

TÜRKİYE’DE AZ TEHLİKELİ VE TEHLİKELİ İŞ YERLERİNDE “AŞIRI İŞ YÜKÜ” ALGISI

Emre KURANOĞLU

İstanbul Aydın Üniversitesi, İstanbul

emrekuranoglu@stu.aydin.edu.tr

<https://orcid.org/0000-0002-6500-3259>

Prof. Dr. Hasan SAYGIN

İstanbul Aydın Üniversitesi, İstanbul

hasansaygin@aydin.edu.tr

<https://orcid.org/0000-0003-2479-7635>

ÖZ

Günümüzde mobbing davranışına dair çalışmaların sayısı hızla artmaktadır. NAQ-TR (Olumsuz Davranışlar Anketi Türkçe) ölçeğinin faktörlerinden biri olan “aşırı iş yükü”, tıpkı diğer mobbing davranışları gibi çalışanlar üzerinde olumsuz etkilere sebep olmaktadır ve gündelik hayatta pek çok çalışanın aşırı iş yükünden şikâyetçi olduklarını duymak mümkündür. Bu araştırmada, katılımcıların “aşırı iş yükü” davranışı konusundaki farkındalıkları NAQ-TR ve PHQ-9 (Hasta Sağlık Anketi 9) bağlamında incelenmektedir. Türkiye’de az tehlikeli ve tehlikeli iş yerlerinde çalışanlarla yürütülen üç aşamalı anketle, katılımcıların anket sorularına verdikleri yanıtlar arasındaki tutarlılık ilişkisi analiz edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: *Mobbing, NAQ-TR, Aşırı İş Yükü*

THE PERCEPTION OF “WORK OVERLOAD” AT LESS DANGEROUS AND DANGEROUS WORKPLACES IN TURKEY

ABSTRACT

Nowadays, the researches regarding mobbing behavior increases more and more. “Work overload” which is one of the factors of NAQ-TR (Negative Acts Questionnaire-Turkish), causes negative effects on workers such as other mobbing behaviors and it is possible to hear many workers complaining about work overload. With this research, the awareness of the participants about “Work overload” was examined in terms of NAQ-TR and PHQ-9 (Patient Health Questionnaire 9). The main focus was the consistency between the answers of participants to the items of the three phased survey.

Keywords: *Mobbing, NAQ-TR, Work Overload*

GİRİŞ

Bireysel hakların farkına varılması ve tanınmasıyla günümüzde kişiler, içinde buldukları ortamları daha derinlemesine sorgulamaktadır. Kaba bir hesaplamayla, tam zamanlı çalışan bir kişi günde 8 saatten, haftada 40 saatini iş yerinde geçirmektedir. Çalışanların çoğu bu 40 saat boyunca mevki olarak astı, üstü ve dengiyle iletişim halindedir. İş yerlerinde geleneksel sebeplerden ötürü doğal sayılan, görmezden gelinen ve bazen saklanan birtakım olumsuz davranışlar mevcuttur. Psikolojik ve fiziksel zararları olan bu davranışların çalışanlar tarafından çoğu kez normal sayılması, yakın zamana kadar olağan bir durumdur. Ancak mobbing kavramının tanınması, farkındalığının artması bu durumu değiştirmeye başladı.

Mobbing davranışı ve mobbing kavramı, iş yerinde geçirilen süre boyunca, iletişim içerisinde bulunan insanların çeşitli sebeplerle zorbalığına maruz kalma veya insanlara zorbalıkta bulunma eylemidir. Çalışanların mobbing davranışını göz ardı etmesi veya doğru tanımlamaması, bu davranışa yeterince karşı duramayacakları anlamına gelebilir. Daha sağlıklı iş ortamları için mobbing farkındalığı önemlidir.

Bu araştırma, Türkiye’deki mobbing farkındalığının hangi seviyede olduğunu ölçmek amacıyla yapılmıştır. Herkesin karşılaşılabileceği mobbing öğelerinden biri, “aşırı iş yükü”dür. Günlük hayatta çoğu kişinin aşırı iş

yüküne maruz kaldığını duymak mümkündür. Gitgide popülerleşen mobbing kavramı, bir diğer popüler mobbing ögesi olan aşırı iş yükü bağlamında incelenmektedir.

Mobbing'in Tanımı

Mobbing terimi, köken olarak İngilizce mob kelimesinden türetilmiştir. Mob kelimesi ise Latince'de kararsız kalabalık anlamına gelen "mobile vulgus" kelimelerinden türetilmiştir. Bir kalabalığın kanunsuz bir şiddete dahil olması durumudur (Tınaz, 2006: 3-28). Bir etolog olan Konrad Lorenz'in kullanımına göre mobbing, etolojide küçük hayvanların oluşturdukları grupların daha büyük hayvanları hedef alan saldırılarına verilen addır. 1972 yılında Heinemann, Lorenz'in 1968 yılındaki çalışmasından yola çıkarak, bir grup çocuğun tek bir çocuğu okul düzeninde kurban haline getirmesi ve yıkıcı davranışlarda bulunması durumunu tanımlamak için mobbing terimini kullanmıştır (Einarsen vd., 2003: 3-6). Heinz Leymann, Heinemann'ın okul ortamındaki çocukların davranışı için kullandığı mobbing terimini, anlamsal açıdan iş ortamında gözlemlendiği davranış biçimiyle örtüştürmüştür. Leymann özellikle "bullying", yani zorbalık kelimesini seçmemiştir. "Bullying" anlamsal açıdan fiziksel şiddet ve tehdidi çağrıştırmaktadır. Oysa Leymann'ın iş ortamındaki gözlemlerinde fiziksel şiddet unsurları nadiren görülmüş, daha ziyade kişiyi sosyal olarak izole etme gibi daha sofistike davranışlar tespit edilmiştir (Leymann, 1996: 165-184).

Leymann, mobbing'in eylemsel tanımını (mobbing kavramının iş hayatında gözlemlenen tanımı), "Bir kişiye karşı diğer bir kişi veya kişiler tarafından sistematik bir şekilde yapılan, maruz kalan kişiyi aciz ve savunmasız bir pozisyona düşüren, düşmanca ve etik olmayan iletişim biçimi" olarak yapar. Bazı durumlardaysa mobbing iki kişi tarafından biri yenik düşene kadar karşılıklı uygulanmaktadır (Leymann 1996: 165-184). Bu tip eylemler sıklıkla ve uzun bir dönem boyunca uygulanır ve psikolojik, psikosomatik ve kişinin sosyal açıdan sefilliğe düştüğü sonuçlara sebep olur. Leymann, anlık anlaşmazlıkları hariç tutmak ve psikososyal durumdan başlayarak psikiyatrik ve psikosomatik açıdan patolojik ortamın oluştuğu dönüm noktasına odaklanmak amacıyla tanımına "sıklık" ve "süre" etkenlerini eklemiştir (Leymann 1990: 119-126).

Nao Zanolli Davenport, Ruth Schwartz ve Gail Elliot'a göre mobbing: "Lider veya liderler aracılığıyla bir araya gelerek organizasyon, üst, denk veya alta karşı sistematik ve belirli bir sıklıkla "Mob-benzeri" davranışta bulunmaktır." Tanımlarını Leymann ile benzer şekilde bitirirler: Sonuç her zaman yaralanmadır; fiziksel veya mental sıkıntı veya hastalık, sosyal yoksunluk ve genellikle iş yerinden atılmadır (Davenport vd., 1999: 40). Maureen Duffy ve Len Sperry ise tanımlarında "seksüel olmayan taciz" ifadesini kullanarak dikkat çekmektedirler. Onlara göre mobbing: "Bir iş arkadaşı veya bir organizasyona ait grup üyeleri tarafından uygulanan; bireysel, grup ve ilgili organizasyona ait dinamikleri barındıran; aşağılanma, itibarsızlaştırılma ve kişinin kendi değerini kaybetmesine sebep olan; kişinin profesyonel saygınlığını yitirmesi ve genellikle kişinin organizasyondan kovularak, istifa ederek veya tıbbi izin alarak uzaklaşmasıyla sonuçlanan bir durumdur." Görüldüğü üzere psikososyal ve sağlıkla ilgili kayıplara değinmekle kalmayıp, farklı olarak finansal ve kariyer kayıplara da dikkat çekmektedirler (Duffy ve Sperry, 2007: 398-404). Araştırma bu tanımlar dikkate alınarak hazırlanmıştır.

NAQ-TR Ölçeği

NAQ-TR (Negative Acts Questionnaire Turkish) ölçeği Einarsen, Hoel ve Notelaers'in üzerine çalıştığı NAQ-R testinin Türkçeye çevrilmiş versiyonudur. NAQ-R ölçeği 22 maddeden oluşmakta ve zorbalığın doğrudan ve dolaylı yönlerine değinmektedir. İçerik olarak; iş ortamında maruz kalınan zorbalık, kişiler tarafından maruz kalınan zorbalık ve fiziksel yıldırma ana başlıklarını kapsar. Beşli Likert tipi bir ölçektir. Ölçekte, "hiç, ara sıra, ayda bir, haftada bir ve her gün" seçenekleri mevcuttur. Maddelerde yer alan davranışsal terimler zorbalık veya yıldırma içermemektedir; çünkü kişinin kendini etiketleyeceği bir yaklaşımdan kaçınılmıştır. Bunun yerine, cevaplayan kişinin bilgiyi aktarma sırasında harcayacağı bilişsel ve duygusal süreci azaltarak, daha objektif bir şekilde zorbalık içeren davranışların ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Ölçek puanlanırken son altı ay göz önünde bulundurulmalıdır. Katılımcı son altı ay içerisinde NAQ-R maddelerinden en az ikisine, minimum haftada bir sıklıkta maruz kalmışsa, mobbing davranışıyla karşılaşmış kabul edilir. Ancak NAQ-R ölçeğinin Anglo-Amerikan kültürüne bağlı olarak hazırlanmış olması, bire bir Türkçe ölçek olarak kullanılması önünde engeldir. Dolayısıyla NAQ-TR geliştirilmiştir (Einarsen vd., 2009: 24-44).

NAQ-TR hazırlanırken, NAQ-R ölçeği transkültürel uyarlama ilkeleri gereğince, İngilizce-Türkçe çeviri, Türkçe-İngilizce geri çeviri, çeviri tutarlılığı, önerilen farklı sözcükler için Delphi tekniği ile uzmanlar tarafından karar verilen Türkçede anlaşılabilirlik ve uygulanabilirlik dikkate alınarak yapılmıştır. Geri

çeviriler asıllarıyla karşılaştırılmış ve Türkçede anlaşılabilirliği ve uygulanabilirliği yönünden psikiyatri, halk sağlığı, iş sağlığı ile çalışma ve endüstriyel ilişkiler uzmanlarından oluşan bir grup tarafından incelenmiştir. NAQ-TR 21 maddeden oluşmaktadır. Yapılan çalışmalar sonucunda Türkçe konuşan bireyler üzerinde kullanılması önerilmektedir. NAQ-TR ölçeğinde dört farklı alanda ölçüm yapılmaktadır. Bunlar yapılan faktör analizi çalışması sonucunda tespit edilmiştir. Söz konusu alanlar:

- Kişisel tehdit ve izolasyon,
- Mesleğe yönelik tehdit,
- Destabilizasyon,
- Aşırı iş yüküdür.

NAQ-TR ölçeğinin maddelerini, çalışma sırasında kullanılması tercih edilen madde kodlarını ve NAQ-TR araştırması gereğince hangi öğelere ayrıldığını belirtmek, çalışmanın anlaşılabilirliği açısından faydalı olacaktır (bkz. Çizelge 1) (Karaahmet vd., 2013: 275-282). Çizelge 1 üzerinde bulunan madde kodları istatistik hesaplamaları sırasında kolaylık sağlaması amacıyla kullanılmıştır.

Çizelge 1: NAQ-TR maddeleri listesi

Madde kodu	Madde	Öge/Alan
NAQ01	Birinin performansınızı etkileyebilecek bir bilgiyi saklaması	Destabilizasyon
NAQ02	Yeterlilik düzeyinizin altındaki işlerde çalıştırılarak küçük düşürülmek	Destabilizasyon
NAQ03	Yeterlilik düzeyinizin altındaki işleri yapmanızın emredilmesi	Destabilizasyon
NAQ04	Önemli alanlardaki sorumluluklarınızın kaldırılması veya önemsiz veya tatsız görevlerle değiştirilmesi	Destabilizasyon
NAQ05	Hakkınızda dedikodu ve söylentilerin yayılması	Kişisel tehdit ve izolasyon
NAQ06	Görmezden gelinme, dışlanma	Kişisel tehdit ve izolasyon
NAQ07	Kişiliğiniz (ör. alışkanlıklar ve görgü), tutumlarınız veya özel hayatınız hakkında hakaret veya aşağılayıcı sözler söylenmesi	Kişisel tehdit ve izolasyon
NAQ08	Bağırılmak veya anlık öfkenin (veya hırsın) hedefi olmak	Mesleğe yönelik tehdit
NAQ09	Parmakla göstermek, kişisel alanına saldırı, itme, yolunu kesme gibi sindirici davranışlar	Kişisel tehdit ve izolasyon
NAQ10	İşinizi bırakmanız yönünde işaret ve imalar	Kişisel tehdit ve izolasyon
NAQ11	Hatalarınızın tekrar tekrar hatırlatılması	Mesleğe yönelik tehdit
NAQ12	Yaklaştığınız zaman düşmanca tepkilerle karşılaşmak veya aldırılmamak	Kişisel tehdit ve izolasyon
NAQ13	İşinizin ve çabanızın sürekli eleştirilmesi	Mesleğe yönelik tehdit

Madde kodu	Madde	Öge/Alan
NAQ14	Düşünce ve görüşlerinize aldırılmaması	Mesleğe yönelik tehdit
NAQ15	İyi geçinmediğiniz insanların şaka yapması	Kişisel tehdit ve izolasyon
NAQ16	Mantıksız veya imkânsız hedefleri veya son teslim tarihleri olan görevler verilmesi	Aşırı iş yükü
NAQ17	Sizin aleyhinizde iddialarda bulunulması	Kişisel tehdit ve izolasyon
NAQ18	İşinizin aşırı izlenmesi	Mesleğe yönelik tehdit
NAQ19	Hakkı olan şeylerin istenmemesi için baskı yapılması (örneğin hastalık izni, tatil hakkı, seyahat harcırahı)	Aşırı iş yükü
NAQ20	Aşırı sataşmalara konu olmak	Kişisel tehdit ve izolasyon
NAQ21	Üstesinden gilememeyecek miktarda iş yüküne maruz bırakılmak	Aşırı iş yükü

PHQ-9 Ölçeği

PHQ-9 (Patient Health Questionnaire) ölçeği, Hasta Sağlığı Anketi olarak tercüme edilir. Üç sayfalık anket, hasta tarafından kendi kendini raporlamaya dayanır. Tamamlanan anket klinikçi tarafından taranır, pozitif cevaplar doğrulanır ve her sayfanın alt kısmında bulunan tanı algoritmaları uygulanır. PHQ, sekiz tanıyı değerlendirmektedir:

- Depresif bozukluk,
- Panik bozukluğu,
- Diğer anksiyete bozukluğu,
- Bulimia nervosa gibi spesifik mental bozukluklar,
- Spesifik mental bozuklukların herhangi birine oranla daha az semptom göstermenin yeterli olduğu diğer depresif bozukluk,
- Olası alkol bağımlılığı,
- Somatoform rahatsızlığı (bireyin bedensel eksiklik veya hastalığı andıran şikâyetlerinin olması durumu),
- Aşırı yeme rahatsızlığı.

PHQ-9 ise tam PHQ ölçeğinden türetilmiş, dokuz maddeden oluşan bir depresyon modülüdür. Dokuz depresif semptomdan beşi veya fazlasının “günlerin yarısından fazlasında” veya üstü olacak şekilde işaretlenmesi ve depresif ruh hali veya anhedoni, bir başka deyişle bir şeyleri yapmaktan zevk alamama semptomlarından birinin gözlenmesi halinde (bu semptomlar 1 ve 2. maddelerde sorgulanmaktadır) “ağır depresyon” tanısı koyulmaktadır. Eğer 2, 3 veya 4 depresif semptom “günlerin yarısından fazlasında” olarak işaretlenmişse ve depresif veya anhedoni semptomlarından biri gözleniyorsa, “diğer depresyon” tanısı koyulmaktadır. Kişi kendini değerlendirirken anketi doldurduğu tarihten önceki iki haftayı göz önünde bulundurmalıdır. Dokuz adet semptomdan sonuncusu, “Ölmüş olsanız daha iyi olacağınız veya bir şekilde kendinize zarar verme düşünceleri”, son iki hafta içerisinde olup olmadığı gözetmeksizin sayılır (Kroenke vd., 2001: 606-613). Araştırmada kullanılan anket katılımcılar tarafından bu kurallara uygun olacak şekilde doldurulmuştur.

Her bir madde dörütlü Likert ölçeğine sahiptir. “Hiçbir zaman”, “Bazı günler”, “Günlerin yarısından fazlasında” ve “Hemen hemen her gün” seçenekleri bulunur. PHQ-9 ölçeği 0 ile 27 arasında bir değere sahip

olacak şekilde puanlanabilir. Testin sonunda puanlamaya eklenmeyen bir madde daha vardır: “Bu sorunlardan herhangi birini işaretlediyseniz, bu sorunlar işinizi yapmanızda, evinizle ilgili işleri halletmenizde veya diğer insanlarla olan ilişkilerinizde ne kadar zorluk yarattı?” Bu soruya dörtlü Likert ölçeğinde cevap verilebilmektedir: “Hiç zorluk yaratmadı”, “Oldukça zorluk yarattı”, “Çok zorluk yarattı” ve “Aşırı derecede zorluk yarattı”. Puanlamaya dahil olan maddelere verilen cevaplar en düşük 0, en yüksek 3 olacak şekilde puanlanır. 1-4 arası puanlama asgari sonuçtur, 5-9 arası hafif depresyondur, 10-14 arası orta derecede depresyon, 15-19 arası kısmen şiddetli depresyon, 20-27 arası şiddetli depresyondur. PHQ-9’un Türkçe geçerlik ve güvenilirlik çalışması 2016 yılında Yunus Emre Sarı ve arkadaşları tarafından gerçekleştirilmiştir. PHQ-9’un çevirisi üç farklı araştırmacı tarafından yapılmış olup, çeviri işlemi sonrasında fikir birliği sağlamak üzere ayrıca bir toplantı gerçekleştirilmiştir. Araştırmacıların hemfikir kaldığı Türkçe metin bağımsız profesyonel bir çevirmen tarafından İngilizce diline geri çevrilmiştir. Geri çeviriyle elde edilen İngilizce metin ile kaynak olarak kullanılan metin arasındaki anlam ve anlaşılabilirlik karşılaştırılmıştır. Yapılan karşılaştırma sonucunda iki metin arasında hiçbir fark olmadığı sonucuna varılmıştır. Bu sayede araştırmacılar metnin içeriğinin doğruluğu konusunda hemfikir kaldıkları ve aynı zamanda metnin doğruluğunun geri çeviriyle tasdiklenen final versiyonunu elde etmişlerdir. Ölçeğin Türkçe versiyonunun güvenilirliğini ölçmek amacıyla her bir soru için Cronbach alfa değeri hesaplanmıştır. Yapılan çalışmalar sonucunda PHQ-9 ölçeğinin güvenilir olduğu sonucuna varılmıştır. İlerleyen aşamalarda yapılacak incelemelerde kolaylık sağlaması adına, PHQ-9 ölçeğinin maddelerini ve çalışma sırasında kullanılması tercih edilen madde kodlarını belirtmek, çalışmanın anlaşılabilirliği açısından faydalı olacaktır (bkz. Çizelge 2) (Sarı vd., 2016: 460-462). Çizelge 2 üzerinde bulunan madde kodları istatistik hesaplamaları sırasında kolaylık sağlaması amacıyla kullanılmıştır.

Çizelge 2: Hasta Sağlığı Anketi-9 maddeleri listesi

Madde kodu	Madde
PHQ1	Bir şeyleri yapmaya az ilgi veya zevk duymak
PHQ2	Üzgün, depresif veya umutsuz hissetmek
PHQ3	Uykuya dalmada veya uyumaya devam etmekte zorluk veya çok fazla uyumak
PHQ4	Yorgun hissetmek veya enerjinizin az olması
PHQ5	İştahsızlık veya çok fazla yemek
PHQ6	Kendinizi kötü hissetmeniz - veya kendinizi başarısız ya da kendinizi veya ailenizi hayal kırıklığına uğrattığınızı düşünmeniz
PHQ7	Gazete okumak veya televizyon seyretmek gibi faaliyetlerde dikkatinizi toplamakta güçlük çekmeniz
PHQ8	Başkalarının fark edebileceği kadar yavaş hareket etmeniz veya konuşmanız? Veya tam aksine - normalden çok daha fazla hareket edecek kadar kıpır kıpır veya huzursuz olmanız
PHQ9	Ölmüş olsanız daha iyi olacağınız veya bir şekilde kendinize zarar verme düşünceleri

YÖNTEM

Araştırmada deneklere sosyal medya hesapları üzerinden ulaşılmıştır. Sosyal medya üzerinde mobbing farkındalığını ölçtüğümüz katılımcıları bilgilendirmeyen, sadece hedef kitleleri tanımlayan ifadeler kullanılmıştır. Sosyal medya hesapları üzerinden ulaşılabilen test, bir anket sitesi aracılığıyla düzenlenmiştir. Anket katılımcının çalıştığı sektörü, cinsiyetini ve yaşını sorarak başlamaktadır. Takiben sadece “Evet” ve “Hayır” olarak cevaplanabilen, “Aşırı iş yüküne maruz kalıyor olabilir misiniz?” sorusu sorulmuştur. Bu soru, deneğin iş hayatında tecrübe ettikleri konusunda derinleşmeden önce olabildiğince yüzeysel ve ilk vereceği tepkiyi sınıflandırmak amacıyla kullanılmıştır. Makalenin ilerleyen kısımlarında bu cevaplandırma “kişisel beyan” olarak tanımlanacaktır. Anket NAQ-TR ölçeği maddeleri ve PHQ-9 ölçeği maddeleriyle

devam etmektedir. Amaç, NAQ-TR ölçeğiyle kişinin maruz kaldığı olumsuz eylemler hakkında ve PHQ-9 ölçeğiyle depresyon semptomları hakkında bilgi toplamaktır. Katılımcının kişisel beyanı, gördüğü olumsuz davranışların sıklığı ve depresif semptomları arasında tutarlı bir ilişki olup olmadığına bakılacaktır. Anketin farklı kısımlarına verilen cevaplar (ilk soru, NAQ-TR ölçeği ve PHQ-9 ölçeği) arasında tutarsızlık olması, mobbing farkındalığı bağlamında birtakım problemler olduğuna işaret edecektir. Alınan cevaplar üç farklı değişkeni kapsayan çapraz tablolar aracılığıyla incelenecektir. Çapraz tablolarda NAQ-TR ölçeğine verilen yüksek frekanslı cevap ve düşük frekanslı cevaplar için ayrı sınıflandırma, PHQ-9 puanı 14 altı ve 15 üstü olanlar için ayrı sınıflandırma yapılacaktır. Bu değişkenlerle bağıntılı olarak ilk soruya “Evet” ve “Hayır” cevabı veren katılımcıların sayılarının bulunduğu dört farklı tablo hazırlanacaktır. Değişkenler arasındaki korelasyonlar incelenip, bir sonuca varılacaktır.

KATILIMCILAR

İnternet ortamında yapılan ve çeşitli sosyal medya sitelerinde paylaşılan ankete toplamda 218 kişi katılmıştır. Katılımcıların 85’i erkek (%38,99), 133’ü kadındır (%61,01). Katılımcıların yaş ortalaması 35’tir.

Katılımcıların yaş aralıkları:

- 18-24 yaş arası, 15 kişi (%6,88)
- 25-34 yaş arası 96 kişi (%44,04)
- 35-44 yaş arası, 57 kişi (%26,15)
- 45-60 yaş arası, 47 kişi (%21,56)
- 60 yaş ve üstü 3 kişi (%1,37)

Katılımcılardan:

- 14 kişi bilişim sektöründe (%6,42),
- 31 kişi sağlık sektöründe (%14,22),
- 5 kişi gıda sektöründe (%2,29),
- 15 kişi bankacılık ve finans sektöründe (%6,88),
- 13 kişi medya sektöründe (%5,96),
- 3 kişi sanat/tasarım sektöründe (%1,38),
- 44 kişi üretim/endüstri sektöründe (%20,18),
- 2 kişi lojistik sektöründe (%0,93),
- 27 kişi eğitim sektöründe (%12,39),
- 21 kişi hizmet sektöründe (%9,63),
- 8 kişi kamuda (%3,67)
- 13 kişi inşaat sektöründe (%5,96),
- 7 kişi hukuk sektöründe (%3,21),
- 11 kişi turizm ve seyahat sektöründe (%5,05) ve
- 4 kişi ise gayrimenkul sektöründe (%1,83) çalıştığını bildirmiştir.

İş sağlığı ve güvenliğinde iş yerleri az tehlikeli, tehlikeli ve çok tehlikeli olmak üzere üç farklı sınıfa ayrılır. Araştırmada, ilgili sınıflar orta ve düşük risk seviyeli iş yerleri olduğu için odaklanılan iş yerleri az tehlikeli ve tehlikeli iş yerleri olacaktır. Burada belirtilen sektörlerden bir kısmı hem tehlikeli hem de çok tehlikeli iş yerlerini kapsayabilmektedir. Dolayısıyla bu sektörlerde hangi uygulama faaliyetlerinin dikkate alındığına açıklık getirmek gerekir. Sınıflandırma sırasında 27.02.2017 tarihli Resmi Gazete’de yayımlanan “İş Sağlığı ve Güvenliğine İlişkin İşyeri Tehlike Sınıfları Tebliği” baz alınmıştır (Resmi Gazete, 2017). Bu tebliğde tüm iş kollarının tehlike seviyesi detaylı bir şekilde sınıflandırılmaktadır.

Aşırı İş Yükü Ögesinin Kişisel Beyan ile NAQ-TR ve PHQ-9 Maddeleri Doğrultusunda Çapraz Tablo ile İncelenmesi

Anketteki soruların iç tutarlılığını ölçmek amacıyla Cronbach alfa katsayısı kullanılmıştır. Anketin tamamı için bu değer 0,956 çıkarken, sadece NAQ-TR ölçeğini kapsayan 21 maddeye verilen yanıtlar için 0,947, PHQ-9 için 0,908 olmuştur. Cronbach alfa katsayısı hesaplamalarında 0,9 üzeri değerlerin tamamı mükemmel kabul edilmektedir. Alınan değerlerin tamamı tutarlılık açısından bir problem olmadığına işaret etmektedir. Tüm sorular için yapılan faktör analizinde Kaiser-Meyer-Olkin değeri (KMO) 0,934 bulunmuştur. Bu değer elde edilen verilerin faktör analizi için mükemmel olduğuna işaret etmektedir. Ayrıca Bartlett testinden alınan sonuç $p < 0.0001$ olup, değerlerin anlamlı olduğuna işaret etmektedir. “Aşırı iş yükü”

ögesine ait toplamda üç madde vardır. İlk soruyla ilgili katılımcıların kişisel beyanı (evet veya hayır cevapları), NAQ-TR'deki üç maddeye verilen cevapların sıklık derecesi ve katılımcıların PHQ-9 puanları doğrultusunda çapraz tablolar oluşturulmuştur.

Çizelge 3: Kişisel beyan, NAQ-TR ve PHQ-9 15 ve üzeri puanlar için çapraz Tablo 1

Soru: Aşırı iş yüküne maruz kalıyor olabilir misiniz?		NAQ-TR Aşırı İş Yükü		Toplam	
		Haftada bir	Her gün		
Evet	PHQ-9	15.00	2	1	2
	Toplam Değeri	16.00	4	1	2
		17.00	3	2	4
		18.00	2	2	2
		19.00	1	2	2
		20.00	0	1	1
		21.00	5	4	5
		23.00	3	5	3
		24.00	0	3	1
		25.00	0	3	1
		27.00	0	3	2
		Toplam	20	27	25

Yüzdeler ve toplamlar için katılımcılar baz alınmıştır.

Çizelge 4: Kişisel beyan, NAQ-TR ve PHQ-9 14 ve altı puanlar için çapraz Tablo 1

Soru: Aşırı iş yüküne maruz kalıyor olabilir misiniz?		NAQ-TR Aşırı İş Yükü		Toplam	
		Haftada bir	Her gün		
Hayır	PHQ-9	5.00	0	1	1
	Toplam Değeri	9.00	0	1	1
		14.00	3	0	1
	Toplam		3	2	3
Evet	PHQ-9	2.00	0	1	1
	Toplam Değeri	6.00	0	1	1
		7.00	3	0	2
		8.00	5	2	4
		9.00	5	0	4
		10.00	8	1	5
		11.00	1	5	2
		12.00	1	2	2

	13.00	0	2	1
	14.00	0	5	2
Toplam		23	19	24

Yüzdeler ve toplamlar için katılımcılar baz alınmıştır.

Çizelge 5: Kişisel beyan, NAQ-TR ve PHQ-9 15 ve üzeri puanlar için çapraz Tablo 2

Soru: Aşırı iş yüküne maruz kalıyor olabilir misiniz?		NAQ-TR Aşırı İş Yükü			Toplam	
		Hiç	Ara sıra	Ayda bir		
Hayır	PHQ-9	15.00	3	2	1	2
	Toplam Değeri	16.00	5	1	0	2
		17.00	0	1	2	1
		18.00	2	0	1	1
		20.00	0	3	0	1
		21.00	0	2	1	1
		22.00	2	1	0	1
		24.00	3	2	1	2
	Toplam		15	12	6	11
	Evet	PHQ-9	15.00	0	3	3
Toplam Değeri		16.00	4	1	2	3
		17.00	7	5	4	7
		18.00	2	6	0	3
		19.00	0	1	2	2
		20.00	2	9	0	4
		21.00	3	0	3	4
		23.00	1	0	0	1
		24.00	0	3	0	1
		27.00	0	2	1	2
Toplam		19	30	15	30	

Yüzdeler ve toplamlar için katılımcılar baz alınmıştır.

Çizelge 6: Kişisel beyan, NAQ-TR ve PHQ-9 14 ve altı puanlar için çapraz Tablo 2

Soru: Aşırı iş yüküne maruz kalıyor olabilir misiniz?		NAQ-TR Aşırı İş Yükü			Toplam	
		Hiç	Ara sıra	Ayda bir		
Hayır	PHQ-9	.00	6	0	0	2
	Toplam	1.00	12	0	0	4

Değeri	2.00	6	0	0	2	
	3.00	11	1	0	4	
	4.00	9	6	0	5	
	5.00	29	8	1	13	
	6.00	30	8	1	13	
	7.00	10	5	0	5	
	8.00	29	7	0	12	
	Hayır	9.00	4	3	1	3
10.00		4	2	0	2	
11.00		8	3	1	4	
12.00		5	1	0	2	
14.00		1	0	2	1	
Toplam		164	44	6	72	
Evet	PHQ-9	.00	3	0	0	1
	Toplam	2.00	4	4	0	3
	Değeri	3.00	7	5	0	4
	4.00	12	7	2	7	
	5.00	14	15	1	10	
	6.00	12	11	0	8	
	7.00	21	25	2	17	
	8.00	14	9	0	9	
	9.00	9	14	2	10	
	10.00	3	8	4	8	
	11.00	6	11	1	6	
	12.00	2	6	1	4	
	13.00	0	1	3	2	
	14.00	3	3	4	4	
Toplam		110	119	20	93	

Yüzdelikler ve toplamlar için katılımcılar baz alınmıştır.

Ankette NAQ-TR ölçeğinin “Aşırı iş yükü” ögesine ait maddelerinden en az birini yüksek sıklıkla işaretleyen 52 kişi vardır; bu da toplamın %33,9’una denk gelmektedir. NAQ-TR ölçeğindeki “Destabilizasyon” faktör ögesi dahilindeki maddeleri “Hiç”, “Ara sıra” ve “Ayda bir” seçeneklerinden en az birini yanıtlayan 206 kişi vardır; bu da anketi yanıtlayanların %94,5’ine denk gelmektedir.

PHQ-9 Puanı 15 ve Üzeri Olan Katılımcıların NAQ-TR’YE Ait “Aşırı İş Yükü” Maddeleri ile Kişisel Beyanları Bağlamında İncelenmesi

Bu inceleme Çizelge 3 ve Çizelge 5 üzerinden yapılacaktır. Çizelge 3’te ilk soru (Aşırı iş yüküne maruz kaldığımızı düşünüyor musunuz?) için “hayır” yanıtını verip, NAQ-TR ölçeğinin “Aşırı İş Yükü” faktör

ögesine ait maddelerden birine yüksek frekansla karşılaştığını belirten ve aynı zamanda PHQ-9 ölçeğinden aldığı puan 15 ve üzeri olan katılımcı yoktur. Çizelge 5'te ilk soruya "hayır" yanıtını veren, NAQ-TR'ye ait "Aşırı İş Yükü" faktör ögesine ait maddelerden biriyle düşük sıklıkla karşılaştığını belirten ve PHQ-9 puanı 15 ve üzeri olan 11 kişi vardır; toplamın %5'ine denk gelmektedir. Bu kombinasyon için tablo karşılaştırması yapılamamaktadır. Bununla beraber 11 kişinin tamamının, ilk soruya cevapları ile NAQ-TR ölçeğindeki maddelere yanıtlarının birbirini tuttuğu gözlenmektedir. Tutarsızlık oranı %0'dır.

Çizelge 3'te, ilk soru için "evet" yanıtını veren, NAQ-TR ölçeğindeki ilgili maddeleri yüksek frekanslı seçeneklerden en az biriyle yanıtlayan ve PHQ-9 ölçeğinden 15 ve üzeri puan alan 25 kişi vardır; katılımcıların %11,5'lik bir oranını temsil etmektedir. Çizelge incelendiğinde PHQ-9 puanı 16 olan 2 katılımcı, 23 olan 3 katılımcı, 24 olan 1 katılımcı ve 25 olan 1 katılımcının kesinlikle tutarlı yanıt verdiği kaydedilmektedir. Çizelge 5'te ilk soru için "evet" yanıtını veren, NAQ-TR ölçeğindeki ilgili maddeleri düşük frekanslı seçeneklerden en az biriyle yanıtlayan ve PHQ-9 ölçeğinden 15 ve üzeri puan alan 30 kişi vardır; %13,8'lik bir orana denk gelmektedir. Bu çizelgedeki sonuçlar araştırmada tam tutarsız yanıt verenlerin tespit edilmesi konusunda fikir vermektedir. PHQ-9 puanı 18 olan 3 kişi, 20 olan 4 kişi ve 24 olan 1 kişi kesinlikle tutarsız yanıt vermiştir. Daha detaylı bir analiz için çizelge 3 ve çizelge 5 beraber incelenmelidir. Tutarsız cevap veren katılımcılar, PHQ-9 puanı 15 olan 2 kişi, 16 olan 1 kişi, 17 olan 6 kişi, 18 olan 3 kişi, 19 olan 1 kişi, 20 olan 4 kişi, 21 olan 2 kişi, 24 olan 1 kişi ve 27 olan 1 kişidir. Toplamda 21 kişi tutarsız cevap vermiştir, toplam katılımcıların %9,6'sına denk gelmektedir. Tutarlı yanıtlayan katılımcılar ise PHQ-9 puanı 15 olan 1 kişi, 16 olan 2 kişi, 17 olan 1 kişi, 18 olan 1 kişi, 19 olan 1 kişi, 21 olan 3 kişi, 23 olan 3 kişi, 24 olan 1 kişi, 25 olan 1 kişi ve 27 olan 1 kişi olup toplamda 15 kişidir; %6,9'luk bir oranla daha düşük yüzdeye sahiptir.

PHQ-9 Puanı 14 ve Altı Olan Katılımcıların NAQ-TR'YE Ait "Aşırı İş Yükü" Maddeleri ile Kişisel Beyanları Bağlamında İncelenmesi

Bu inceleme Çizelge 4 ve Çizelge 6 üzerinden yapılacaktır. Çizelge 4'te bulunan, ilk soru için "hayır" cevabını veren, PHQ-9 puanı 14 ve altı olan ve NAQ-TR'ye ait "Aşırı iş yükü" faktör ögelerini kapsayan maddeler için "haftada bir" veya "her gün" seçeneklerinden en az birini işaretleyen 3 kişi vardır; toplam katılımcıların %1,4'üne denk gelmektedir. 3 katılımcıdan sadece biri (PHQ-9 puanı 14 olan katılımcıdır) kesinlikle çelişkili ifadeye bulunmuştur. Geriye kalan iki katılımcının verdikleri cevaplar tamamen tutarlıdır. Çizelge 6 incelendiğinde, ilk soru için "hayır" cevabını veren, PHQ-9 puanı 14 ve altı olan ve NAQ-TR'ye ait "Aşırı iş yükü" faktör ögelerini kapsayan maddeler için "hiç", "ara sıra" veya "ayda bir" seçeneklerinden en az birini işaretleyen 72 kişi vardır. İlk tablodan yapılan çıkarımdan da anlaşılacağı üzere buradaki 72 kişinin tamamı kesinlikle tutarlı yanıt vermiştir. Çizelge 4 ve Çizelge 6'da belirtilen kriterler bağlamında katılımcıların %33'ü (toplam katılımcı sayısına oranıdır) tutarlı yanıt verirken, %0,46'sı tutarsız yanıt vermiştir. Çizelge 4'te, ilk soruyu olumlu yanıtlayan (iş yerinde aşırı iş yüküne maruz kalmadığını öne süren) ve NAQ-TR'de ilgili faktör ögelerini kapsayan maddeleri yüksek frekanslı işaretleyen fakat PHQ-9 puanı düşük olan 24 kişi vardır. Çizelgeye göz atıldığında PHQ-9 puanı 7 olan 2 kişiden biri, 11 olan 2 kişi, 12 olan 2 kişiden biri, 13 olan 1 kişi ve 14 olan 2 kişinin ilk soruya verdikleri cevap ile NAQ-TR'deki ilgili maddelere verdikleri cevapların tutarlı olduğu anlaşılmış ve PHQ-9 ölçeğinden orta ve altı depresyon semptomlarına işaret eden sonuçlar alınmıştır. Bu katılımcılardan alınan sonuçlar kısmen tutarlıdır. Çizelge 6'ya bakıldığında, ilk soruyu olumlu yanıtlayan (iş yerinde aşırı iş yüküne maruz kalmadığını öne süren), fakat NAQ-TR'de ilgili faktör ögelerini kapsayan maddeleri düşük frekanslı işaretleyen ve PHQ-9 puanı düşük olan 93 kişi vardır; toplam katılımcıların %42,7'sine denk gelmektedir. İlk soruya verilen cevap ile NAQ-TR ölçeğindeki ilgili maddelere verilen cevaplar arasında tutarsızlık vardır. Kişiler aşırı iş yüküne maruz kaldıklarını düşünmelerine rağmen NAQ-TR ölçeğini cevaplarırken aslen sıklıkla bu tip bir davranışla karşılaşmadıkları yönünde ipucu veren seçenekleri işaretlemişlerdir. PHQ ölçeğinden aldığı puan 0 olan 1 kişi, 2 olan 3 kişi, 3 olan 4 kişi, 4 olan 7 kişi, 5 olan 10 kişi, 6 olan 8 kişi ve 11 olan 6 kişi kesinlikle çelişkili yanıt vermiştir. Kişi sayısını daha net bir noktaya getirmek adına çizelge 4 ve çizelge 6 karşılaştırılmalıdır. PHQ-9 ölçeğinden 7 puan alan 1 kişi, 8 puan alan 2 kişi, 9 puan alan 1 kişi, 10 puan alan en az 3 kişi, 11 puan alan 2 kişi, 12 puan alan 1 kişi, 13 puan alan 1 kişi, 14 puan alan 2 kişi olmak üzere toplamda 13 kişi veya katılımcıların %6'sı tutarlı yanıt vermiştir. Yukarıda söz edilen ve çizelge 3.2'den çıkarımı yapılan kesinlikle tutarsız yanıt veren katılımcılara ilaveten, PHQ-9 puanı 7 olan 16 kişi, 8 olan 8 kişi, 9 olan 9 kişi, 10 olan en az 4 kişi, 11 olan 6 kişi, 12 olan 3 kişi, 13 olan 1 kişi ve 14 olan 3 kişi kesinlikle tutarsız yanıt vermiştir. Yani 83 katılımcı (toplam katılımcıların %38,1'i) tutarsız yanıt vermiştir.

TARTIŞMA VE YORUMLAR

Farklı cevap gruplarına ve kategorilere ait tüm istisnalar toplandığında, “Aşırı iş yükü” faktör ögesi için verilen cevapların %48,2’sinin tutarsız olduğu bilgisi elde edilmiştir. Araştırma öncesi beklenti, mobbing davranışlarının katılımcılar tarafından kanıksadığı şeklindeydi. Mobbing farkındalığıyla ilgili bu yönde bir problem olduğu düşünülüyordu. Fakat bulgular doğrultusunda farklı bir sonuç elde edildi.

Katılımcılar çoğunlukla aşırı iş yüküne maruz kaldıklarını belirtmelerine rağmen, aslında ilgili NAQ-TR ölçeği maddeleriyle düşük sıklıkta karşılaştıklarını bildirdiler. Dolayısıyla katılımcıların mobbing farkındalıklarının düşük olduğu gözlemlendi. Katılımcıların aşırı iş yükünü doğru tanımlayamadıkları çıkarımı yapılabilir. Katılımcılar, aslında uğramadıkları olumsuz bir davranışa maruz kaldıklarını düşünmektedirler. Katılımcıların %38,1’i “mantıksız veya imkânsız hedefler veya son teslim tarihi olan görevler”, “hakları olan şeylerin istenmemesi için baskı” ve “üstesinden gelinemeyecek miktarda iş yükü” ile düşük sıklıkta karşılaştıklarını ifade etmiştir. Katılımcılar ilk soruya verdikleri cevap ile aşırı iş yüküne maruz kaldıklarını belirtmelerine karşın, NAQ-TR maddelerine verdikleri cevaplarla iş yerinde bu konuda baskı görmediklerini bildirmektedirler. En çok tutarsız cevap bu bağlamda alınmıştır.

PHQ-9 ölçeğinden alınan sonuçlar ile katılımcının maruz kaldığı olumsuz davranışlar ve kişisel beyanı arasındaki tutarlılığın incelenmesi amaçlanmıştır. İş yerinde olumsuz davranışlara maruz kalan çalışanlarda birtakım sağlık problemlerine rastlanmaktadır. Katılımcıların sağlıkla ilgili verilerinin ölçülebileceği birçok sağlık anketi mevcuttur. PHQ-9 ölçeğinin tercih edilme sebeplerinden biri, ölçeğin madde sayısının az olmasıdır. Anket internet ortamında yürütüldüğü için, anketin çok uzun olmamasına dikkat edilmiştir. Uzun bir anketin, tamamen doldurulmaması ve yarıda kapatılması riskinin daha yüksek olduğu öngörülmüştür.

PHQ-9 ölçüm açısından sınırlı bir ölçektir. Öncelikle sadece depresyon semptomlarını ölçer. Mobbing davranışına maruz kalan bireylerde en yaygın görülen semptomlardan biri depresyondur. Diğer yandan kişiler mobbing davranışı haricindeki hayat tecrübelerinden dolayı da depresyon semptomlarına sahip olabilirler. Bu sebeple katılımcıların depresyon semptomları göstermelerine rağmen hem kişisel beyanları hem de NAQ-TR ölçeğine verdikleri cevaplar ile mobbing davranışına maruz kalmadıklarını ifade etmeleri bir tutarsızlık olarak değerlendirilmemiştir.

Katılımcıların aşırı iş yüküne maruz kaldıklarını beyan ettikleri ve çelişkili bir şekilde NAQ-TR ölçeği maddelerini düşük frekanslı olarak cevapladıkları durumlar da mevcuttur. Burada PHQ-9 ölçeği doğrultusunda depresyon semptomu göstermemeleri, tutarsızlığı doğrular niteliktedir. Bu durumda katılımcılar bir yandan aşırı iş yüküne maruz kaldıklarını beyan ederken, diğer yandan aslında düşük sıklıkta bu davranışa maruz kaldıklarını ve depresif semptomlar göstermediklerini söylerler. PHQ-9 ölçeği söz konusu tablodaki tutarsızlığı açığa çıkarmaya yardımcı olur. PHQ-9 ölçeğinin faydalı olabileceği başka örnekler de vardır. Önemli olan yorumlama sırasında tüm sonuçları katılımcıların depresif semptomlarına bağlamamaktır.

Elde edilen sonuçlar, iş sağlığı ve güvenliği açısından da incelenebilir. Öncelikle iş yerinde aşırı iş yüküne maruz kaldığını iddia eden kişilerde motivasyon kaybına rastlanabilir. Bu durum uzun vadede hem kişiye hem de iş yeri ortamına zarar verebilir. Mobbing davranışına maruz kaldığını düşünen kişiler agresif, çekinik veya duyarsız bir kimliğe bürünebilir. Huzursuzluk sebebiyle farkında olmadan veya isteyerek diğer çalışanlara mobbing uygulayabilirler. İş yeri ortamını doğrudan etkileyecek bu davranış ve tutumlara karşı önlem almak, iş sağlığı ve güvenliği açısından faydalı olacaktır. Örneğin tüm çalışanlara iş yerinde sahip oldukları bireysel haklar tanıtılabilir. Bu sayede çalışanlar içinde buldukları durumu daha doğru tanımlayabilirler, doğruyu ve yanlış ayırt edebilirler. Kişilere mobbing kavramının içerdiği olumsuz davranışları öğretmek ve mobbing davranışının uzun vadede gözlenen etkilerini anlatmak faydalı olacaktır ve farkındalığı artıracaktır.

SONUÇ

Sonuç olarak kişilerin farklı bakış açılarıyla mobbing davranışını ve aşırı iş yüküne maruz kaldıklarını yanlış yorumladıkları gözlenmiştir. Mobbing davranışlarına dair bilgi ve yorum eksikliği olduğu yorumu yapılabilir. Mobbing farkındalığına zayıf olduğu görülmektedir. Mobbing davranışına karşı kişileri bilgilendirmek elbette önemlidir. Çalışanların hangi tutumların mobbing olduğunu ve hangi tutumların mobbing olmadığını öğrenmeleri gerekmektedir. Mobbing farkındalığının gelişmesi, daha sağlıklı iş yeri ortamlarının elde edilmesine yardımcı olacaktır.

KAYNAKÇA

Davenport, N., Distler-Schwartz, R., Pursell Elliott, G. *Mobbing: Emotional Abuse In The American Workplace*. AMES, IA: Civil Society Publishing, 1999.

Duffy, M., Sperry, L. *Workplace Mobbing: Individual and Family Health Consequences*, *The Family Journal: Counseling And Therapy for Couples and Families*, 15(4): 398-404, 2007.

Einarsen, S., Hoel, H., Notelaers, G. *Measuring Exposure To Bullying And Harassment At Work: Validity, Factor Structure And Psychometric Properties Of The Negative Acts Questionnaire-Revised*, *Work&Stress*, 23: 24-44, 2009.

Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., Cooper, C.L. *The Concept of Bullying at Work*. S Einarsen, H Hoel, CL Cooper (Eds.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International Perspectives in Research and Practice*. London: Taylor & Francis, 2003.

Karaahmet, E., Kıran, S., Atik, L., Atasoy, N., Saraçlı, Ö., Ankaralı, H., Konuk, N. *İş Yerinde Yıldırımaya Maruz Kalımı Ölçmek İçin Kullanılan Olumsuz Davranışlar Anketi Türkçe Formunun Güvenilirliği*, *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 14: 275-282, 2013.

Kroenke, K., Spitzer, R.L., Williams, J.B.W. *The PHQ-9 Validity of a Brief Depression Severity Measure*, *J Gen Intern Med*, 16, 606-613, 2001.

Leymann, H. *Mobbing and Psychological Terror at Workplaces*. *Violence and Victims*, 5(2): 119-126, 1990.

Leymann, H. *The Content and Development of Mobbing at Work*, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2): 165-184, 1996.

Resmi Gazete. *İş Sağlığı ve Güvenliğine İlişkin İşyeri Tehlike Sınıfları Tebliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Tebliğ*. <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2017/02/20170227M1-1.htm> (Erişim tarihi 27.02.2017).

Sarı, Y.E., Kökoğlu, B., Balcıoğlu, H., Bilge, U., Çolak, E., Ünlüoğlu, İ. *Turkish Reliability Of The Patient Health Questionnaire-9*, *Biomedical Research Special Issue*, s. 460-462, 2016.

Tınaz, P. *İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)*. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 4:13-28, 2006.