mobbing olgusu tüm çalışma alanlarında yıllar geçtikçe düzenli olarak artış göstermektedir ve sağlık sektörü çalışanları arasında da sık görülmektedir. Türkiye’de kamu sektöründe yapılan mobbing başvurularında sağlık sektöründen yapılan başvurular ikinci sırada yer almaktadır. Çalışmada hastane öncesinde acil sağlık hizmetleri arasında yaşanan mobbing olgularının literatür çerçevesinde açıklanması amaçlanmaktadır. Kendi içerisinde birçok riski barındıran ve temel hedefi yaşam kurtarmak olan hastane öncesi acil sağlık hizmetleri alanında, hizmetin etkin bir şekilde sürdürülmesi için çalışan motivasyonu oldukça önemlidir. Literatürde çalışan motivasyonu üzerine sıkça tartışma yürütülen mobbing ile ilgili hastane öncesi acil sağlık hizmetleri alanındaki durumun değerlendirilmesi önemli görülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Çalışan Motivasyonu, Hastane Öncesi Acil Sağlık Hizmetleri, Mobbing, Sağlık Hizmetleri

### MOBBING IN PRE-HOSPITAL EMERGENCY MEDICAL SERVICES WORKERS

#### ABSTRACT

Employees in the health sector face many risks while performing their profession due to the long working hours, stressful and difficult working environments that come with their profession. Employees, who must be in full physical and psychological health, frequently encounter the phenomenon of mobbing during their work. The phenomenon of mobbing, which is defined in its most basic form as psychological violence applied regularly and systematically against an employee, has been increasing steadily over the years in all work areas and is also common among healthcare sector employees. Among mobbing applications made in the public sector in Turkey, applications made from the health sector rank second. The aim of the study is to explain mobbing cases experienced in pre-hospital emergency medical services within the framework of the literature. In the field of pre-hospital emergency medical services, which involve many risks and whose main goal is to save lives, employee motivation is very important to maintain the service effectively. It is considered important to evaluate the situation in the field of pre-hospital emergency medical services regarding mobbing, where there is an elegant discussion on employee motivation in the literature.

**Keywords:** Employee Motivation, Pre-Hospital Emergency Medical Services, Mobbing, Health Services

<sup>1</sup>Paramedik, İzmir 112 İl Ambulans Servisi Başhekimliği; Yüksek Lisans Öğrencisi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Afet Tıbbı Anabilim Dalı, İzmir, Türkiye, efe.3698@gmail.com

## GİRİŞ

Hastane öncesi acil sağlık hizmetleri (HÖASH) medikal vakalar, trafik kazaları, iş kazaları başta olmak üzere birçok farklı durumda hayat kurtarıcı acil sağlık hizmetinin riskli ortamlarda sınırlı kaynaklarla sunmayı hedefler (Hadian, vd., 2021). HÖASH çalışanları yaşamı tehdit eden travmalar ve diğer hastalıklarda hastalarla ilk karşılaşan kişilerdir (Bohström, vd., 2017). Tüm bu durumlarda en ön safta hizmet vermeye çalışan HÖASH çalışanları birçok riskle ve problemle karşı karşıya kalmaktadır. HÖASH'nin etkin bir şekilde sunulmasında çalışan motivasyonu oldukça önemlidir (Ekşi, 2015). Birçok meslek grubu için çalışan motivasyonunu olumsuz etkilen en önemli durumlardan birisi olarak görülen mobbingin HÖASH çalışanlarını da etkilediği aşikardır.

HÖASH çalışanları mesleki gereklilikleri nedeniyle uzun süreli, stresli, yoğun ve zor çalışma ortamlarında, kalabalık bir ortamda farklı meslek gruplarıyla süreklilik halinde bir çalışma içerisinde. Mesleğin işleyiş şekli ve yapısı nedeniyle sağlık sektörü çalışanları diğer meslek gruplarına göre daha fazla ve farklı çeşitte mesleki risk faktörüne maruz kalabilmektedir (Demir, 2021; Yiğitbaş ve Deveci, 2011). Sağlık sektörünün özel yapısı nedeniyle çalışanların hastalara ve kurumlarına karşı fedakârlık ve sabırla gösterdiği davranışlarının sağlıklı olabilmesi için çalışanların fiziksel ve psikolojik olarak sağlıklı ve iyi durumda olmaları gerekmektedir. Kişinin iyilik hali ve davranışları uygulanan işlemlerin kurumların işleyiş sürecinin hasta bakımının kalitesini doğrudan etkileyebilmektedir. HÖASH çalışanlarının psikolojik iyilik halini etkileyen birçok faktörün arasında mobbing olgusu da yer almaktadır. Bir ya da birkaç kişi tarafından başka bir kişiye yönelik sistemli ve sürekli bir şekilde düşmanca uygulanan psikolojik saldırı olarak açıklanan mobbing, çalışanın psikolojik iyilik halini olumsuz etkileyen önemli konulardan birisidir (Çarıkcı ve Yavuz, 2009). Sağlık sisteminin giriş kapısı olarak kabul edilen ve verilen hizmetin etkinliğinin tüm sağlık sistemini etkilediği HÖASH alanında mobbingin farklı boyutları ile değerlendirilmesi tartışmaya değer bir konudur.

Bu çalışmayla HÖASH çalışanlarının önemli sorunlarından olan mobbingin, literatürdeki çalışmalar ışığında farklı boyutları ile değerlendirilmesi amaçlanmaktadır. Sağlık sisteminin çeşitli alanları için geniş bir literatüre sahip olan mobbing başlığının hastane öncesi alan için sınırlı literatüre sahip olması nedeniyle yapılan çalışma literatüre katkı sağlayacak niteliktedir. Çalışanlar için birçok farklı önemli riskin olduğu HÖASH'de çalışan motivasyonunun korunmasına yönelik çalışmalar oldukça önemli görülmektedir.

## 1. MOBBİNG

Mobbing kavramı 80'li yılların başında İsveçli psikolog Heinz Leymann tarafından literatüre kazandırılmış ve hedef olan kişiye fiziksel saldırıdan çok duygusal saldırıda bulunulması anlamında kullanılmıştır (Yiğitbaş ve Deveci, 2011). Mobbing en basit haliyle, çalışılan kurumda bir ya da birkaç kişi tarafından diğer kişiye yönelik sistemli ve sürekli bir şekilde düşmanca uygulanan psikolojik saldırı olarak açıklanabilir (Çarıkcı ve Yavuz, 2009). Mobbing eşik değer olarak haftada en az bir kez ve en az altı ay süreyle sistematik olarak birden fazla kişi tarafından kişiyi çaresiz ve savunmasız duruma getiren eylemlerdir (Efeoğlu

ve Karaman, 2023). Mobbing kavramı Türkiye’de psikolojik taciz, işyerinde psikolojik şiddet, terör, duygusal ve manevi taciz, yıldırma kavramlarıyla açıklanmaktadır (Yiğitbaş ve Deveci, 2011).

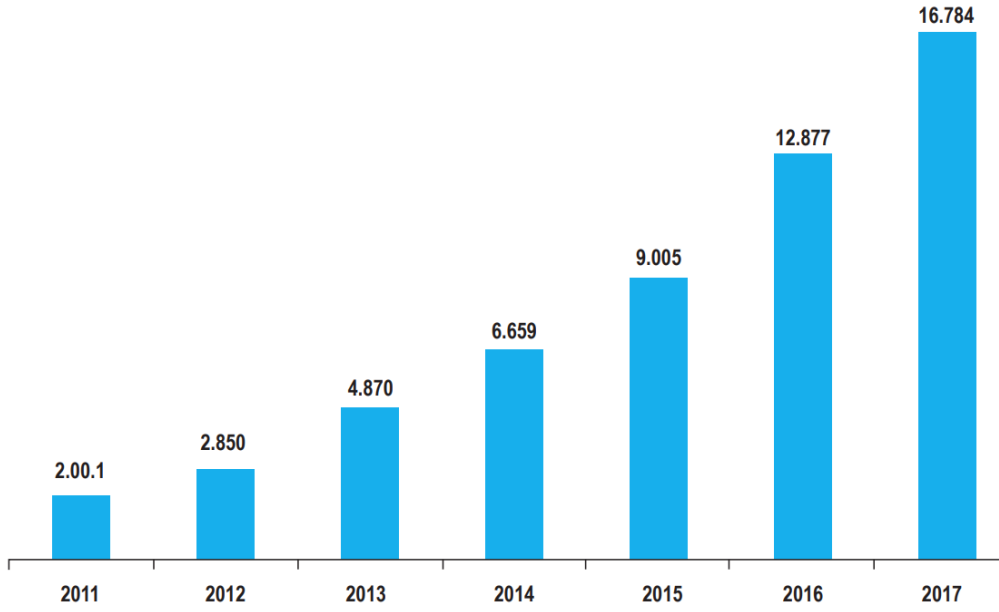
Mobbing davranışları kişiyi görmezden gelmek, kişinin fikirlerini görmezden gelmek, kişinin yeterliliklerini sorgulamak, kişiyi sürekli eleştirmek, kişiden mantıksız taleplerde bulunmak ve buna benzer davranışlar olarak karşımıza çıkmaktadır.

İşyerinde mobbing davranışları beş kategoride ele alınmaktadır.

- Mesleki statünün tehdit edilmesi,
- Kişisel duruşun tehdit edilmesi,
- Dışlama/soyutlama,
- İş yükünün arttırılması,
- İstikrarsızlık (Demir, 2021).

Mobbing süreçlerinden ekonomik ve sosyal olarak en çok, maruz kalan kişi etkilenmektedir. Mobbing mağdurlarının çoğunlukla otuzlu yaşlarda, yüksek lisans ve doktora gibi iyi eğitim derecelerine sahip bireyler olduğu çalışmalarda ortaya konmuştur (Gökdere Çınar, vd., 2016). Uluslararası Çalışma Örgütü (International Labour Organization-ILO) tarafından 2021 yılında yapılan araştırmaya göre çalışanların yüzde %17,9’unun iş hayatında mobbinge maruz kaldıkları tespit edilmiştir. Farklı ülkelerde yapılan çalışmalarda mobbing oranları farklılık göstermektedir. Bu oran Bulgaristan’da %32,2 ölçülmüşken, Portekiz’de %60, Suudi Arabistan’da %89,3, İran’da %29, Avustralya’da %67 olarak ölçülmüştür (Pıçakcıefe, vd., 2017). Türkiye’de gerçekleştirilen bir araştırmada ise mobbinge maruz kalma oranı %42 olarak belirlenmiş, en sık karşılaşılan davranış şeklinin ise performansın engellemesine yönelik olduğu belirlenmiştir (Efeoğlu ve Karaman, 2023). Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı tarafından 2017 yılında yayınlanan ‘İşyerlerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) Bilgilendirme Rehberi’nde yayınlanan verilerde işyerinde mobbinge mücadeleleyi güçlendirmek amacıyla hizmet veren ALO 170 hattında 2011-2017 yılları arasında 55.046 adet başvuru yapılmış olup, başvuru oranları yıllara göre giderek artmıştır (ÇSGB, 2017) (Şekil 1). Hemşirelerin, asistanların, banka ve sigorta çalışanlarının ve hizmet sektöründe çalışan yöneticilerin mobbing riski yüksek meslekler olduğu bilinmektedir ve mobbing oranı %25-90 arasında değişebilmektedir (Ulaş, vd., 2018). Literatüre göre, sağlık çalışanları arasında işyerinde mobbing sık karşılaşılan bir durumdur (Aristidou, vd., 2020).

Mobbinge uğrayan kişide psikosomatik belirtiler sıklıkla üzüntü, depresyon, anksiyete bozukluğu, uykusuzluk, gastrointestinal bozukluklar, baş ağrısı depresyon, yorgunluk, sinirlilik vb. olarak görülür. Sık olmasa da mobbing intiharla sonuçlanabilir. Mobbingin ruhsal ve fiziksel sonuçlarının dışında işten ayrılma durumları ve buna bağlı olarak kişinin hayatını idame ettirdiği maddi geliri kaybetmesiyle ekonomik problemler yaşama olasılığı da bulunmaktadır (Demir, 2021; Karsavuran, 2014).



Şekil 1. Yıllara göre çağrı sayıları (ÇSGB, 2017)

## 1.1. Mobbing Çeşitleri

Mobbingin yaşandığı çalışma alanlarında motive edici, örgütsel bağlanma ve iş tatmininin sağlanması gibi olumlu faktörler görülmemekte bunların yerine tatminsizlik, verimsizlik gibi olumsuz faktörler yer almaktadır. Mobbing çoğunlukla yöneticilerin astlarına uygulandığı şekliyle bilinmekle birlikte, güç ilişkilerinden kaynaklanması sebebiyle çalışanlar arasında her seviyede görülebilmektedir (Ertaş ve Çiftçi Kırac, 2018). Mobbing türleri yatay ve dikey mobbing olarak ikiye ayrılmaktadır.

**Yatay mobbing**, aralarında ast-üst ilişkisi olmayan, aynı yetki ve sorumluluklara sahip çalışanların birbirine uygulamaya çalıştıkları mobbing türüdür. Rekabet, kişisel hoşnutsuzluklar, kıskançlık gibi sebeplerden kaynaklanmaktadır.

**Dikey mobbing**, üstlerden astlara ya da astlardan üstlere doğru, ayrıca iki yönlüde olabilen mobbing türüdür. Dikey mobbing yukarıdan aşağıya ve aşağıdan yukarı olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

**Yukarıdan aşağıya doğru mobbing**, üstlerin ellerindeki gücü aşırı kullanarak astlarına karşı uyguladığı mobbing türüdür. Astların başarısı, yaratıcılığı gibi durumlarının tehdit olarak görülmesi nedeniyle ortaya çıkabilmektedir.

**Aşağıdan yukarıya doğru mobbing**, bir ya da birden çok astın organize hareket ederek üstlerine karşı uyguladığı mobbing türüdür. Üstün bezdirilmesi, kurumdan dışlanmak istenmesi, liderlik özelliğinin olmadığına kanaat getirilmesinin istenmesi, çalışma ortamı memnuniyetsizliği, ücret yetersizliği gibi durumlar sebepleri arasında gösterilmektedir (ÇSGB, 2017; Efeoğlu ve Karaman, 2023).

## 1.2. Türkiye’de Mobbing ile İlgili Yasal Düzenlemeler

Türkiye’de mobbingi önlemeye yönelik anayasada ve farklı yasalarda belirli düzenlemeler ve bununla ilişkilendirilen maddeler bulunmaktadır. Mobbing maddeleri çoğunlukla doğrudan mobbingle mücadele için oluşturulmamış ancak taşıdıkları ilkeler ve özelliklerle mobbingle ilişkilendirilmiştir. Mobbing ile mücadele için doğrudan yalnızca 2011 yılında yayınlanan ‘2011/2 Sayılı İşyerlerinde Psikolojik Tacizin (Mobbing) Önlenmesi Genelgesi’ bulunmaktadır.

**Türkiye Cumhuriyeti Anayasası**, temel hak ve hürriyetlere ilişkin hükümler kapsamında koruma altına alınmıştır.

**Türk Medeni Kanunu**, Türk Medeni Kanunu’nun kişiliğin korunmasına yönelik hükümleri çerçevesinde değerlendirilmektedir.

**Türk Borçlar Kanunu**, mevzuata ilk kez giren mobbing (psikolojik taciz) kavramı kanunun 417’nci maddesinde ‘İşçinin Kişiliğinin Korunması’ başlığı altında düzenlenmiştir.

**Türk Ceza Kanunu**: Mobbing davranışları Türk Ceza Kanunu’nun temel amaçları arasında yer alan kişi hak ve özgürlüklerinin korunması kapsamında düzenlenmiş suçlar kapsamında cezaya konu olabilmektedir.

**İş Kanunu**, mobbinge dair doğrudan madde bulunmamasıyla birlikte, dolaylı yoldan mobbing davranışlarını cezaya bağlayan birtakım hükümler bulunmaktadır.

**Devlet Memurları Kanunu**, amirlerin memurlarına davranışlarının hakkaniyet ve eşitlik içinde olması gerektiğini belirtmektedir.

**İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu**, işverenlerin çalışanlarının sağlık ve güvenliğini sağlama yükümlülüğü iş sağlığı ve güvenliği kanunu kapsamında ele alınmıştır.

**Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanunu**, ‘İşyerinde Yıldırma’ ve ‘Taciz’ kavramları bu konuyla düzenlenmiş olup bu kavramlar ayrımcılık olarak değerlendirilmiştir.

**Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu**, Kanunun amacı şikâyet mekanizması oluşturularak bu mekanizma aracılığıyla idarenin ve idarecilerin eylem ve davranışlarını inceleyerek hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönünden denetlemektir.

**2011/2 Sayılı İşyerlerinde Psikolojik Tacizin (Mobbing) Önlenmesi Genelgesi**, Genelge kapsamında belli tedbirlerin alınması kararlaştırılmıştır. Bu tedbirler genel kapsamda; mobbinge karşı işverenin sorumluluğundan, iş sözleşmelerinde önleyici hükümlerinin bulunmasından, bakanlık iletişim hattında bulunan psikologlar aracılığıyla çalışanlara destek olunmasından, mobbingle mücadele için bakanlık bünyesinde bir kurul kurulmasından, özel hayatın gizliliğinin korunmasından ve farkındalık oluşturmak amacıyla eğitim ve bilgilendirme seminer ve toplantılarının düzenlenmesinden bahsetmektedir (ÇSGB, 2017).

## 2. HASTANE ÖNCESİ ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNDE MOBBİNG

Büyük veya küçük hemen hemen her sektörde mobbing görülmektedir ancak sağlık sektörü mobbingin yaşandığı alanlarda önemli oranda yer almaktadır (Yiğitbaş ve Deveci, 2011). Sağlık hizmetlerinin kaliteli ve etkin şekilde sunulmasında fiziksel ve teknik imkanların yanı sıra çalışanların rolü büyük önem arz etmektedir (Tahtalıoğlu, 2023). HÖASH çalışanları potansiyel olarak travmatik ve yaşamı tehdit eden durumlarda çalışmaktadır (Kleim ve Westphal, 2011; Petrie vd., 2018). Yoğun ve stresli iş ortamı, farklı meslek gruplarıyla bir ara çalışılması, nöbetli ve düzensiz çalışma sistemi, belirsiz görev tanımları, ücret yetersizliği, küçük yaşlarda çalışma hayatına girilmesi, destek eksikliği, kariyer ve yükselme sürecindeki adaletsizlikler, yapılan ayrımcılık içerikli davranışlar, kadın çalışanların yoğunlukta olması mobbingin oluşmasına neden olabilmektedir (Donnelly, vd., 2016; Gökdere Çınar vd., 2016; Karsavuran, 2014).

Mobbinge en çok hastanede çalışanlar, sonrasında ise polisler ve öğretmenler maruz kalmaktadır (Ertaş ve Çiftçi Kırış, 2018). 2016 yılında kamu kurumlarından en fazla mobbing bildirimini sağlık kuruluşlarından gelmiştir (Demir, 2021). Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığının 2017 yılı raporuna göre kamu sektöründen yapılan mobbing bildirimlerinde Sağlık Bakanlığında gelen bildirimler kurum belirtmeden başvuranlardan sonra %13,96 ile ikinci sırada yer almaktadır (ÇSGB, 2017). Sağlık sektörü çalışanlarının mobbing mağduriyet oranının %50'den fazla olduğu bilinmektedir (Gökdere Çınar, vd., 2016). Yapılan araştırmalar sağlık çalışanlarının mobbinge uğrama riskinin diğer çalışanlara göre 16 kat daha fazla olduğunu göstermiştir. Bu çalışmalarda sağlık çalışanlarının %18-37 oranında kasten mobbinge maruz kaldıkları, %74-91 oranında ise bir ya da birçok kez mobbing davranışıyla karşılaştıkları belirlenmiştir (Yiğitbaş ve Deveci, 2011). Ulusal Sağlık Servisi tarafından İngiltere'de yapılan araştırmada, çalışanların %36'sının mobbinge maruz kaldıkları, %42'sinin ise yapılan mobbinge tanık oldukları belirlenmiştir (Karsavuran, 2014). Avustralya, Bulgaristan, Güney Afrika, Tayland ve Brezilya'da yapılan çalışmalarda sağlık çalışanlarının mobbinge maruz kalma oranı, %40'ın üzerinde tespit edilmiştir (Gökdere Çınar, vd., 2016). HÖASH çalışanlarına yönelik yapılan mobbing çalışmasında, çalışmaya katılan paramediklerin %69,9'u belli dönemlerde mobbinge maruz kaldığını belirtmiştir. Aynı çalışmada mobbinge neden olanların %30,8'inin ekip arkadaşları, %34,6'sının hastaların teslim edildiği kurumlardaki çalışanlar olduğu tespit edilmiştir (Campo ve Klijn, 2017). Karçın (2016) tarafından yapılan çalışmada HÖASH'nde görev alan çalışanların %11.7 ile %33.6 oranları arasında mobbinge maruz kaldığı belirlenmiştir (Karçın, 2016). Evrin ve Madziala (2016) tarafından yayınlanan çalışmada HÖASH çalışanlarının %35.4'ünün mobbinge maruz kaldığı, bu mobbing davranışlarının %49,5'inin hiyerarşide üstte bulunan kişiler tarafından gerçekleştirildiği belirtilmiştir (Evrin ve Madziala, 2016). Başka bir çalışmada ise HÖASH çalışanlarının %17,56'sı mobbinge uğradığı belirtilmiştir (Rodríguez-Campo ve Paravic-Klijn, 2021).

Sağlık kuruluşlarında yaşanan mobbing, çalışanları etkilemekte ve bunun yanında yapılan işin kalitesini ve kişinin mesleki yeterliliklerini de olumsuz etkilemektedir. Mobbing olgusunun hizmet veren personele etkileri ve buna bağlı olarak hastalar açısından olası olumsuz sonuçları nedeniyle sağlık hizmetlerinde mobbing önem arz etmektedir (Demir, 2021). Mobbingden etkilenen çalışanların hata yapma olasılığının yükselmesi

özellikle HÖASH alanında hasta güvenliğini olumsuz etkileyebilmektedir (Khan vd., 2020; Tong, vd., 2017). HÖASH çalışanlarını sağlık sisteminin kritik ve önemli bir parçası olarak farklı ortamlarda görevlerini yerine getirmektedir. Çalışılan ortamın öngörülemezliği, meydana gelen hadiselerin ilk müdahale aşamasında bulunulması gibi nedenler HÖASH çalışanlarında fazladan stres kaynağı olabilmektedir (Carmassi vd., 2018; Sahebi vd., 2019).

HÖASH'de mobbing ile sık karşılaşılmasına rağmen, mobbing olaylarının genere bildirilmediği görülmektedir. Yaşanan mobbing olaylarının rapor edilmeme nedenleri arasında ise çalışanlar tarafından %32,2 oranında mobbing davranışının önemsiz görüldüğü, %46 oranında ise raporlamanın işe yaramayacağı düşüncesinin hâkim olduğu belirlenmiştir. Mobbinge maruz kalan çalışanlar yaşadıkları mobbing olgularını bildirme ve rapor etme şanslarının olduğunu bilmelerine rağmen, mobbing uygulayıcıların yaptırım görmeyeceği düşüncesinin hâkim olması nedeniyle yaşananı kabul etme eğilimi göstermektedir. Mobbing sürekli bir olgu olması ve iş ilişkilerinde sorunlara yol açmasına rağmen çalışanlar tarafından önemsiz görüldüğünün bilinmesi önemlidir. Yaşanan mobbing olgularının bildirilmemesi olguların önemsenmemesine ve artışına neden olabilmektedir (Campo ve Klijn, 2017; Rodríguez-Campo ve Paravic-Klijn, 2021).

## 2.1. Mobbingin HÖASH Çalışanları Üzerine Etkileri

Mobbing olgusunun dikkat edilmese de HÖASH'nde de karşımıza çıktığı ve çalışanlar arasında strese ve olumsuzluklara neden olmasıyla önemli bir yeri olduğu bilinmektedir. Birçok HÖASH çalışanı mobbing davranışıyla sıklıkla karşılaşmaktadır ve sürekli yaşanan olgular çalışanlarda tükenmişlik, stres, iş tatminsizliği, psikolojik ve sosyal yaşamın bozulması gibi durumlara sebep olması nedeniyle verilen hizmetin kalitesinin azalmasına neden olmaktadır (Tahtalıoğlu, 2023). Mobbing mağduru HÖASH çalışanlarının daha içe dönük ve depresif oldukları ancak bu durumlarının iş yaşantılarından daha çok sosyal yaşantılarını olumsuz etkilediği görülmüştür. HÖASH çalışanlarının yaşadığı mobbing olguları çalışanın iş performansını olumsuz etkilemesi, duygusal olarak savunmasız hissedilmesine neden olması, psikolojik olarak yorgunluğa neden olması gibi sebeplerle verilen sağlık hizmetleri kalitesini etkileyerek kötü sağlık hizmetleri sunumuna neden olabilmektedir (Campo ve Klijn, 2017; Karçın, 2016; Rodríguez-Campo ve Paravic-Klijn, 2021).

Sık olarak karşılaşılan çevresel ve mesleki risk faktörleri HÖASH çalışanlarının fiziksel ve psikolojik sağlığını etkilemektedir (Alzahrani vd., 2023; Lindquist vd., 2019). HÖASH çalışanlarında sık görülen kardiyovasküler, kas-iskelet sistemi ve diğer malign hastalıklar, anksiyete, depresyon, travma sonrası stres bozukluğu ve ani ölüm gibi bulgular HÖASH çalışanlarının genel çalışan nüfustan ve diğer sağlık hizmetleri çalışanlarından daha fazla risk altında olduğunu göstermektedir. Çalışmalarda HÖASH çalışanlarından %15'inin depresyon ve anksiyete yaşadığı, %27'sinin ise şiddetli psikolojik sıkıntılar yaşadığı bildirilmektedir (Nikolić ve Višnjić, 2020; Petrie vd., 2018).



## 2.2. HÖASH'nde Mobbingin Önlenmesi İçin Yapılabilecek Çalışmalar

Çalışanların insan onuruna saygısını ve kişisel bütünlüklerini güvence altına almak amacıyla sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı yaratmaya yönelik faaliyetler, uzun süredir kuruluşların ve hükümetlerin önceliği arasındadır ancak mobbing olgusunun tek bir resmi uluslararası tanımı kabul edilmemiştir ve AB'nin çok az üyesi mobbing olgusunu doğrudan önleyen yasaları kabul etmiştir. Hayat kurtarmak amacıyla zamanla ve birçok zorlukla karşılaşılan HÖASH alanında karşılaşılan mobbing olgusuyla mücadele edilmesi önemlidir (Karçın, 2016; Nikolić ve Višnjić, 2020).

Kurumlar HÖASH personelinin psikolojik sağlığının korunmasının öneminin farkında olmalı, sorunların ele alınarak mobbing olgusunun çözümünde sorunları tanımlamaya çalışma, eğitim programları ve çalışanlara yardımcı olabilecek psikolojik destek programlarıyla HÖASH çalışanlara yardımcı olmayı amaçlamalıdır. Çalışmada bahsedilen sonuçların kriz anlarında çalışan personeller tarafından değil, günlük iş rutini içerisinde bulunan HÖASH personelinden elde edilmesi nedeniyle, çalışanlara sağlanacak desteğin yalnızca belli stres faktörünü yaşamış çalışanlara belirli sürelerde sağlanacak destekten daha çok tüm personeli kapsayacak şekilde ve düzenli olarak sağlanması HÖASH çalışanlarının uzun dönem mesleki yaşantılarına faydalı olacaktır (Petrie ve diğerleri, 2018).

HÖASH çalışanları mobbing olgusu ve stresle başa çıkmak için iş ortaklarından, arkadaşlarından ya da aile üyelerinden destek almayı tercih ettiklerini belirtmişlerdir. Buna dayanarak bahsedilen kişilerinde içerisinde bulunduğu destek programlarının oluşturulması ve düzenli olarak uygulanmasının HÖASH çalışanlarının psikolojik sağlığının korunmasına ve mobbing olgusunun azalmasına fayda sağlayabileceği belirtilmiştir (Donnelly ve diğerleri, 2016). Mobbingin çalışanlar arasında ortaya çıkan sorunların sonucu olduğu düşünüldüğünde çalışanlar arası iletişimin sağlanmasına özen gösterilmesi ve uygun bir çalışma ortamı oluşturulmasının önemli olduğu görülmektedir (Evrin ve Madziala, 2016).

## SONUÇ

HÖASH'de mobbing, önemli bir sorun olarak geçerliliğini korumaktadır. Yoğun çalışma şartları, stresli iş ortamının olması, kalabalık gruplarla birlikte çalışma gerekliliği, iş yükü fazlalığı, bilgi ve deneyim eksikliği, kişisel özellikler gibi birçok neden, HÖASH'de mobbing olaylarında artışa neden olmaktadır. Yaşanan mobbing davranışları, uzun süreli nöbetlerle yoğun iş yükü altındaki sağlık çalışanlarında fazladan strese neden olmakta ve iş motivasyonunun kaybına neden olmaktadır. Çalışanların yaşadıkları olgular nedeniyle motivasyonunu kaybetmesi iş performanslarını etkilemekte ve buna bağlı olarak hasta bakım ve kurumun işleme sürecini de olumsuz etkileyerek ikincil etkilere neden olmaktadır. HÖASH gibi doğrudan insan yaşamı ile ilgili olan bir alanda, hizmet etkinliğinin korunması adına, mobbing olaylarını izlemeye ve önlemeye yönelik idari tedbirlerin genişletilmesi ve sorun alanının tanımlanması ve etkili çözüm yollarının geliştirilebilmesi için daha fazla akademik çalışma yapılmasına ihtiyaç bulunmaktadır.



## KAYNAKÇA

- Alzahrani, A, Keyworth, C, Wilson, C, Johnson, J. (2023). Causes of stress and poor wellbeing among paramedic students in Saudi Arabia and the United Kingdom: a cross-cultural qualitative study. *BMC Health Services Research*, 23(1). doi:10.1186/s12913-023-09374-y.
- Aristidou, L, Mpouzika, M, Papathanassoglou, E, D, E, Middleton, N, Karanikola, M, N, K. (2020). Association Between Workplace Bullying Occurrence and Trauma Symptoms Among Healthcare Professionals in Cyprus. *Frontiers in Psychology*, 11. doi:10.3389/fpsyg.2020.575623.
- Bohström, D, Carlström, E, Sjöström, N. (2017). Managing stress in prehospital care: Strategies used by ambulance nurses. *International Emergency Nursing*, 32. doi:10.1016/j.ienj.2016.08.004.
- Campo, V, R, Klijn, T, P. (2017). Verbal abuse and mobbing in pre-hospital care services in Chile. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 28. doi:10.1590/1518-8345.2073.2956.
- Carmassi, C, Gesi, C, Corsi, M, Cremone, I, M, Bertelloni, C, A, Massimetti, E, ... Dell'Osso, L. (2018). Exploring PTSD in emergency operators of a major University Hospital in Italy: A preliminary report on the role of gender, age, and education. *Annals of General Psychiatry*, 17(1). doi:10.1186/s12991-018-0184-4.
- Çarıkçı, İ, H, Yavuz, H. (2009). Çalışanlarda mobbing (psikolojik şiddet) algısı: Sağlık sektörü çalışanları üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (10).
- ÇSGB. (2017). Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, İşyerlerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) Bilgilendirme Rehberi. <https://www.csgb.gov.tr/media/1328/i%C5%9Fyerlerinde-psikolojik-taciz-mobbing-bilgilendirme-rehberi-2017.pdf>, 15.11.2023.
- Demir, B. (2021). Mobbing olgusu ve sağlık kuruluşlarında hemşirelere yönelik mobbing. *Meyad Akademi*, 2(1), 84-108.
- Donnelly, E, A, Bradford, P, Davis, M, Hedges, C, Klingel, M. (2016). Predictors of posttraumatic stress and preferred sources of social support among Canadian paramedics. *Canadian Journal of Emergency Medicine*, 18(3). doi:10.1017/cem.2015.92
- Efeoğlu, M, S, Karaman, A. (2023). Çalışma Yaşamında Mobbing: Kavramsal Bir Bakış. *Pamukkale Üniversitesi İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10(1), 365-380.
- Ekşi, A. (2015). Kitleli olaylarda hastane öncesi acil sağlık hizmetleri yönetimi. Üçüncü Baskı, Kitapana Yayınevi, İzmir.
- Ertaş, H, Çiftçi Kıraç, F. (2018). Sağlık Sektöründe Mobbing. *International Anatolia Academic Online Journal Social Sciences Journal*, 4(2).

Evrin, T, Madziala, M. (2016). THE SCALE OF THE MOBBING PROBLEM AMONG PARAMEDICS IN THE UNITED STATES AND POLAND. *Disaster and Emergency Medicine Journal*, 1(1). doi:10.5603/demj.2016.0008.

Gökdere Çınar, H, Çiçek Korkmaz, A, Yılmaz, D. (2016). Hemşirelerde mobbing. *Journal of Human Rhythm*, 2(2).

Hadian, M, Jabbari, A, Sheikhbardsiri, H. (2021). Workplace violence and influencing factors among paramedic pre hospital paramedic personnel (city and road) in Iran: a quality content analysis. *BMC Emergency Medicine*, 21(1). doi:10.1186/s12873-021-00520-5.

Karçın, M. (2016). 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde Mobbing ve İlişkili Faktörler: Aydın İli Örneği. *Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli*.

Karsavuran, S. (2014). Sağlık Sektöründe Mobbing: Hastane Yöneticileri Üzerinde Bir Uygulama/Mobbing In Healthcare: An Application To Hospital Managers. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(26), 271-296.

Khan, W, A, A, Conduit, R, Kennedy, G, A, Abdullah Alslamah, A, Ahmad Alsuwayeh, M, Jackson, M, L. (2020). Sleep and Mental Health among Paramedics from Australia and Saudi Arabia: A Comparison Study. *Clocks and Sleep*, 2(2). doi:10.3390/clockssleep2020019.

Kleim, B, Westphal, M. (2011). Mental Health in First Responders: A Review and Recommendation for Prevention and Intervention Strategies. *Traumatology*, 17(4). doi:10.1177/1534765611429079.

Lindquist, B, Koval, K, Mahadevan, A, Gennosa, C, Leggio, W, Niknam, K, ... Strehlow, M. (2019). Workplace violence among prehospital care providers in India: A cross-sectional study. *BMJ Open*, 9(11). doi:10.1136/bmjopen-2019-033404.

Nikolić, D, Višnjić, A. (2020). Mobbing and violence at work as hidden stressors and work ability among emergency medical doctors in Serbia. *Medicina (Lithuania)*, 56(1). doi:10.3390/medicina56010031.

Petrie, K, Milligan-Saville, J, Gayed, A, Deady, M, Phelps, A, Dell, L, ... Harvey, S, B. (2018). Prevalence of PTSD and common mental disorders amongst ambulance personnel: a systematic review and meta-analysis. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 53(9). doi:10.1007/s00127-018-1539-5.

Pıçakcıefe, M, Acar, G, Çolak, Z, Kılıç, İ. (2017). The Relationship Between Sociodemographic Characteristics, Work Conditions, and Level of “Mobbing” of Health Workers in Primary Health Care. *Journal of Interpersonal Violence*, 32(3). doi:10.1177/0886260515586360.

Rodríguez-Campo, V, A, Paravic-Klijn, T, M. (2021). Validation of the chilean version of the “workplace violence in the health sector” questionnaire in the prehospital care setting. *Revista Facultad de Medicina*, 69(2). doi:10.15446/revfacmed.v69n2.82279.

Sahebi, A, Jahangiri, K, Sohrabizadeh, S, Golitaleb, M. (2019). Prevalence of workplace violence types against personnel of emergency medical services in Iran: A systematic review and meta-analysis. *Iranian Journal of Psychiatry*. doi:10.18502/ijps.v14i4.1984

Tahtalıoğlu, H. (2023). Sağlık Hizmet Alanı alışanlarının Mobbing Algıları: Sistematik Bir Derleme. *Meyad Akademi*. doi:10.59007/meyadakademi.1326170.

Tong, M, Schwendimann, R, Zúñiga, F. (2017). Mobbing among care workers in nursing homes: A cross-sectional secondary analysis of the Swiss Nursing Homes Human Resources Project. *International Journal of Nursing Studies*, 66. doi:10.1016/j.ijnurstu.2016.12.005.

Ulaş, H, Afřarođlu, H, Binbay, I, T. (2018). Workplace mobbing as a psychosocial stress and its relationship to general psychopathology and psychotic experiences among working women in a university hospital. *Turk Psikiyatri Dergisi*, 29(2). doi:10.5080/u20523.

Yiğitbaş, , Deveci, S, E. (2011). Sağlık alışanlarına Yönelik Mobbing. *TTB Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, 11(42), 23-28.