

## ÇALIŞANLARDA MOBBİNG (PSİKOLOJİK ŞİDDET) ALGISI: SAĞLIK SEKTÖRÜ ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

İlker H. ÇARIKÇI\*  
Hüseyin YAVUZ\*\*

### ÖZET

Bu çalışmanın amacı, Süleyman Demirel Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi çalışanlarının, mobbing algılarının, demografik değişkenler karşısında değişim gösterip göstermediğini saptamaktır. Geliştirilen algı ölçeği, meslek ve cinsiyet farklılıkları da göz önünde bulundurularak araştırmanın evrenini oluşturan 642 çalışandan 189'u tarafından doldurulmuştur. Ölçek üç ayrı bölüme ayrılmıştır. Birinci bölümde; demografik bilgiler; ikinci bölümde Leymann'ın (1993) geliştirdiği mobbing ölçeği; üçüncü bölümde de mobbing'in nedenlerini ölçmeye çalışan açık uçlu sorular yer almaktadır. Verilerin analizi için SPSS 10.0 programı ile ANOVA ve t testleri yapılmıştır.

Araştırmanın bulgularında; genel olarak, sağlık sektörü çalışanlarının mobbing'e maruz kalmadıkları belirlenmiştir. Çalışanların, mobbing algılarıyla ilgili tutumlarının yaşlarına, eğitim durumlarına, mesleklerine ve işi tercih etme sebeplerine göre farklılaştığı, cinsiyetlerine, medeni durumlarına, haftalık çalışma sürelerine, buldukları işteki çalışma sürelerine ve son 10 yıl içerisinde kaç farklı işyerinde çalıştıklarına göre dikkate değer bir farklılık göstermediği saptanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Mobbing, İşyerinde Psikolojik Şiddet, İşyerinde Yıldırma, İşyerinde Psikolojik Taciz, İşyerinde Zorbalık, İşyerinde Duygusal Taciz

---

\*Doç. Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, PK: 32260, Isparta, Türkiye, ihcarikci@yahoo.com

\*\* Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü Doktora Öğrencisi,

## THE MOBBING (PSYCHOLOGICAL VIOLENCE) PERCEPTION AMONG EMPLOYEES: A STUDY ON HEALTH SECTOR

### ABSTRACT

The aim of this study is to determine the mobbing perception of the employees of Suleyman Demirel University Practice and Research Hospital according to demographical variables whether it changes. The domain of the research is 642 employees and 189 of them who were selected by their proficiencies and genders.filled the mobbing perception survey. The survey has three parts. The first part contains demografic variables. The second part is consist of mobbing scale developed by Leymann (1993). Third part is consist ofopen – ended questions to determine the reasons of mobbing. In order to analyse the data ANOVA and “t” test scores used by the help of SSPS 10.0.

According to findings, it is determined that health sector employees weren't subjected to mobbing. It can be said that the attitude of the employees concerning with mobbing perception has differed due to age, education level, reasons for changing jobs and occupation. The other factors have no effect on the attitude of the employees concerning with mobbing perception.

**Key Words:** Mobbing, Bullying, Psychological Violence, Psychological Terror, Harassment, Violence, Victim.

### 1. GİRİŞ

#### Kavramsal Çerçeve

“Mob” kelimesi, Latince “**möbile vulgus**” "kararsız kalabalık" sözcüklerinden türemiştir ve İngilizcede; düzensiz veya isyan eden insan topluluğu, kanunsuz şiddet uygulayan çete ya da kalabalık vb. anlamlarına gelmektedir. (Webster's College Dictionary, 1997:174) Literatürde kullanılan “Mobbing” ya da “psikolojik şiddet” kavramı ise ilk olarak 1960'lı yıllarda; hayvan davranışlarını inceleyen Avusturalya'lı bilim adamı Konrad Lorenz tarafından hayvanların bir yabancı hayvanı veya avlanmakta olan bir düşmanı kaçırmak için yaptıkları davranışları tanımlamak için kullanmıştır. Yaklaşık yirmi yıl sonra, benzer davranışları Profesör Heinz Leymann çalışanlar arasında gözlemleyerek, Mobbing (psikolojik şiddet) terimini işyerinde yetişkinler arasındaki grup şiddetini tanımlamak için kullanmıştır. (Davenport, Swartz ve Elliott, 2003:3)

Mobbing; en basit şekilde işyerinde, bir veya birkaç kişi tarafından diğer bir kişiye yönelik olarak, sistemli bir şekilde düşmanca ve ahlakdışı bir iletişim kullanılarak uygulanan bir nevi psikolojik terör olarak açıklanabilir. (Leymann, 1990; 1996) Yine; çalışanlara manevi baskı uygulayarak veya onları

hataya sevk ederek kendi konumunu güçlendirmeye çalışmak ve rakiplerinden kurtulmak (Baykal, 2005:1); kuşatma, taciz ve rahatsız etme veya sıkıntı verme (Tınaz, 2006:7) olarak da tanımlanabilmektedir. Salin'e (2001) göre bu saldırgan davranışların hedefindeki kişi kendini savunamamakta, bu nedenle "çatışma" kavramından çok farklı bir durum ortaya çıkmaktadır. Bu tanımların ışığı altında mobbing şu şekilde tanımlanabilir: İşyerinde gerçekleşen; bir veya daha fazla kişi tarafından; bir veya daha fazla kişiye sistemli ve sürekli olarak, kişiyi sindirmek maksadı ile, düşmanca ve ahlakdışı bir yaklaşımla uygulanan psikolojik ve hatta fiziksel saldırgan davranışları ifade etmektedir. Mobbing haksız suçlamalar, küçük düşürmeler, genel tacizler, duygusal eziyetler uygulamak yoluyla bir kişiyi iş yerinden dışlamayı amaçlayan kötü niyetli bir eylemdir. (Davenport, Swartz ve Elliott, 2003:22)

Bu tanımlamalar ışığında mobbing'le ilgili rolleri oynayan üç grup insandan bahsedilebilir. (Tınaz, 2006: 57)

- Mobbing (Psikolojik Şiddet) uygulayanlar
- Mobbing (Psikolojik Şiddet) mağdurları
- Mobbing (Psikolojik Şiddet) izleyicileri

Yukarıdaki üçlü sınıflandırma mobbing izleyicilerinin de aslında mobbing sürecinin önemli bir parçası olduğunu göstermektedir. Hatta süreci izlemenin de en az süreci uygulamak kadar sorunlu olduğu söylenebilir. Mobbing örgütsel yapı içinde dikey veya yatay olarak uygulanır. Dikey veya "Hiyerarşik Mobbing" üstlerin astlarına veya astların üstlerine uyguladıkları mobbing türüdür. Yatay veya "Fonksiyonel Mobbing" ise, birbirleriyle kurmay-fonksiyonel ilişki içinde olan eşitlerin birbirlerine uyguladıkları türdür. (Tutar, 2004)

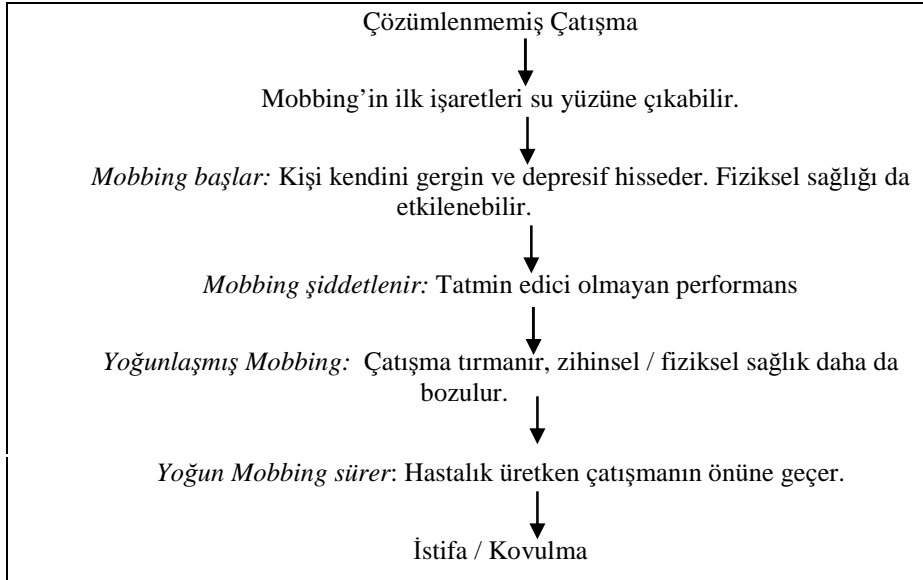
### **Mobbing Süreci ve Aşamaları**

Mobbing (Psikolojik Şiddet) rahatsız edici davranışlarla kendini gösteren, zaman geçtikçe acı vermeye başlayan ve olayların sarmal biçimde hız kazandığı bir süreçtir. (Leymann, 1996: 171) Bu süreç zaman içinde gelişim ve değişim gösterebilen dinamik bir yapıya sahiptir. (Soares, 2002) Mobbing, devam etmesine izin verildiği kadar sürdürülür. Mobbing mağduruna zarar verici bir uygulama şeklinde başlayan süreç, en ağır sonca ulaşmadan önce kendi içinde çeşitli aşamalarda sona ulaşabilir. (Leymann, 1996: 171)

1. Anlaşmazlık
2. Saldırgan eylemler
3. Yönetimin katılımı
4. Zor veya akıl hastası olarak damgalanma
5. İşine son verilme

**Şekil 1: Mobbing Sürecinin Aşamaları (Leymann, 1996: 171)**

Zapf ve Gross!a göre (2001) mobbing örgütlerde ortaya çıkan ve bir çözüme ulaşmamış çatışmaların yarattığı genel sonuçlardan birisidir. Çözülemeyen yapısal çatışmalar kendi dinamiklerini yaratır ve böylece mobbing tetiklenmiş olur. Çatışma - Mobbing etkileşimli süreç aşağıdaki gibi gerçekleşebilir: (Davenport, Swartz ve Elliott, 2003:133)



**Şekil 2: Çatışma - Mobbing Etkileşimli Süreç (Davenport, Swartz ve Elliott, 2003: 133)**

### **Mobbing'in Örgütsel Nedenleri**

Adams (1992) işyerindeki mobbing'in en çarpıcı kaynağının, kişisel hırs, çekememezlik, kıskançlık vb. duyguların olduğunu vurgulayarak; yetenekli

ve gelecek vaat eden yöneticilerin taşıdığı riske dikkat çekmektedir. Buna göre temel mobbing nedenlerinin kişisel olduğu söylenebilir. Mobbing uygulayıcılarını mobbing yapmaya iten en önemli unsurun kişilikleri, tutumları ile ilgili nedenler olduğu söylenebilir. Ancak bazı örgütsel faktörlerin de mobbing'e zemin hazırladığı göz ardı edilmemelidir. Mobbing'e neden olan bazı örgütsel nedenler şöyle ifade edilebilir: (Davenport, Swartz ve Elliott, 2003:47)

- Kötü yönetim
- Stresli iş Ortamı
- Monotonluk
- Yöneticilerin Mobbing'in varlığına inanmamaları
- Ahlak dışı davranışların çokluğu
- Örgütsel küçülme, yeniden yapılanma vb. gibi olağandışı durumlar

## 2. İlgili Literatür

Mobbing, aslında iş yaşamında her zaman var olmuş, ancak yakın zamana kadar adlandırılmamış bir olgudur. Çalışma yaşamının ve toplumsal yaşamın her alanında bireye zarar verici etkilerinin hissedildiği Mobbing üzerinde yapılan araştırmaların sayısı günden güne çoğalırken, pek çok ülkede, konuya yönelik farkındalığı artırma ve mücadele giderek önem kazanmaktadır.

İşyerinde mobbing olgusuyla ilgili ilk araştırma Leymann ve Gustavsson tarafından İsveç'te 1984'te yapılmış ve kavram bilimsel alanda ilgi odağı olarak diğer çalışmaların ortaya çıkışına ön ayak olmuştur. Takip eden yıllarda Norveç'te; 1989'da Matthiesen, Raknes ve Rökkum; 1990'da Kihle; 1991'de Einarsen & Raknes; Finlandiya'da; 1991'de Paanen ve Vartia, 1994'te Björkqvist; Almanya'da; 1993'te Becker, 1996'da Knorz ve Zapf, yine 1996'da Zapf; Avusturya'da; 1995'te Niedle; Avustralya'da; 1991'de Toohey, 1995'te McCarthy benzer konu ve kavramları içeren çalışmalara imza atmışlardır. Devamında da; Hollanda, İngiltere, Fransa ve İtalya'da benzer araştırmalar görülmeye başlanmıştır.

Brodsky, işyerinde mobbing davranışını tanımlayan ilk kitabı - Taciz Edilmiş Çalışan - 1976'da yazmıştır. Brodsky kitabının başlığındaki "taciz" kelimesi; başkasını yıpratmak, ona eziyet etmek, onu engellemek veya ondan tepki almak amacıyla tekrar tekrar ve sürekli olarak yapılan girişimleri yapmak, sürekli diğer kişiyi kışkırtmak, ona baskı yapmak, onu korkutmak, yıldırma, ya da rahatını kaçıran davranışlarda bulunmak anlamında kullanmıştır. (Davenport, Swartz ve Elliott, 2003:4) Ancak Brodsky bu konuları mobbing bağlamında,

doğrudan ve bilinçli olarak analiz etmemiştir. Daha çok sıradan bir çalışanın günlük yaşantısındaki güçlüklerin yarattığı stres üzerinde durmuştur. (Leymann, 1996: 5)

1983'te üç ergenlik çağındaki gencin intihar etmeleri üzerine, Norveç'te çok geniş çaplı bir araştırma başlatılmıştır. Araştırmayı Dan Olweus idare etmiş ve okullarda ki zorbalık ve kurbanların durumlarını ortaya çıkarmaya çalışmıştır. Bu araştırma da "olguyu" tanımlamak için zorbalık anlamına gelen "Bullying" terimi kullanılmıştır. (Olweus, 1993) Aynı yıllarda, benzer davranışları Leymann çalışanlar arasında gözlemlemiştir. Mobbing terimi işyerinde yetişkinler arasındaki grup şiddetini tanımlamak için kullanılmıştır. (Leymann, 1996:5)

Ülkemizde ise, konu üzerine ilk yayın, 2003 yılında Davenport, Schwartz ve Elliot'ın "Mobbing: Emotional Abuse in the American Workplace" adlı kitabı, "Mobbing: İşyerinde Duygusal Taciz" adıyla Osman Cem Önertoy'un çevirisi ile Sistem Yayıncılık'tan çıkmıştır. Bunu 2005 yılından itibaren, Tutar, Çobanoğlu, Baykal ve Tınaz'ın kitapları takip etmiştir. Konunun tarihi gelişimi içinde benzer tutumları tanımlamakta kullanılan kavramlar şu şekildedir: (Maarit Vartia-Väänänen, 2003:9-10)

YAZAR	KAVRAM
Brodsky (1976)	Harassment
Thylefors (1987)	Scapegoating
Leymann (1990,1996)	Mobbing / Psychological terror
Wilson (1991)	Workplace Trauma
Björkqvist, Österman Hjelt-Bäck (1994)	Work Harassment
Einarsen & Skogstad (1996)	Bullying
Keashly, Ttrott & MacLean (1994), Keashly (1998)	Abusive Behaviour/ Emotional Abuse
O'Moore, Seigne, McGuire & Smith	Bullying
Hoel & Cooper (2000)	Bullying
Zapf (1999)	Mobbing
Salin (2001)	Bullying

**Şekil 3: Kullanılan Kavramlar (Maarit Vartia-Väänänen, 2003: 9-10)**

Ülkemizde de kavramla ilgili tartışmalar devam etmektedir. İşyerinde benzer davranışlar için kullanılan kavramlar ve kullanan yazarlar tabloda verilmiştir.

YAZAR	KAVRAM
Önertoy (2003)	İşyerinde Duygusal Taciz
Batlaş (2004)	İşyerinde Yıldırma
Baykal (2005)	İşyerinde Ruhsal Taciz
Tutar (2005)	İşyerinde Psikolojik Şiddet
Çobanoğlu (2005)	İşyerinde Duygusal Saldırı
Arpacıoğlu (2005)	İşyerinde Zorbalık
Tınaz (2006)	İşyerinde Psikolojik Taciz

Şekil 4: Türkiye’de Kullanılan Kavramlar

### 3. ARAŞTIRMANIN AMACI VE YÖNTEMİ

#### Amaç

Bu araştırmanın amacı, Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi çalışanlarına mobbing uygulanıp uygulanmadığını ve uygulanıyorsa çalışanlardaki mobbing algısının çeşitli demografik değişkenler karşısında değişim gösterip göstermediğini saptamaktır. Buna göre mobbing algısında çalışanların yaşlarına, cinsiyetlerine, eğitim durumlarına, medeni durumlarına, meslek gruplarına, haftalık çalışma sürelerine, işteki çalışma sürelerine, işi tercih etme sebeplerine göre farklılıklar olup olmadığı incelenecektir.

#### Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni, Mart 2006’da Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi’nin (akademik personel hariç) 642 çalışanıdır. Geliştirilen algı ölçeği, meslek ve cinsiyet farklılıkları göz önüne alınarak 215 çalışana rastlantısal bir şekilde dağıtılmış, bunlardan 189’u değerlendirmeye alınmıştır. Böylece, Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi Çalışanlarının (akademik personel hariç) yaklaşık olarak %30’u araştırmaya dahil olmuşlardır.

#### Ölçek

Mobbing algısını ölçmek amacıyla hazırlanmış olan anket üç ayrı bölümden oluşmaktadır. “Demografik Bilgiler Anketi” olarak adlandırılan bölüm dokuz maddeden oluşmaktadır. Burada çalışanların; yaşları, cinsiyetleri,

eğitim durumları, medeni durumları, meslek grupları, haftalık çalışma süreleri, mevcut iş yerindeki çalışma süreleri, son 10 yıl içindeki kaç farklı işte çalıştıkları ve işi tercih etme sebepleri sorulmuştur. Mobbing algısını ölçmeyi hedefleyen ikinci bölümde ise 36 soru 5 farklı kategoride sunulmuştur. Gerek soruların belirlenmesinde ve gerekse kategorize edilmelerinde (Laymann, 1993: 33-34) Tipolojisi esas alınmıştır. Beşli Likert ölçeği tipinde hazırlanan anketteki yer alan 36 sorunun tamamı olumlu ifadelerden oluşmaktadır. Anketin son bölümü ise çalışanların, mobbing algılarının sebepleri, kimler tarafından uygulandığı ve tepki olarak nasıl bir davranış geliştirmeye çalıştıklarına yönelik açık uçlu sorular sorulmuştur.

#### **Kullanılan Analiz Teknikleri**

Bu araştırmada ele alınan temel konu, çalışanların, mobbing algılarını ölçmek olduğundan, algı ölçeğinde elde puanların aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları hesaplanmıştır. Çalışanların kişisel farklılıkların mobbing algılarını etkileyip etkilemediğini anlamak için "t" testi ve "One Way ANOVA" testleri kullanılmıştır. İstatistiksel testlerde anlamlılık düzeyi 0.05 olarak alınmıştır. Verileri çözümlenmede "SPSS for Windows 10.0" paket programı kullanılmıştır.

### **4. ARAŞTIRMA BULGULARI VE DEĞERLENDİRME**

#### **Demografik Bulgular**

Araştırmanın demografik bulguları aşağıdaki tabloda sunulmaktadır:

<b>Yaş</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
18-26 Yaş Arası	56	29.6
27-31 Yaş Arası	65	34.4
32 ve Daha Büyük	68	36
<b>Toplam</b>	<b>189</b>	<b>100</b>
<b>Cinsiyet</b>		
Bayan	100	53
Erkek	89	47
<b>Toplam</b>	<b>189</b>	<b>100</b>
<b>Eğitim Durumları</b>		
Üniversite	55	29,1



Çalışanlarda Mobbing (Psikolojik Şiddet) Algısı: Sağlık Sektörü Çalışanları Üzerine Bir Araştırma

Lise	73	38,6
Ortaokul	19	10,1
İlkokul	42	22,2
<b>Toplam</b>	<b>189</b>	<b>100</b>
<b>Medeni Durumları</b>		
Bekar	50	26,5
Evli	131	69,3
Boşanmış	8	4,3
<b>Toplam</b>	<b>189</b>	<b>100</b>
<b>Meslek</b>		
Hemşire	53	28,0
Temizlik işçisi	75	39,7
Sekreteryas	23	12,2
Güvenlik görevlisi	13	6,9
Mutfak personeli	25	13,2
<b>Toplam</b>	<b>189</b>	<b>100</b>
<b>Haftalık Çalışma Süresi</b>		
40- 47 Saat	67	35,4
48 Saat ve Yukarısı	127	64,5
<b>Toplam</b>	<b>189</b>	<b>100</b>
<b>Buldukları İşteki Çalışma Süresi</b>		
1- 4 Yıl	106	56
5-8 Yıl	69	36,5
9 Yıl ve Daha Fazla	14	7,5
<b>Toplam</b>	<b>189</b>	<b>100</b>
<b>Kaç Farklı İş Yeriinde Çalıştığı</b>		
1- 2 Adet	148	78,3
3-4 Adet	36	19,0

5-ve Daha Fazlası	4	2,7
<b>Toplam</b>	<b>189</b>	<b>100</b>
<b>İşi Tercih Etme Sebepleri</b>		
Daha iyi bir iş bulamama	15	8,2
Saygınlık statü	10	5,5
Aile, çevre baskısı	4	2,2
Sigortalı olduğundan	72	39,3
Tesadüfen	8	4,4
İyi bir gelir	3	1,6
Sevdiğim işi yapmak için	53	29,0
İşsiz kaldığım için	10	5,5
Diğer	8	4,4

### Şekil 5: Araştırmanın Demografik Bulguları

Tablo incelendiğinde araştırmaya katılanların üçte ikisinden fazlasının 32 yaş ve daha altında ve en az lise mezunu oldukları anlaşılmaktadır. Çalışanların yaklaşık üçte biri diğer gruplardan farklı olarak hemşire olarak çalışmaktadır. Yine araştırmaya katılanların yaklaşık % 80'inin mevcut işleri ilk işleri olmaktadır. Katılımcıların yaklaşık % 40'ı sadece sigortalı olduğu için bu işi tercih ettiklerini belirtmektedirler. Daha iyi bir iş bulamamış olanlar ve işsiz kaldıkları için bu işi tercih ettiklerini belirtenler eklendiğinde bu oran % 50'yi geçmektedir.

### Mobbing Algısını Etkileyen Faktörlerle İlgili Bulgular

Mobbing ölçeği ile ilgili olarak yapılan ilk analiz ölçeğin güvenilirlik araştırmasıdır. Sonuçta mobbing algı ölçeğinin iç tutarlılık katsayısı (Cronbah-alpha) 0,8588 bulunmuştur. Analiz sonuçlarına bakıldığında; araştırmaya katılan 189 deneğin ortalama algı puanları çok düşüktür. ( m:1.37, s:0.77, n:189) Bu sonuç ölçekte "Hiç" kategorisine tekabül etmektedir. Bu da genel olarak Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi Çalışanlarının, mobbing algılama konusunda olumsuz bir tutum içinde bulduklarını yani ankette sorulan türden davranışlara maruz kalmadıklarını göstermektedir.

### Yaş / Mobbing İlişkisi

Araştırmaya katılanların yaşları ile mobbing algıları arasındaki ilişki incelendiğinde; % 95 anlamlılık düzeyinde bir farklılık olduğu anlaşılmaktadır (F:4.316, sig:0.015). Farklılık; çalışanların yaşları ile ters bir orantı göstermektedir. Çalışanların yaşları büyüdükçe; Mobbing (psikolojik şiddet) algılarıyla ilgili tutum puanları azalmaktadır. Gençliğin tecrübesizliği, iş yapma heyecanı, mükemmeli arama arzusu, üstleri tarafından daha kolay eleştirilebilmeleri ve benzeri sebepler göz önüne alındığında, bu beklenen bir sonuç olarak görülebilir.

### Cinsiyet / Mobbing İlişkisi

Çalışanların cinsiyetlerine göre mobbing algıları değişmemektedir. (F:0.345, sig: 0.558) Bu sonuç mobbing araştırmaları açısından dikkat çekicidir. Literatürde kadın çalışanların mobbing yaşama olasılıklarının daha yüksek olduğu ifade edilmektedir. Bu araştırma sonuçlarına göre cinsiyetin mobbing yaşama üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmamaktadır.

### Eğitim Durumu / Mobbing İlişkisi

Araştırmaya katılanların eğitim durumları ile mobbing algıları arasındaki ilişki incelendiğinde farklılık olduğu anlaşılmaktadır (F11.249, sig:0.000). Bu sonuç doğrultusunda; Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi Çalışanlarının mobbing algılarıyla ilgili tutumlarının eğitim durumlarına göre farklılaştığı söylenebilir. Farklılık; çalışanların eğitim durumları ile doğrusal bir orantı sergilemektedir. Çalışanların eğitim seviyeleri yükseldikçe; mobbing algılarıyla ilgili tutum puanları da artmaktadır.

Mobbing algılamasının, eğitim seviyesinin yükselmesiyle artış göstermesi, eğitim seviyeleri yüksek olan çalışanların bağımsız iş yapabilme, yönetici adına düşünme ve karar verme, yönetsel ve kişisel sorumluluk ile eleştirme yeteneklerinin daha gelişmiş olması ile açıklanabilir. Bu kişiler konumları itibarı ile de yönetime karşı eleştirilerinden dolayı daha alıngan bir tavır sergileyebilirler.

### Medeni Durum / Mobbing İlişkisi

Çalışanlar medeni durumlarına göre değerlendirildiğinde bekar çalışanların evli olanlara göre daha fazla mobbing yaşamaları beklenmektedir. Fakat analiz sonuçları göstermektedir ki medeni duruma göre mobbing algılarındaki fark % 95 anlamlılık düzeyinde önemli değildir. (F: 0.438, sig:0.646)

#### Meslek / Mobbing İlişkisi

Daha önce de belirtildiği üzere araştırmaya 52 hemşire, 73 temizlik işçisi, 22 sekreter (otomasyon memuru), 8 güvenlik görevlisi ve 25 mutfak personeli katılmıştır. Ulaşılan veriler ışığında; meslek gruplarına göre, mobbing algılarındaki önemli olduğu görülmüştür. (F: 10.527, sig:0.000) Hemşirelerin, sekreterlerin (otomasyon memurlarının), güvenlik görevlilerinin ve mutfak personelinin mobbing algılarıyla ilgili tutum puanları birbirlerine yakındır. Ancak temizlik işçilerinin puanları bu grupların çok altında kalmıştır.

#### Haftalık Çalışma Süresi / Mobbing İlişkisi

Araştırmaya katılanların haftalık çalışma süreleri ile mobbing algıları arasındaki ilişki incelendiğinde farklılık olmadığı anlaşılmaktadır (F:1.882, sig:0.172).

#### İşteki Çalışma Süresi / Mobbing İlişkisi

Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi Çalışanlarının mobbing algılarıyla ilgili tutumlarının buldukları işteki çalışma sürelerine göre farklılaşp farklılaşmadığı incelendiğinde dikkate değer bir farklılık görülmemektedir. (F:1.051, sig:0.352).

#### Farklı İşyerlerinde Çalışma Sıklığı / Mobbing İlişkisi

Mobbing algısının son 10 yıl içerisinde kaç farklı işyerinde çalışıldığına göre farklılaşp farklılaşmadığı incelendiğinde anlamlı bir farklılık görülmemiştir. (F:2.567, sig:0.080)

#### İşi Tercih Etme Sebebi / Mobbing İlişkisi

Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi Çalışanlarının mobbing algılarıyla ilgili tutumlarının işi tercih etme sebeplerine göre farklılaştığı söylenebilir. (F:2.829, sig:0.006) Çalışanlardan; halen çalışmakta olduğu işi tercih sebebi olarak “daha iyi bir iş bulamadığım için” ve “iyi bir gelir” seçeneklerini işaretleyenlerin, mobbing algılarıyla ilgili tutum puanları, diğerlerinden ve ortalamadan oldukça yüksek gerçekleşmiştir. Yine aynı şekilde; işi tercih sebebi olarak “işsiz kaldığım için”, “saygınlık” ve “sigortalı olduğundan” seçeneklerini işaretleyenlerin, mobbing algılarıyla ilgili tutum puanları diğerlerinden ve ortalamadan daha düşük olduğu gözlenmiştir.

Mobbing algılamasının, daha iyi bir iş bulunamaması ve daha iyi bir gelir beklentisi içinde olanlarda daha yüksek seyretmesi, çalışılan işin grup tarafından tamamen benimsenemediği ile açıklanabilir. Bunun aksine işi tercih sebebi olarak; işsiz kalınması, saygınlık beklentisi ve sigortadan istifade etme gibi hayati ve sosyal tatmin sağlayıcı nedenleri olan çalışanların durumu; ise sosyal beklentiler ve çaresizlik içinde kabullenme halinin yansımaları olabilir.

### **Mobbing Uygulayanlarla İlgili Bulgular**

Çalışanlara bu tür davranışların “kimler tarafından uygulandığı” sorusu sorulduğunda; “Doğrudan bağlı olduğunuz yöneticilerimiz” seçeneğini işaretleyenlerin oranı % 41,2’dir. Bu oran “Doğrudan bağlı olmadığınız, hastanenin diğer yöneticileri” seçeneği için; % 11,6; “Yöneticilik görevi bulunmayan akademik personel” seçeneği için % 8,2 ; “Yöneticilik görevi bulunmayan idari personel” seçeneği için % 7,2; “İş arkadaşlarınız” seçeneği için % 8,8; “Hastalar” seçeneği için % 18,1; ve son olarak “Hasta Yakınları” seçeneği için % 20,3’dür. Buradan mobbing uygulamalarında öncelikli sorumlunun çalışanın bağlı olduğu amiri olduğu anlaşılmaktadır. Sektörün kendine has özelliklerinden dolayı bir nevi müşteri olarak adlandırılabilir olan hastalar ve hasta yakınları ise bu tür olumsuz davranışları yapan diğer gruplar olarak göze çarpmaktadır.

### **Mobbing’e Gösterilen Tepki İle İlgili Bulgular**

Çalışanlara, kendilerine mobbing uygulandığında ne tür bir tepki verdikleri sorulmuştur. Buna göre; mobbing uygulayanı sözlü olarak yönetime şikayet edenlerin oranı % 11,7; hiçbir şikayette bulunmadan durumu kabullenenlerin oranı % 15,6’dır. Bu türden bir davranışa maruz kalmayanların yüzdesi ise % 67,3’ tür.

Çalışanlara benzer bir davranışın bir çalışma arkadaşlarına yapıldığını gözlemlediklerinde ne tür bir tepki verdikleri sorulmuştur. Çalışanların verdikleri cevaplara göre öne çıkan maddelerin yüzdeleri şu şekildedir: Sözlü olarak şikayet edenlerin oranı % 6,7; arkadaşını savunanların oranı % 20,1; hiçbir şikayette bulunmadan durumu normal kabul edenlerin oranı % 7,9; bu türden bir davranışa maruz kalan arkadaş olmayanların yüzdesi ise % 61,6’ dir.

Çalışanlara üçüncü olarak, ileride böyle bir davranışa maruz kalırlarsa ne yapacakları sorulmuştur. Buna göre yazılı olarak şikayet edeceklerin geçerli yüzdesi % 24,2; sözlü olarak şikayet edeceklerin oranı % 18,1; arkadaşını savunacaklarını söyleyenlerin oranı % 36,9; hiçbir şikayette bulunmadan durumu normal kabul edeceklerin oranı % 13,4; eylemi yapan veya yapanların haklı olduklarını düşüneceklerin oranı ise % 6,7’dir.

### **Mobbing Davranışlarının Kaynağı İle İlgili Bulgular**

Mobbing davranışlarının nedenleri incelendiğinde 3 madde diğerlerinin önüne geçmektedir:

1. Yönetim ile çalışanlar arasındaki iletişim eksikliği,
2. Yönetim ile çalışanlar arasındaki güven eksikliği

### 3. Yoğun stres altında çalışmak

Bu maddelere verilen yanıtlar, kararsızlarla beraber yaklaşık % 50 civarındadır. Bunların dışında yöneticilerin kişilik özellikleri ve kötü yönetimleri de önemli mobbing nedenleri olarak belirtilmiştir. Buradan organizasyonlarda; iletişim ve güven eksikliği ile stres altında çalışmanın olumsuz sonuçlarına mobbing kavramını da eklemenin yanlış olmayacağını söylemek mümkündür.

### 5. SONUÇ

Örgütler açısından mobbing bir nevi kanser gibidir. Habis hücreden başlayarak örgütün bütün yaşamsal organlarına büyük bir hızla sıçrar. Dolayısıyla, mobbing söz konusu olduğunda İyileştirici önlemler bir an önce alınmalıdır. Mobbing'in var olduğu bilinen örgütlerde yapılacak şeylerin başında mobbing'le ilgili farkındalığın artırılması gelmektedir. Bütün çalışanların birbirine saygılı davrandığı bir işyeri kültürünün oluşmasını sağlamak ve yasal süreçleri gerektiğinde mutlaka uygulamak, mobbing davranışlarının çıkmasını ve çıktığında zararlarının fazla olmasını engeller. Bu tür önlemlerin etkili olabilmesi ise ancak mobbing'in gerçek nedenlerinin bilinmesi ile mümkündür.

Araştırmanın bulguları tekrar gözden geçirildiğinde; Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi çalışanlarının büyük ölçüde kendilerine mobbing uygulandığını düşünmedikleri anlaşılmaktadır. Buradan birkaç sonuç çıkarılabilir. Birincisi; çalışanlar üzerinde mobbing uygulanmamaktadır. Bu söz konusu örgütte nispeten uyumlu ve huzurlu bir yapı olduğu şeklinde açıklanabilir. İkincisi; çalışanlara mobbing uygulanmakta fakat çalışanlar bunu mobbing olduğunu algılamamaktadırlar. Bu durumda çalışanların bireysel ve yasal hakları noktasında çok bilinçli olmadıkları söylenebilir. Üçüncüsü, çalışanlara mobbing uygulanmakta fakat bunu anket sonuçlarına yansıtılmamaktadırlar. Bu durumda ise kültürel bir sorunun olduğu, "kol kırılır yen içinde kalır" özdeyişine uygun biçimde kişilerin yaşananları saklamayı tercih ettikleri söylenebilir. Kolektif (Ortaklaşa Davranışçı) kültürlerde çok sık görülen bu durum söz konusu hastane çalışanları için de geçerli olabilir.

Demografik değişkenlere bakıldığında ise çalışanların yaşları, eğitim durumları, meslekleri ve işi tercih etme nedenleri ile mobbing uygulanması arasında anlamlı bir ilişki olduğu anlaşılmaktadır. Buna göre gençlerde ve eğitim düzeyi yüksek olanlarda mobbing algısı daha yüksektir. Yine işlerini "seçeneksizlik" veya "seçenek azlığı" nedeniyle yapanlarda mobbing algısı daha fazladır. Son olareak meslek gruplarından "temizlik" işini yapanlarda mobbing vakası daha çok yaşanmaktadır.

Burada bilinmesi gereken bir nokta da mobbing ile istihdam sorunları arasındaki ilişkidir. Araştırmaya katılan kişilerin söz konusu Araştırma ve Uygulama Hastanesinde işçi statüsünde (ve dolayısıyla büyük oranda asgari ücretle) çalıştıkları göz önünde bulundurulduğunda; yukarıda değinilen değerlendirmeler Türkiye'deki istihdam sorunlarının sonuçlarından birisi olarak yorumlanabilir. Dolayısıyla; araştırmaya katılan grubun kendilerine mobbing uygulanmadığı şeklindeki genel değerlendirmeleri tekrar incelenmeye ve daha ayrıntılı analizler yapılmaya muhtaç bir konudur.

Benzer bir şekilde Türkiye'de yapılacak mobbing araştırmalarının Türk iş yaşamında baskın olan kültür boyutları ile istihdam arasındaki ilişkiyi de tüm yönleriyle kapsayacak şekilde düzenlenmesi gerekmektedir. Son olarak, çalışanların yasal haklarını bilme düzeyleri ile de mobbing'in açıklanma düzeyi arasında bir ilişki olabileceği düşünülmelidir.

#### KAYNAKLAR

- ADAMS, A., 1992, **Bullying at Work. How to Confront and Overcome it.** Virago Press, London.
- BAYKAL, A. N., 2005, **Yutucu Rekabet**, Sistem Yayıncılık, İstanbul.
- DAVENPORT, N., R. D. SWARTZ ve G. P. ELLIOT, 2003, **Mobbing İşyerinde Duygusal Taciz**, Sistem Yayıncılık, İstanbul.
- LEYMANN, H., 1990, **Mobbing and Psychological Terror at Workplaces. Violence and Victims**, 5. (2).
- LEYMANN, H., 1996, "The Content and Development of Mobbing at Work" **European Journal of Work and Organizational Psychology**, 5(2), 165 -185.
- OLWEUS, D., 1993, **Bullying at School What We Know and What We Can Do**, Oxford, Blackwell.
- RANDOM HAUSE WEBSTER'S COLLEGE DICTIONARY, 1997, s. 174, New York.
- SALIN, D., 2001, "Prevalence and Forms of Bullying Among Business Professionals: A Comparison of Two Different Strategies For Measuring Bullying", **European Journal of Work and Organizational Psychology**, 10(4), 425-441.
- SOARES, A., 2002, **Bullying: When Work Becomes Indecent**, Montreal.

- TINAZ, P., 2006, **İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)**, Beta, İstanbul.
- TUTAR, H., 2004, **İşyerinde Psikolojik Şiddet**, Barış Yayınları, İstanbul.
- VÄÄNÄNEN, M.V., 2003, **Workplace Bullying, A Study On The Work Environment, Well-Being and Health**, University of Helsinki, Department of Psychology, Helsinki.
- ZAPF, D., C. GROSS, 2001, "Conflict Escalation and Coping With Workplace Bullying: A Replication and Extension", **European Journal of Work and Organizational Psychology**, 10 (4), 497 - 522.