



MAĞDURLAR MI MAĞDUR ETMEKTEDİR? : ÖRGÜTLERDE SALDIRGAN DAVRANIŞLAR VE ALGILANAN MAĞDURİYET ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Mahmut ÖZDEVECİOĞLU*

Öz

Bu çalışmanın temel sorusu örgütlerde mağdur edilenlerin mi başkalarını mağdur ettikleri yani saldırgan davranış sergiledikleridir. Dolayısıyla araştırmanın amacı algılanan mağduriyetin çalışanların saldırgan davranışları üzerindeki etkilerini belirlemektir. Çalışmada algılanan mağduriyet dolaylı ve doğrudan olmak üzere iki tür olarak ele alınmıştır. Saldırgan davranışlar da düşmanlık ifadeleri, sözel saldırganlık, fiziki saldırganlık ve öfke olarak dört boyut olarak düşünülmüştür. Araştırma Kayseri’de 72 kişilik bir yönetici grup üzerinde kolayda örnekleme ve anket yöntemi ile gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre her iki mağduriyet türünün de saldırgan davranış boyutları üzerinde anlamlı ve pozitif etkilere sahip olduğu belirlenmiştir. Buna göre mağduriyet yaşayanların veya yaşamış olanların saldırgan davranışlar sergiledikleri sonucu ortaya çıkmıştır. Mağdurların mağdur etme eğiliminde oldukları belirlenmiştir.

Anahtar kelimeler: Saldırgan davranışlar, algılanan mağduriyet, öfke, düşmanlık, fiziksel saldırgan davranışlar,

Jel Kodu: D23

DO THE VICTIMS VICTIMIZE? : A STUDY ON AGGRESSIVE BEHAVIOR AND PERCEIVED VICTIMIZATION IN ORGANIZATIONS

Abstract

The main question of this study is whether those, who were victimized within organizations, also victimize others and present aggressive behaviors. Hence, the aim of this study is to determine the effects of perceived victimization on employees’ aggressive behaviors. In this study, perceived victimization was handled under two forms as direct and indirect. Aggressive behaviors were considered in four dimensions as hostility, verbal aggression, physical aggression and anger. The research was carried out on a group of 72 managers in Kayseri, via convenience sampling and survey methods. According to results of the research, it was determined that both forms of victimization have positive and significant effects on dimensions of aggressive behavior. Accordingly it was revealed as a result that the individuals who are or were victimized also present aggressive behaviors. It was determined that the victims tend to victimize.

Keywords: Aggressive behavior, perceived victimization, hostility, irritation, physical aggression

Jel Code: D23

1. Giriş

Örgütler açısından entelektüel sermayenin önemi giderek artmaktadır. Çalışanların örgüt başarısı, verimliliği ve kazancı gibi çıktılar üzerindeki doğrudan etkisi insan faktörünü son yıllarda üzerinde düşünülen bir kavram haline getirmiştir. Başka bir ifadeyle örgütler açısından başarıda en önemli rollerden birinin çalışanlarda olduğu görülmektedir. Bu nedenle örgütler açısından işe alımlarda aday seçiminde ve daha önemlisi insan kaynağının yönetiminde çalışanlar arasında uyum sağlanması amaçlanmaktadır. Ancak çalışanlar arasında beklenen düzeyde uyum ve birlik her zaman sağlanamamaktadır (Günel, 2010:38). Çalışanlar arasında uyum ve birliğin sağlanamaması hem çalışanlar hem de örgütler açısından olumsuz sonuçlara neden olabilmektedir. Çalışanlar açısından örgütler zamanlarının önemli bir bölümlerini yaşadıkları yaşam alanlarıdır. Sosyal hayattakine benzer olarak bu yaşam

* Prof. Dr., Erciyes Üniversitesi, İİBF, İşletme ABD, mozdeveci@erciyes.edu.tr



alanında da korku, sevinç, mutluluk veya üzüntü gibi duygular yaşarlar. Birey örgüt içindeki görevini yaparken diğer taraftan yaşam alanını paylaştığı diğer örgüt çalışanlarıyla iletişim kurar ve onlarla birlikte uyumlu yaşamın yollarını arar. Bu aşamada biçimsel ve biçimsel olmayan gruplarda yer alır. Bireyler arasındaki kişilik, bakış açısı ve algılama farklılıkları ile bazı kişisel ve demografik özellikler birey ve gruplarla çatışmalara neden olabilir. Bu çatışmaları ve uyuşmazlıkları azaltmak üzere uygulanan politika veya yöntemler ise çalışanları her zaman memnun etmemektedir (Özdevecioğlu ve Çelik, 2009:95-96). Örgütlerde insan faktörü; çalışanların daha verimli, başarılı ve üretken hale getirilebilmeleri amacıyla önemle incelenmesi gereken bir konudur. Çalışanların daha verimli, başarılı ve üretken olmaları da sonuç olarak örgütü daha rekabetçi hale taşımaktadır. Bu nedenle günümüz örgütlerinin çoğu rekabet üstünlüğü elde etmede en önemli kaynaklarının çalışanları olduğunu bilmektedir. Örgütlerin süreklilik amaçlarına ulaşabilmeleri çalışanlarının birbiriyle uyumlu olmalarıyla mümkündür. Örgütsel ya da bireylerarası uyumun bazı nedenlerle bozulması bu amaca ulaşılmasını imkânsız kılmaktadır. Özellikle bireylerarasındaki saldırgan davranışlar örgütteki uyuma oldukça zarar verebilmektedir (Yılmaz, 2014:88). Bu anlamda mağdur olma da mağdur etme de örgüt açısından olumsuzluklara neden olabilir. Çalışanların davranışları, tutumları ve daha da önemlisi algıları örgütler açısından büyük önem taşımaktadır. Örgütlerin başarı yakalamaları ve bu başarılarını sürdürülebilir kılmaları çalışanlarının mutlulukları ve sonucunda ürettikleri performanslarına bağlıdır. Bu nedenle bu çalışmada bireylerin saldırgan davranışlarda bulunma eğilimleriyle algıladıkları mağduriyet arasında ilişki olup olmadığının belirlenmesi amaçlanmıştır. Diğer bir ifadeyle kendilerini mağdur olarak algılayanlar bir savunma mekanizması olarak saldırgan davranışları mı kullanmaktadır? Bu amaçla öncelikle araştırma konusuyla ilgili kavramsal bilgiler verilmiştir. Yöntem bölümünde araştırmada kullanılan veri toplama, analiz tekniği, araştırmanın evren ve örneklem bilgileri sunulmuştur. Son bölümde de sonuç ve öneriler ortaya konulmuştur.

2. Kavramsal Çerçeve

2.1. Saldırgan Davranışlar

Saldırgan davranış, genel olarak karşı tarafa zarar verme niyeti ile yapılan bilinçli davranışlardır. Elbette burada algılama çok önemlidir. Bir kişi zarar vermek niyetiyle bir kişiye yönelik davranış yapabilir ancak karşı taraf zarar görmeyebilir veya incinmeyebilir. Burada yapan açısından mı bakılacağı yapan açısından mı bakılacağı da ayrı bir husustur. Saldırgan davranış sergileyen açısından saldırgan davranış olarak kabul edilen bir davranış karşı taraf açısından öyle algılanmadığı için saldırgan davranış olarak kabul edilmeyecektir. Hatta yardımsever bir davranış olarak dahi algılanabilir. Bu bakımdan bu konuda bireylerin algılaması davranışın tespiti açısından önemlidir. İşyerlerinde saldırgan davranışlar, mevcut ya da önceki iş arkadaşlarına veya hâlihazırda çalışılan ya da önceden çalışılmış örgütlere yönelik zarar verme niyeti taşıyan davranışlardır (Hepworth ve Towler, 2004:176). Dolayısıyla saldırgan davranışlarda amaç bir bireye ya da örgüte zarar vermektir. Diğer bir tanıma göre, bir örgütteki çalışanların maruz kaldıkları sürekli ve tekrarlanan olumsuz davranışlardır (Gül, 2010:92). Hile ve zarar verici gizli davranışlardan aktif yüz yüze çatışmalara, örgüt mallarına zarar verme ve fiziksel saldırganlığa kadar farklı davranışları kapsamaktadır (Hepworth ve Towler, 2004:176).

Saldırganlık (aggression), fiziksel veya psikolojik zarar verme amacıyla bir kişiye karşı sözlü veya fiziksel davranışta bulunma olarak ifade edilebilir, ancak çoğu zaman



eşanlımlı gibi kullanılmasına rağmen şiddet ve düşmanlıkla aynı değildir. Saldırganlık farklı olarak niyetli yapılmaktadır. Niyetli yapılmayan zarar verme ya da incitme eylemleri saldırganlık olarak değerlendirilmemektedir (Özen, 2013:1). İşyerlerinin normları nedeniyle fiziksel saldırılarına göre psikolojik saldırılar daha sık görülmektedir. Saldırganlığa maruz kaldığını algılayan birey ise genellikle içgüdüsel olarak kendini korumaya çalışmaktadır. Saldırganlıktan dolayı mağduriyet yaşadığını düşünürse intikam alma niyetine girebilir ve saldırganlıkla karşısındakini mağdur etmesi beklenebilir (Yılmaz, 2014:89). Bu nedenle bireyin saldırganlık sergilemesinde mağduriyet yaşaması etkili olabilmektedir.

Örgüt ortamında yaşanan sözlü taciz, tehdit ya da sabotaj gibi davranışlar örgüt üyeleri ve örgüt iklimini olumsuz etkilemektedir. İşletmecilik alanında saldırgan davranışlarla ilgili araştırmalar genelde saldırgan davranışlarda bulunan saldırganlar üzerinde gerçekleştirilmiştir. Sosyoloji ve kriminolojide gelişen mağduriyet teorisi çalışmalarında ise neden saldırgan davranışların hedefi olduklarının açıklanması amacıyla saldırgan davranışların mağdurları üzerinde araştırmalar yoğunlaşmıştır (Özdevecioğlu ve Kaya, 2008:21).

Saldırgan davranışlar örgüte, çalışanlara, müşterilere, tedarikçilere ve örgütün kaynaklarına (makine, teçhizat, hammadde, vb.) zarar vermektedir ve örgütün hem maddi hem de manevi kayıplar yaşamasına neden olmaktadır (Özdevecioğlu ve Aksoy, 2005:97-98). Bireyler ve örgüt açısından önemi nedeniyle birçok araştırmacı saldırgan davranışları etkileyen faktörleri belirlemeye çalışmıştır. Douglas ve Martinko (2001) tarafından yapılan bir çalışmada sürekli öfke, intikam alma duygusu, negatif duygulanım, öz-denetim ve geçmişte saldırgan kültürlere maruz kalma konusundaki bireysel farklılıkların saldırgan davranışların tahmininde önemli bir rol oynadığını ve değişimin %62'sini oluşturduğunu ortaya çıkarmıştır (Hepworth ve Towler, 2004:177).

Saldırgan davranışlar yalnızca kişisel özelliklerden kaynaklanmamakta bir takım örgütsel faktörlerle de oluşabilmektedir. Bunlardan bazıları; örgüt kültürü ve iklimi, çalışanların demografik özellikleri (etnik kimlik, yaş, eğitim, vb.), örgütsel adaletsizlik, yönetimin yetersizliği, iletişim problemleri, yönetimin saldırganlığı kabullenmesi, zayıf liderlik, etik olmayan rekabet, çalışanlarda olumsuz etkiler doğuran performans sistemleri, değişim, uygun olmayan fiziksel koşullar (yüksek sıcaklık, zayıf aydınlatma, kirli hava, vb.) ve stresli çalışma koşullarıdır (Baron ve Neuman, 1996:171; Günel, 2010:43).

İşyerlerinde şiddet önemli bir konu olmasına rağmen daha büyük bir problem olan saldırgan davranışların sadece bir kısmını ifade etmektedir. Diğer bir ifadeyle çalışanların bir kısmı öldürücü eylemlerin kurbanı olurken (işyeri şiddeti) çok daha büyük bir kısmı daha düşük şiddete sahip diğer formlardaki saldırganlığa maruz kalmaktadır (Baron ve Neuman, 1998:448). İşyerlerinde saldırgan davranışlar, düşmanlık ifadeleri (sözlü düşmanlık, sessiz protesto, vb.), engelleme davranışları (ihtiyaç duyulan kaynaklara erişimi kısıtlayarak hedefin performansının engellenmesi, vb.) ve açık şiddet davranışları (saldırı, örgüt mallarına zarar verilmesi, vb.) olmak üzere üç gruba ayrılmaktadır (LeBlanc ve Barling, 2004:9-10). İşyerlerinde saldırganlığın gizli formları (sözlü, dolaylı, pasif) açık formlarına (fiziksel, doğrudan, aktif) göre daha sık görülmektedir (Baron ve Neuman, 1996:165). Bu nedenle saldırganlığı gözlemek her zaman mümkün olmamaktadır.

Buss ve Perry'ye (1992) göre saldırganlık fiziksel saldırganlık, sözel saldırganlık, öfke ve düşmanlık boyutlarından oluşmaktadır. Bu boyutlar saldırganlığın ifade biçimleridir.



Fiziksel saldırganlık bireyin aşırı baskıya maruz kalma veya hakarete uğrama gibi durumlarda fiziksel güç kullanmasıdır. Birey çatışma yaşadığı kişiye karşı fiziksel saldırganlığı tepki olarak tercih etmektedir ve karşısındaki kişiye zarar vermeyi amaçlamaktadır. Sözel saldırganlıkta ise fiziksel güç kullanımı yerine birey tepkisini sözel olarak ortaya koymaktadır. Bireyin sözel saldırganlığa yönelmesinde ise aşağılanma ya da haksız eleştirilme düşüncesi gibi faktörler etkili olmaktadır. Öfke istenmeyen sonuçlara ve beklentilerin karşılık bulmamasına tepki olarak ortaya çıkan kızgınlık ve hiddettir. Düşmanlık bireyin karşısındaki kişiden hoşlanmamasına ve hatta nefret etmesine neden olan bir duygudur (Önen, 2009:76; Çelik ve Kocacıyık, 2014:140). Bu çalışmada Buss ve Perry'nin bu sınıflandırması esas alınmıştır.

Saldırgan davranışlar mağdurlarının psikolojik ve fiziksel sağlığını olumsuz etkilemektedir. Mağdurlarda depresyon ve kaygı gibi psikolojik semptomlar ile mide rahatsızlıkları ve uyku bozukluğu gibi fiziksel semptomlar ortaya çıkmaktadır. Ayrıca bireyin işle ilgili tutumları ve davranışları olumsuz etkilenmektedir; özellikle iş tatmini, örgüte duygusal bağlılığı, devamı, verimliliği ve yaratıcılığı azalmaktadır (Schat ve Kelloway, 2003:111). Saldırgan davranışlar sık tekrarlanıyorsa ya da çok şiddetliyse semptomlar ilerlemektedir ve ruhsal sağlık bozulmaktadır, bağımlılık ve intihar girişimi gibi davranışlar sergilenmektedir (Merecz ve diğerleri, 2009:244).

Saldırgan davranışların birey için olduğu gibi örgüt için de olumsuz etkileri vardır. Bireylerin birbirlerine saldırgan davranışlar sergilemeleri örgüt içerisindeki barışı olumsuz etkiler ve gerginliklere neden olur. Örgüt barışının bozulması ve gerginlikler saldırıların içinde bulunmayanlar veya saldırgan olmayanları da etkiler. Çalışanlar arasında hoşgörü ve yardımlaşma duyguları zayıflar. Biçimsel olmayan ve genelde örgüte yararlı olması beklenmeyen gruplar oluşur ve çatışmalar artar. Sonuç olarak bireylerin ve dolayısıyla örgütün performansı ve verimliliği düşer, örgütün rekabet gücü azalabilir (Özdevecioğlu, 2003:81). Bu nedenlerden dolayı saldırgan davranışlar örgütler tarafından önem verilmesi ve etkili yönetilmesi gereken bir konudur.

Örgütlerde saldırgan davranışlar işletmenin sahipleri, yöneticileri, çalışanları, müşterileri, tedarikçileri, taşeronları ve çalışanların aileleri tarafından sergilenebilir.

2.2. Algılanan Mağduriyet

Bireyler ve örgütler açısından olumsuz etkileri olduğu bilinen algılanan mağduriyet, saldırgan davranışlarla ilgilidir (Özdevecioğlu ve Kaya, 2008:20). Saldırgan davranışlar ve algılanan mağduriyet arasında sebep-sonuç ilişkisi vardır ve birey saldırgan davranışlar sonucunda kendisini zarar görmüş ve mağdur olarak algılıyorsa mağduriyetten söz edilmektedir (Gül, 2010:92). Mağduriyet, bireyin en az bir kişi tarafından uygulanan anlık ya da tekrarlayan saldırgan davranışlara maruz kaldığını algılamasıdır (Aquino ve Bradfield, 2000:526). Bireyin sürekli ve düzenli bir şekilde saldırgan davranışlara maruz kalması sonucunda yaşadığı veya algıladığı ruhsal bunalımdır (Gül, 2010:97). Mağdur ise bir olay ya da olaylar serisi sonunda zarar gördüğünü algılayan kişidir (Aquino ve Lamertz, 2004:1024).

Mağduriyet birey üzerindeki etkileri nedeniyle örgütler açısından üzerinde durulması gereken bir konudur. Nedenlerinin tespit edilmemesi ve giderilmemesi durumunda sadece mağdur olduğunu hisseden birey değil tüm örgüt çalışanlarını olumsuz etkileyebilmektedir. Sorunun yayılması ve büyümesi ise çözümü daha da zorlaştırmaktadır (Yılmaz, 2014:90).



Bireyin algıladığı mağduriyete neden olan saldırgan davranışlar doğrudan bireyi hedef almıyorsa (çalışmasının sabote edilmesi, vb.) dolaylı mağduriyet, açık ve görünür bir şekilde doğrudan bireyi hedef alıyorsa (küfredilmesi, vb.) doğrudan mağduriyet olarak adlandırılmaktadır (Aquino, 2000:180-181). Mağduriyete neden olan durumun gerçek olduğu her zaman bilinmemektedir, çünkü algılanan mağduriyeti birey algılarının sonucunda yaşamaktadır. Gerçekte bireyin mağduriyeti yaşanmamış ya da yanlış anlamadan kaynaklanmış olabilir, ancak bireyin mağdur edildiğini algılaması yeterli olmaktadır. İş hayatında günde defalarca kez ilişki ve iletişim içerisinde olan bireyler istemeden de olsa birbirlerini mağdur etmektedir (Özdevecioğlu ve Çelik, 2009:96). Mağduriyet büyük ölçüde öznedir ve bireyin algılaması özneliğin kaynağıdır. Birey diğer kişilerin gözleyemediği, paylaşamadığı ve kendisinin zarar gördüğünü düşündüğü bir olayı algılayarak mağduriyet yaşar (Ülbeği ve diğerleri, 2014:102).

Örgütlerde saldırgan davranışların analizinde saldırgan davranışlarda bulunanların yanı sıra saldırgan davranışların mağdurlarının da özelliklerinin de incelenmesi gerekmektedir. Yapılan analizlerin bütüncül bir bakış açısı taşıması ve çözüm geliştirilebilmesi ancak bu şekilde mümkündür (Gül, 2010:94). Konuyla ilgili birçok çalışmada saldırganların kişilik özellikleri incelenmiş ve itici, kötü niyetli, korkak, sinirli, güvensiz, gergin, stresli, narsist, kıskanç, kızgın, benmerkezci, egoist, sadist, saygısız, kaba, saldırgan ya da önyargılı kişilerin genel olarak saldırgan davranışlar sergiledikleri görülmüştür. Buna karşın yapılan az sayıda çalışmada ise başarılı, vicdanlı, dürüst, ihtiyatlı, hassas, sessiz, zayıf ve yaratıcı özelliklere sahip kişilerin itaatkar mağdurlar oldukları belirlenmiştir (Aquino, 2000:173; Günel, 2010:48). Provokatif mağdurlar ise güçsüz oldukları için değil kendi saldırgan davranışları nedeniyle başkalarının karşı tepkilerine maruz kalmaktadır. Bu nedenle saldırgan kişiler daha az saldırgan kişilere göre daha fazla mağdur edilmektedir ve provokatif mağdurlar olmaktadır (Aquino, 2000:173; Aquino ve Lamertz, 2004:1026).

Çalışanın mağduriyet algılamasının hem kendi hem de örgütü için çeşitli sonuçları söz konusudur. Yapılan çalışmalar mağduriyet algısının oluşumunun birey açısından yüksek düzeyde korku ve endişeye, depresyona, strese artışına, öznel iyi oluşta azalmaya, iş tatmini ile yaşam tatmininde azalmaya ve duygusal tükenmeye neden olduğunu göstermektedir (Ülbeği ve diğerleri, 2014:102). Örgütlerde saldırgan davranışlar mağdur açısından psikolojik ve fiziksel rahatsızlıklar ile ekonomik ve sosyal sorunlara neden olmaktadır. Görüldüğü üzere mağdur bu durumdan oldukça fazla etkilenmektedir. Örgüt açısından bakıldığında ise mağdur çalışanlarda motivasyon, performans ve verimlilik azalması, işe gelmeme ve işten ayrılmaların artması gibi olumsuz sonuçlar ortaya çıkmaktadır (Voroney, 2005:21; Akt. Günel, 2010:43-44).

Bu çalışmada mağduriyet iki boyutlu olarak ele alınmıştır. Doğrudan mağduriyet bireye doğrudan kasteden saldırgan davranışlara maruz kalma durumunu ifade etmektedir. Dolaylı mağduriyet ise daha ziyade bireyin çalışmasını engellemeye yönelik saldırgan davranışlara maruz kalmayı ifade etmektedir.

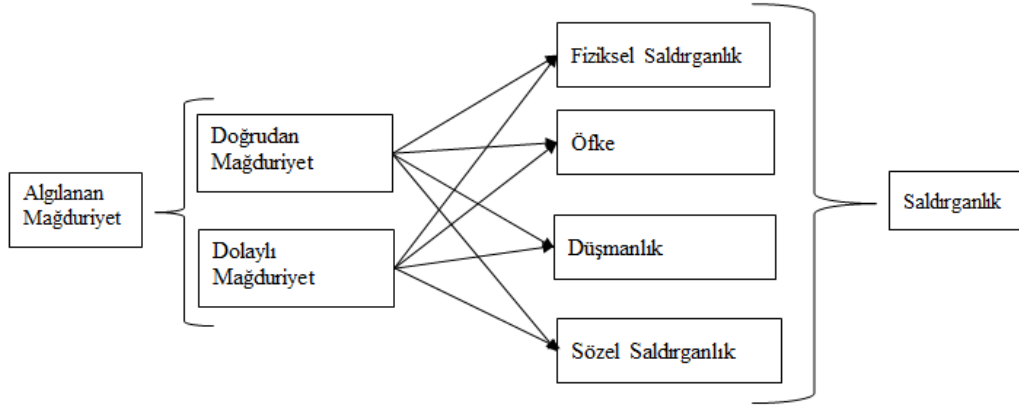


3. Yöntem

3.1. Araştırmanın Amacı ve Modeli

Araştırmanın temel amacı, iki tür olarak ele alınan algılanan mağduriyetin saldırganlık boyutları üzerindeki etkilerini belirlemektir. Araştırma modelinde algılanan mağduriyet türlerinin saldırganlık türleri üzerindeki etkileri ayrı ayrı gösterilmiştir. Burada temel amaç, hangi mağduriyet türünün hangi saldırganlık türünü daha fazla etkilediğini veya tetiklediğini belirlemektir. Bu amaca ulaşabilmek için geliştirilen model aşağıda gösterilmiştir:

Model 1: Algılanan mağduriyet türlerinin saldırganlık üzerindeki etkilerine ilişkin araştırma modeli.



Modelde saldırganlık ve boyutları bağımlı değişken, algılanan mağduriyet ve türleri de bağımsız değişkenlerdir. Modelde bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etkileri vurgulanmaktadır ve bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki tüm ilişkilerin pozitif yönlü olduğu iddia edilmektedir. Yani, bireylerin algıladıkları mağduriyet düzeylerinin artması onların saldırgan davranışlarını da artıracaktır.

3.2. Örneklem ve Veri Toplama

Araştırmada birincil kaynaklardan bilgi elde etmede en yaygın kullanılan araçlardan biri olan anket veri toplama aracı olarak kullanılmıştır. Araştırma kayseri Organize sanayi bölgesinde faaliyet gösteren işletmelerin yöneticileri ile gerçekleştirilmiştir ve kolayda örnekleme yöntemiyle belirlenen 72 kişilik bir yönetici örneklemden veri toplanmıştır. Katılımcıların seçiminde tam zamanlı ve faal olarak çalışıyor olmalarına dikkat edilmiştir. İstatistiksel tekniklerin uygulanabilmesi için örneklem büyüklüğünün en az 30 olması gerektiğinden (Altunışık ve diğerleri, 2012:136) araştırmanın örneklem büyüklüğünün yeterli olduğu söylenebilir.

Araştırma konusuna yönelik anket formu 3 bölümden ve 43 ifade ve sorudan oluşmaktadır. İlk bölümde katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular bulunmaktadır. Araştırmanın konusuna uygun olarak değişkenler 2 farklı ölçekle toplanmıştır:

i) Saldırgan Davranışlar: İkinci bölümde katılımcıların saldırganlık düzeylerini belirlemek amacıyla Buss ve Perry (1992) tarafından geliştirilen ve Madran (2013) tarafından Türkçe'ye uyarlanan Buss-Perry Saldırganlık Ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte Fiziksel Saldırganlık ile ilgili 9 ifade (örn., “Bazen başkalarına vurma dürtümü kontrol edemiyorum”),



Öfke ile ilgili 7 ifade (örn., “Öfkemi kontrol etmekte zorluk çekerim”), Düşmanlık ile ilgili 8 ifade (örn., “Bazen hayatın bana adaletsiz davrandığını düşünürüm”) ve Sözel Saldırganlık ile ilgili 5 ifade (örn., “İnsanlarla sıkça görüş ayrılığına düşerim”) olmak üzere toplam 29 ifade bulunmaktadır. Beşli Likert tipi ölçek (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum) ile katılımcıların bu ifadelere katılım düzeyleri sorulmuştur.

ii) Algılanan Mağduriyet: Üçüncü bölümde katılımcıların algıladıkları mağduriyet düzeylerini belirlemek amacıyla Aquino, Grover, Bradfield ve Allen (1999) tarafından geliştirilen ve Ülbeği, Özgen ve Özgen (2014) tarafından Türkçe’ye uyarlanan Algılanan Mağduriyet Ölçeği kullanılmıştır. Söz konusu ölçekte Doğrudan Mağduriyet ile ilgili 4 ifade (örn., “Aşağılayıcı, küçük düşürücü davranışlarla karşılaşırım”) ve Dolaylı Mağduriyet ile ilgili 4 ifade (örn., “Çalışmam sabote edilir”) olmak üzere toplam 8 ifade yer almaktadır ve katılımcılara beşli Likert tipi ölçek (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum) ile bu ifadelere katılım düzeyleri sorulmuştur.

Ölçeklerin Cronbach’s alfa değerleri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir:

Tablo 1: Ölçeklerin güvenilirlik analiz sonuçları

Ölçme Aracı	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
Fiziksel Saldırganlık	0,752	9
Öfke	0,742	7
Düşmanlık	0,822	8
Sözel Saldırganlık	0,774	5
Doğrudan Mağduriyet	0,761	4
Dolaylı Mağduriyet	0,921	4

Alpha değerinin en az 0,70 olması arzu edildiğinden (Altunışık ve diğerleri, 2012:126) güvenilirlik analizi sonuçlarına göre ölçeklerin güvenilir olduğu görülmüştür ve analizlere devam edilmiştir.

3.3. Bulgular

Elde edilen veriler, demografik özelliklere, saldırganlık ve algılanan mağduriyete göre hazır bir istatistik programında analize tabi tutulmuştur.

3.3.1. Demografik Özellikler

Anket katılımcılarının demografik özelliklerinin frekans ve yüzde dağılımları Tablo 2’de görülmektedir. Buna göre, araştırmaya katılanların cinsiyetlerine göre dağılımlarında erkeklerin (%70,8) ve medeni durumlarına göre dağılımlarında evlilerin (%62,5) çoğunlukta olduğu görülmektedir. Yaş grupları itibarıyla dağılımlar şu şekilde gerçekleşmiştir. 28-37 yaş arası çalışanlar toplamın %44,4’sini, 18-27 yaş arası çalışanlar %23,6’sını, 38-47 yaş arası çalışanlar %20,8’ini, 48-57 yaş arası çalışanlar %8,3’ünü, 58 yaş ve üzerinde olanlar ise %2,8’ini oluşturmaktadır.

Eğitim durumları itibarıyla araştırmaya katılanlardan %30,6’sı lisans mezunlarından oluşmaktadır. Bu oranı %29,2 ile lise mezunları, %19,4 ile ilköğretim ve altı mezuniyete sahip olanlar, %13,9 ile lisansüstü mezunları ve %6,9 ile önlisans mezunları izlemektedir.



Araştırmaya katılanların %59,7'sini özel sektör çalışanları oluşturmaktadır. Gelir durumuna göre dağılımlarda ise 1.000-2.000 TL arası aylık gelire sahip olanlar %34,7 ile en yüksek frekansa sahip olan gruptur. Bu grubu %20,8 ile 4.001 TL ve üzeri gelire sahip olanlar, %19,4 ile 1.000 TL'den az gelire sahip olanlar, %15,3 ile 2.001-3.000 TL gelire sahip olanlar ve %9,7 ile 3.001-4.000 TL gelire sahip olanlar izlemektedir.

Tablo 2: Katılımcıların Demografik Özellikleri

Demografik Özellik	Grup	Frekans	Yüzde (%)
Cinsiyet	Erkek	51	70,8
	Bayan	21	29,2
Medeni durum	Evli	45	62,5
	Bekar	27	37,5
Yaş	18-27	17	23,6
	28-37	32	44,4
	38-47	15	20,8
	48-57	6	8,3
	58 ve üzeri	2	2,8
Eğitim durumu	İlköğretim ve altı	14	19,4
	Lise	21	29,2
	Önlisans	5	6,9
	Lisans	22	30,6
	Lisansüstü	10	13,9
Çalışılan Kurum	Kamu	29	40,3
	Özel	43	59,7
Aylık gelir	1.000 TL'den az	14	19,4
	1.000-2.000 TL	25	34,7
	2.001-3.000 TL	11	15,3
	3.001-4.000 TL	7	9,7
	4.001 TL ve üzeri	15	20,8

3.3.2. Araştırma Değişkenlerinin Ortalama Değerleri ve Standart Sapmaları

Tablo 3: Araştırma değişkenlerinin ortalamaları ve standart sapmaları

Değişken	Ortalama	Standart Sapma
Doğrudan Mağduriyet	1,74	0,70
Dolaylı Mağduriyet	2,00	1,01
Algılanan Mağduriyet	1,87	0,80



Fiziksel Saldırganlık	2,60	0,68
Öfke	2,66	0,68
Düşmanlık	2,68	0,82
Sözel Saldırganlık	3,14	0,71
Saldırganlık	2,76	0,59

Araştırma değişkenlerinin ortalama değerlerine bakıldığında bir tek sözel saldırganlığın ortalama değerinde olduğu görülmektedir. En düşük ortalama değer de doğrudan mağduriyete aittir.

3.3.3. Algılanan Mağduriyetin saldırgan Davranışlar Üzerindeki Etkilerine İlişkin Bulgular

Araştırma modelinde, algılanan mağduriyet türlerinin saldırganlık alt boyutları üzerindeki etkileri ele alınmaktadır. Modeldeki mağduriyet türlerinin saldırgan davranışlar boyutları üzerindeki etkileri inceleyebilmek için basit regresyon analizleri yapılmıştır. Analizlerde saldırganlık ve türleri bağımlı değişken, algılanan mağduriyet ve türleri de bağımsız değişken olarak kabul edilmiştir. Elde edilen bulgular aşağıda gösterilmiştir:

Tablo 4: Algılanan doğrudan mağduriyetin saldırgan davranışların alt boyutları üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik basit regresyon analizi

Bağımsız Değişken:	R	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası	Standardize Edilmiş Beta	t	p
Bağımlı Değişken: Fiziksel Saldırganlık						
Algılanan Doğrudan Mağduriyet	0,546*	0,288	0,574	0.546	5,448	0,000
Bağımlı Değişken: Öfke						
Algılanan Doğrudan Mağduriyet	0.565*	0.310	0.572	0.565	5.736	0,000
Bağımlı Değişken: Düşmanlık						
Algılanan Doğrudan Mağduriyet	0.605*	0.357	0.662	0.605	6.353	0.000
Bağımlı Değişken: Sözel Saldırganlık						
Algılanan Doğrudan Mağduriyet	0.313*	0.085	0.686	0.313	2.758	0.000

**p<0.001

Tablo 3 İncelendiğinde algılanan doğrudan mağduriyet ile tüm saldırgan davranış alt boyutlarının ilişkili olduğu görülmektedir. İlişkiler anlamlı ve pozitif yönlüdür. Mağduriyet



arttıkça saldırgan davranışlar da artmaktadır. Etkilere bakıldığında ise algılanan doğrudan mağduriyetin saldırgan davranışların tüm alt boyutlarını anlamlı bir şekilde etkilediği görülmektedir. En büyük etkiyi düşmanlık ifadeleri üzerinde yapmaktadır (Beta=0.605, $p<0.001$).

Tablo 5: Algılanan dolaylı mağduriyetin saldırgan davranışların alt boyutları üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik basit regresyon analizi

Bağımsız Değişken: Algılanan Dolaylı Mağduriyet	R	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası	Standardiz e Edilmiş Beta	t	p
Bağımlı Değişken: Fiziksel Saldırganlık						
	0.511* *	0.250	0.589	0.511	4.970	0,000
Bağımlı Değişken: Öfke						
	0.486* *	0.226	0.606	0.486	4.657	0,000
Bağımlı Değişken: Düşmanlık						
	0.663* *	0.366	0.622	0.663	7.410	0.000
Bağımlı Değişken: Sözel Saldırganlık						
	0.456* *	0.208	0.643	0.456	4.292	0.000

** $p<0.001$

Tablo 4 incelendiğinde algılanan dolaylı mağduriyetin tüm saldırgan davranış boyutları ile anlamlı ve pozitif yönlü ilişkili olduğu görülmektedir. Etkilere bakıldığında algılanan dolaylı mağduriyetin saldırgan davranışların alt boyutlarını anlamlı ve pozitif yönde etkilediği görülmektedir. En büyük etki 0.663 ile düşmanlık ifadeleri üzerinedir.

4. Sonuç ve Öneriler

Örgütsel yaşamda algılanan mağduriyet bir takım psikolojik ve fiziksel rahatsızlıklar ile ekonomik ve sosyal zararlar ortaya çıkarabilmektedir. Mağduriyet algılayan çalışanlarda üretimin düşmesi, motivasyon, verimlilik ve etkinliğin azalması, işe gelmeme ve işgücü devir hızı oranının artması gibi işletmeler açısından olumsuz sonuçlara neden olabilecek etkiler görülmektedir. Bireylerin algıları tutumlarını ve davranışlarını etkilediğinden olumsuz bir durum olan algılanan mağduriyet, olumsuz davranış ve tutumlara neden olmaktadır. Etkilenen ve değişime uğrayan tutum ve davranışlar bireylerin diğer bireylerle ya da örgütle olan ilişkilerini etkilemektedir. Ortaya çıkan olumsuzluklardan biri de saldırganlıktır. Saldırganlığın tek nedeni bireylerin algıladıkları mağduriyet değildir, ancak önemli bir faktör olduğu bu araştırma ile ortaya konulmuştur.



Bu çalışmada elde edilen bulgular iki kategoride incelenebilir. Birincisi algılanan doğrudan mağduriyetin saldırgan davranışların alt boyutları üzerindeki etkileridir. Bireyin kendini doğrudan mağdur olarak algılaması onun fiziksel saldırganlığını, öfkesini, düşmanlığını ve sözel saldırganlığını artırmaktadır. En büyük etki düşmanlık üzerindedir.

İkinci kategoride algılanan dolaylı mağduriyetin saldırgan davranışların alt boyutları üzerindeki etkisine ilişkindir. Bu mağduriyet de her dört boyuttaki saldırgan davranışların öncülü konumundadır ve etkilemektedir. Etki pozitifdir yani saldırganlığı artırıcı yöndedir. Her iki kategorideki sonuçlar kendini mağdur olarak algılayan yöneticilerin saldırgan davranışlar sergiliyor olmasıdır. Böylece “Mağdurlar mı mağdur ediyor” araştırma sorusu cevaplandırılmış olmaktadır.

Örgüt kültürü normları aracılığıyla bireylerin davranışlarını etkilemektedir. Özellikle örgütün performans artırmak için cezalandırıcı ve zorlayıcı tedbirlere yönelik normları varsa ya da örgütte nezaketsiz davranışlara izin verilerek yıldırma izni verildiği hissi varsa bireylerin mağduriyetleri artmaktadır. Bireyler en fazla güç kültüründe mağduriyet algılamakla görevleriyle ilgili yüksek kontrole sahip oldukları görev kültüründe en az düzeyde mağduriyet algılamaktadır. Bu nedenle örgüt kültürünün ve sonucunda ortaya çıkan örgüt ikliminin gözden geçirilerek bazı düzenlemeler yapılması gerekmektedir: (Neuman ve Baron, 1998:408-409; Aquino ve Lamertz, 2004:1030; Özdevecioğlu ve Çelik, 2009:107)

- Doğru bir örnek sunulmalıdır. (Liderlikle doğruluk iklimi sergilenmelidir)
- Çalışanlara güvenilmeli ve saygı gösterilmelidir.
- Çalışanlara görevleriyle ilgili yetki ve sorumluluk verilmelidir.
- Uygun miktarda taviz verilmelidir.
- Zarar verici davranışlarla ilgili ilkeler belirlenmeli ve çalışanlara bildirilmelidir.
- Uygun olmayan davranışlar tutarlı bir şekilde cezalandırılmalıdır.
- İş stresini azaltıcı tedbirler alınmalıdır.

Algılanan örgütsel adalet saldırgan davranışları ve bireylerin mağduriyet algılarını etkilemektedir. Özellikle işlem adaleti ve etkileşim adaleti algılanan mağduriyette etkili olmaktadır; ancak yapılan çalışmalar etkileşim adaletinin kontrol edilmesiyle işlem adaletinin etkisinin önemsiz hale geleceğini göstermiştir. (Barling ve diğerleri, 2009:680) Bu nedenle örgüt çalışanlarının adalet algılamalarının yüksek olmasını temin edecek uygulamalar ve çalışmalar yapılması algılanan mağduriyeti azaltacaktır.

Örgütlerin çalışanlarına empati kurabilme özelliklerini geliştirebilmeleri için eğitim desteği sağlaması gerekmektedir. Sosyal yeterlilik empatiyle yakından ilişkili bir kavramdır ve duyguların karşındaki bireylerle paylaşılması kapasitesidir ve özgecilekle yakından ilgilidir. Empati öğrenebilen bir kavramdır ve çalışanların bu özelliklerinin geliştirilmesi bireyler arası ve örgütsel güvenin geliştirilmesini sağlar. (Olson ve diğerleri, 2006:394; Matthiesen ve Einarsen, 2007:737) Dolayısıyla bireylerin empati yeteneklerinin geliştirilmesi karşılıklarını anlama ve anlayarak davranma özelliklerini geliştirecek, algılanan mağduriyet ve saldırganlık düzeyleri azaltacaktır.

Örgütlerin çalışanları ile ilişkilerinde daha açık olmaları ve örgüt içinde etkili bir iletişim sistemi kurmaları gerekmektedir. İletişim azlığı ya da yokluğu bireyler ya da örgütün beklentilerini algılamamaya ya da yanlış algılamaya neden olmaktadır. Çalışanların özellikle küçülme gibi olumsuz olayların nedenlerini anlamaları algıladıkları mağduriyeti azaltacaktır.



(Olson ve diğerleri, 2006:394) İletişim ayrıca bireylerin birbirlerini ve örgütlerini daha iyi tanımalarını sağlayacaktır.

Araştırma, 72 kişilik bir yönetici örnekleminde toplanan verilerle yapılmıştır. Ayrıca araştırılan konunun genişliği nedeniyle sadece algılanan mağduriyet ve türleriyle saldırganlık ve türleri arasındaki ilişkiler araştırılmıştır. Gelecekte yapılacak çalışmalarda daha geniş bir coğrafyadan ve daha geniş bir örneklemden veri toplanması, demografik özelliklere göre değişkenlerin durumunun araştırılması, değişkenler arasındaki ilişkinin diğer faktörler arasından belirlenen aracı değişkenlerle üç boyutlu incelenmesi yararlı olacaktır.

Kaynakça

- Aquino, K., “Structural and Individual Determinants of Workplace Victimization: The Effects of Hierarchical Status and Conflict Management Style”, *Journal of Management*, 2000, Sayı 26(2), s.171-193.
- Aquino, K., ve Bradfield, M., “Perceived Victimization in the Workplace: The Role of Situational Factors and Victim Characteristics”, *Organization Science*, 2000, Sayı 11(5), s.525-537.
- Aquino, K., Grover, S. L., Bradfield, M. ve Allen, D. G., “The Effects of Negative Affectivity, Hierarchical Status, and Self-Determination on Workplace Victimization” *Academy of Management Journal*, 1999, Sayı 42(3), s.260-272.
- Aquino, K., ve Lamertz, K., “A Relational Model of Workplace Victimization: Social Roles and Patterns of Victimization in Dyadic Relationships”, *Journal of Applied Psychology*, 2004, Sayı 89(6), s.1023–1034.
- Barling, J., Dupr’e, K. E. ve Kelloway, E. K., “Predicting Workplace Aggression and Violence”, *Annual Review of Psychology*, 2009, Sayı 60, s.671-692.
- Baron, R. A. ve Neuman, J. H., “Workplace Violence and Workplace Aggression: Evidence on Their Relative Frequency and Potential Causes”, *Aggressive Behavior*, 1996, Sayı 22, s.161-173.
- Baron, R. A. ve Neuman, J. H., “Workplace Aggression-The Iceberg Beneath The Tip of Workplace Violence: Evidence on its Forms, Frequency And Targets”, *Public Administration Quarterly*, 1998, Sayı 21(4), s.446-464.
- Buss, A. H., *The Psychology of Aggression*, Wiley, New York:1961
- Buss, A.H. ve Perry, M. “The Aggression Questionnaire”, *Journal of Personality and Social Psychology*, 1992, Sayı 63, s.452-459.
- Çelik, H. ve Kocabıyık, O. O., “Genç Yetişkinlerin Saldırganlık İfade Biçimlerinin Cinsiyet ve Bilişsel Duygu Düzenleme Tarzları Bağlamında İncelenmesi”, *Trakya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2014, Cilt 4, Sayı 1, s.139-155.
- Demir, M., “Örgütsel Sapma Davranışının Kontrolünde Duygusal Zekânın Rolü: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma”, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2010, Sayı 26, s.196-207.
- Douglas, S. C., Martinko, M. J., “Exploring the Role of Individual Differences in the Prediction of Workplace Aggression”, *Journal of Applied Psychology*, 2001, Sayı 86(4), s.547-559.
- Gül, H., “Saldırgan Davranışlar ve Örgütsel Mağduriyet Üzerine Kavramsal Bir Araştırma”, *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2010, Sayı 12(18), s.91-98.



- Günel, Ö. D., “İşletmelerde Yıldırma Olgusu ve Yıldırma Mağdurlarının Kişilik Özelliklerine İlişkin Bir Araştırma”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2010, Cilt 12, Sayı 3, s.37-65.
- Hepworth, W. ve Towler, A., “The Effects of Individual Differences and Charismatic Leadership on Workplace Aggression”, *Journal of Occupational Health Psychology*, Sayı 9(2), s.176-185.
- Hershcovis, M. S., Turner, N., Barling, J., Arnold, K. A., Dupré, K. E., Inness, M., LeBlanc, M. M. ve Sivanathan, N., “Predicting Workplace Aggression: A Meta-Analysis”, *Journal of Applied Psychology*, 2007, Sayı 92(1), s.228-238.
- LeBlanc, M. M. ve Barling, J., “Workplace Aggression”, *Current Directions in Psychological Science*, 2004, Sayı 13(1), s.9-12.
- Madran, H. A. D., “Buss-Perry Saldırganlık Ölçeği'nin Türkçe Formunun Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması”, *Türk Psikiyatri Dergisi*, 2013, Sayı 24(2), s.124-129.
- Matthiesen, S. B. ve Einarsen, S., “Perpetrators and Targets of Bullying at Work: Role Stress and Individual Differences”, *Violence and Victims*, 2007, Sayı 22(6), s.735-753.
- Merecz, D., Drabek, M. ve Mościcka, A., “Aggression at the Workplace - Psychological Consequences Of Abusive Encounter with Coworkers and Clients”, *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 2009, Sayı 22(3), s.243-260.
- Neuman, J. H. ve Baron, R. A., “Workplace Violence and Workplace Aggression: Evidence Concerning Specific Forms, Potential Causes and Preferred Targets”, *Journal of Management*, 1998, Sayı 24, s.391-419.
- Olson, B. J., Nelson, D. L. ve Parayitam, S., “Managing Aggression in Organizations: What Leaders Must Know”, *Leadership & Organization Development Journal*, 2006, Sayı 27(5), s.384-398.
- Önen, E., “Saldırganlık Ölçeği'nin Psikometrik Niteliklerinin Türk Ergenleri İçin İncelenmesi”, *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2009, Sayı 4(32), s.75-84.
- Özdevecioğlu, M., “Algılanan Örgütsel Adaletin Bireylerarası Saldırgan Davranışlar Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2003, Sayı 21, s.77-96.
- Özdevecioğlu, M. ve Aksoy, M. S., “Organizasyonlarda Sabotaj: Türleri, Amaçları, Hedefleri ve Yönetimi”, *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2005, Cilt 6, Sayı 1, s.95-109.
- Özdevecioğlu, M. ve Çelik, C., “Örgüt Kültürü Tipleri İtibariyle Bireylerin Algıladıkları Mağduriyet Farklılıklarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2009, Cilt 23, Sayı 1, s.95-112.
- Özdevecioğlu, M. ve Kaya, Y., “Organizasyonlarda Algılanan Mağduriyetin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2008, Cilt 10, Sayı 1, s.19-37.
- Schat, A. C. H. ve Kelloway, E. K., “Reducing the Adverse Consequences of Workplace Aggression and Violence: The Buffering Effects of Organizational Support”, *Journal of Occupational Health Psychology*, 2003, Sayı 8(2), s.110-122.
- Özen, Y., “Saldırganlık, Psikolojik Şiddet ve Duyusal Zekâ Arasındaki İlişki”, *Akademik Bakış Dergisi*, 2013, Sayı 35, s.1-14.



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 58 Kasım - Aralık 2016

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası
Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZİSTAN

<http://www.akademikbakis.org>



- Ülbeği, İ. D., Özgen, H. M ve Özgen, H., “Algılanan Mağduriyet Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Güvenirlilik ve Geçerlik Analizi”, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 23, Sayı 2, 2014, s.101-112.
- Voroney, J., “Workplace Bullying: A Cultural Perspective”, *Culture of Peace Online Journal*, 2005, Sayı 1(1), s.21-30.
- Yılmaz, Ö. D., “Algılanan Mağduriyetin Affetme Eğilimi ve İntikam Niyeti Üzerindeki Etkisi: Konaklama İşletmeleri Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma”, *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2014, Cilt 16, Sayı 1, s.87-105.