

BEZDİRİNİN İŞ PERFORMANSI, İŞ TATMİNİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: ANKARA'DA BİR ARAŞTIRMA

Alev SÖKMEN*

Edip Sabahattin METE**

Öz

Bu çalışmada, Ankara ilindeki bir özel hastanenin çalışanları arasında iş yeri bezdiri davranışlarının, sağlık çalışanlarının iş performansı, iş tatmini ve işten ayrılma niyetine etkisi incelenmiştir. Bireylere uygulanan bezdiri davranışı ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve aynı yönde ilişki, performans ile ise, beklendiği üzere anlamlı ve ters yönde bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında da anlamlı ve ters yönde bir ilişki tespit edilmiştir. Araştırma kapsamında yapısal eşitlik model (YEM) türleri arasında değerlendirilen, gözlenen değişkenler arasındaki ilişki ağlarını incelemeye yönelik olan bir yol analizi modeli ele alınmıştır. Uyum iyiliği istatistikleri olarak adlandırılan değerler, her bir modelin bir bütün olarak veri tarafından kabul edilebilirliğinin kararına olanak sağlamıştır. Analiz kapsamında elde edilen sonuçlar, faktör yapısının genel anlamda kabul edilebilir sınırlar içinde olduğunu ortaya koymuştur.

Anahtar kelimeler: İşyerinde Bezdiri, İş Tatmini, İş Performansı, İşten Ayrılma Niyeti.

* Öğr.Gör.,Başkent Üniversitesi,alev@baskent.edu.tr

**Doktora Öğrencisi, Gazi Üniv. Sosyal Bilimler Enstitüsü, edip.sabahattin.mete @gazi.edu.tr

THE INFLUENCE OF WORKPLACE BULLYING ON EMPLOYEES' JOB PERFORMANCE, JOB SATISFACTION AND TURNOVER INTENTION: A RESEARCH IN ANKARA

Abstract

This paper presents a study that was conducted at a private hospital at the vicinity of Ankara and examined bullying among the health staff, the individual and interactive effects of bullying on the work performance, job satisfaction, turnover intention of the employees. It has been determined that there is a positive correlation between the workplace bullying behaviours exerted to the individuals and turnover intention whereas a negative correlation was observed between the workplace bullying and work performance, as it has been anticipated. In addition, a negative correlation was determined between job satisfaction and turnover intention. Within the content of this study, path analysis modelling which is considered applicable among the structural equation modelling (SEM) types-aimed at studying the relationship grid among the observed variables is used to test the proposed hypotheses on this subject. The values defined as Goodness of Fit Indices provide with the decision of the acceptability of each model as a whole by the data. The findings obtained under the scope of the analysis have demonstrated that the factor structure in general sense is within the acceptable limits.

Key Words: Workplace Bullying, Job Satisfaction, Job Performance, Turnover Intention.

GİRİŞ

İnsanların iş yerlerinde sistematik olarak alay, eziyet ve tacize maruz kalmaları ya da sosyal olarak dışlanmaları olarak tanımlanan işyerinde bezdiri, muhtemelen zamanın başlangıcından beri var olan bir olgudur. Ancak bu konunun bir iş yeri sorunu olarak gündeme gelmesi en fazla 10-15 yıl eskiye dayanmaktadır. Bezdiri kavramı, 80'li yılların ortalarında Norveçli ve İsveçli örgüt psikologlarının bu olguyu, kapsamı, nedenleri ve sonuçlarıyla birlikte araştırmaya başlamasıyla ilk kez bir iş yeri sorunu olarak masaya yatırılmıştır.

Günümüzde iş yerinde bezdiri, büyüklüğü ve sektörü ne olursa olsun birçok örgüt için bir sorun teşkil etmektedir. Bu antisosyal tavır, gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde faaliyet gösteren kuruluşların karşısına çıkmaktadır ve buna göre literatürde de bu olguya yönelik belgelenmiş sonuçlar gündeme gelmektedir. Bireysel düzeyde bezdiri, intihar eğilimine, onur ve benlik saygısı kaybına (Djukorvik vd., 2004), yüksek strese, travma sonrası stres bozukluğuna, fobilere, uyku bozukluklarına ve artan depresyona (Salin, 2003), mutsuzluğa, anksiyeteye, uzaklaşmaya ve yersiz sakinliğe yol açabilmekte ve dolayısıyla

performansı etkileyebilmektedir (Hoel ve Cooper, 2003). Örgütsel düzeyde ise; çalışanın adanmışlığını, iş memnuniyetini, işe gelmeme durumunu ve personel değişme oranını olumsuz yönde etkilemektedir (Oghojafor vd., 2012).

Tanımlanması güç olmakla birlikte iş yerinde bezdiri, “bir veya daha fazla bireyin kendisini savunamadığı olumsuz eylemlere belirli bir zaman boyunca maruz kalmış hissettiği bütün durumlar” olarak görülebilir (Einarsen vd., 1994:383). İskandinav ülkelerindeki çalışmalardan (Einarsen ve Skogstad, 1996; Vartia, 1996) ortaya çıkan bu kavramla ilgili olarak farklı ülkelerde araştırmalar yapılmış (Rayner vd., 2002) ve kavramın tanımlanması için farklı araştırmacılarca “taciz” ve “rahatsız etme” gibi benzer sözcükler kullanılmıştır (Einarsen vd., 1994; Einarsen vd., 2003). Bezdiri, mağdurun özel yaşamına saldırı, dedikodu çıkarma, sözlü saldırganlık, bilgi gizleme veya sorumluluktan mahrum bırakma ve çalışmanın aşırı eleştirilmesi veya takip edilmesi gibi olumsuz davranışlar şeklinde gerçekleşebilmektedir (Keashly, 1998; Zapf vd., 1996).

Bezdiri, duygusal bir saldırı olarak kabul edilmektedir ve bir kişinin diğer insanları kendi rızalarıyla veya rızaları dışında, başka bir kişiye karşı etrafında toplaması ve sürekli kötü niyetli hareketlerde bulunma, ima, alay etme ve karşısındakinin toplumsal itibarını düşürme gibi yollarla, saldırgan bir ortam oluşturarak, söz konusu kişiyi işten çıkmaya zorlamaktır (Tunçay, 2009). Bu tanımda verilen bezdiri, örgütsel ortam ve örgüt çalışanlarına yöneliktir. Esasında bezdiri ev, okul vb. her sosyal ortamda söz konusu olabilmektedir (Sökmen ve Boylu, 2009).

Davranış bilimlerinde belki de üzerinde en fazla araştırma yapılan konu (Judge ve Church, 2000) olan iş memnuniyeti, bireysel tutum ve davranışları açıklayan birkaç teori ve modelin toplanma noktası durumundadır (Judge ve Klinger, 2007). Öyle ki, “iş tatmini araştırması, bireysel yaşamların ve ayrıca örgütsel etkinliğin iyileştirilmesi bakımından pratik uygulamalara sahiptir (Judge ve Klinger, 2007:393). Literatürde iş tatminine dair birçok tanımlama yer almakta olup, Locke’a (1976:1304) ait “bir kişinin işinin veya iş deneyimlerinin değerlendirmesi sonucunda ortaya çıkan memnun edici veya olumlu ruh hali” şeklindeki tanım klasik olarak görülmüştür ve dolayısıyla bu çalışmada da bu tanım benimsenmektedir. Aynı şekilde literatürde iş tatminine dair birkaç ölçüt mevcut bulunmakla birlikte, Markovits vd. (2010)’e göre iş tatmini, içsel tatmin ve dışa yönelik tatmin olmak üzere iki boyuttan oluşmaktadır. İş performansı ise örgütsel bağlamla ilişkili bir sonuçtur ve kuruluştaki birçok etmene bağlıdır. İş performansının örgütsel üretkenlik bakımından önemi, performansı birçok yapıyla ilişkilendirme çabasına girilen birkaç çalışmada da görülebileceği gibi, son derece fazladır.

Bezdiri ile ilgili toplum bilincine, bu alanda devletlerce finanse edilen araştırmalara, ayrıca birçok gelişmiş ülkede iyi oturmuş bezdiriye karşı yasal düzenlemelere (Quine, 2001) karşın, Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerdeki durum oldukça endişe vericidir. Türkiye’deki birçok kuruluşta iş yerinde bezdirinin meydana gelmesine karşı koruma sağlayacak herhangi bir politika ortaya konulmadığı için, bezdiri durumunun kontrol dışına çıkabileceği endişesi mevcuttur. İş yeri bezdirisine dair az sayıda çalışma yapılmış olsa da, bunlar çoğunlukla Avrupa lkelerindeki durumla ilgilidir. Türkiye’deki iş ortamlarında bu kavramla ilgili yapılan çok az sayıda çalışma, metodolojik eksikliklerin neden olduğu sıkıntılarını barındırmaktadır. Mevcut alışma, sadece bu metodolojik eksikliklerin üstesinden gelmekle kalmamakta, aynı zamanda farklı kültürlerde elde edilen bulguların karşılaştırılmasının temelini de sağlamakta, böylece bu alandaki boşluğu doldurmaktadır.

I) Literatür İncelemesi

İş yerinde bezdiri, kişinin iş yerinde uzun bir süre boyunca kendini savunma olanağının bulunmadığı Şekilde kötü muameleye maruz kaldığını hissettiği durumları kapsamaktadır (Einarsen, Raknes, Matthiesen ve Hellesoy, 1994). Birey kendisini sindirilmış veya taciz edilmiş hissetmesine neden olan bir dizi caydırıcı davranışa maruz kaldığı zaman bezdiri mevcut demektir. Bu tür olaylara sistematik olarak maruz kalan kişilerin ruh sağlıklarının, ara sıra tecrübe edenlerin ruh sağlıklarına kıyasla belirgin bir Şekilde daha güçsüz olduğu görülmüştür (Einarsen ve Raknes, 1997). Buradaki temel unsur, mağdurun bu tavırla ilgili duygusudur. Bu kişilerde; uykusuzluk, iştahsızlık, depresyon, stres bozukluğu, panik atak, odaklanma güçlüğü, hipertansiyon, mide Őikayetleri, işe gitmek istememe, işe geç kalma, iş doyumсуuzluėu, işten ayrılma isteği, mesleki kimlik kaybı, iş kazaları, intihara yönelme gibi sorunların görüldüğü tespit edilmiştir (Özdevecioğlu, 2003; Yeşildal, 2005; Yıldırım ve Yıldırım, 2007; Gl,2009). Salin (2003), bezdirinin özne(ler) tarafından negatif ışıkta algılandığını ne sürerek bunu desteklemiştir. Bu, iş yerinde caydırıcı veya antisosyal bir davranış durumu bile olsa, bunun yalnızca alıcının onu negatif ışıkta görmesi veya algılaması durumunda bezdiri olarak nitelendirilebileceğine işaret etmektedir. Mağdurun zgn, tehdit altında, kk düşürülmüş veya zayıf hissetmesine neden olması, özgüvenini sarsması ve stres nedeni olabilmesi bakımından, bezdiri mağdur üzerinde olumsuz bir etkiye sahiptir. Aynı zamanda “tekrar tekrar ve düzenli olarak meydana gelmek zorunda olduğu” için, bezdiri davranışı sürekli bir yapıda olmalıdır (Einarsen vd., 2003:15). Benzer Şekilde Salin (2003) iş yerinde bezdiriyi, “bir veya daha fazla bireye karşı gerçekleştirilen, güç dengesizliği algısını barındıran ve düşmanca bir çalışma ortamını meydana getiren mükerrer ve ısrarlı negatif eylemler” olarak

tanımlamıştır. Bu durumda, ısrarcılık ve süreye vurgu yapılmaktadır (Einarsen ve Skogstad, 1996).

İş yerinde bezdiriye yönelik çalışma konusunda farklı yaklaşımlar mevcuttur (Lewis ve Gunn, 2007; Leymann, 1996; Salin, 2004) ve buna göre iş yerine dair farklı tipolojiler, biçimler ve taktikler belirlenmiştir. Rayner vd. (2002) mesleki statüye yönelik tehdit, kişisel saygınlığa yönelik tehdit, soyutlanma, fazla çalışma ve dengesizleşme şeklinde beş bezdiri kategorisini tercih etmektedir. İngiltere'deki acil servis örgütlenmelerine yönelik bir çalışmada, Owoyemi ve Sheehan (2011) kişisel bezdiri, idari bezdiri ve sosyal bezdiri olmak üzere üç tür bezdiri tanımlamıştır. Literatürde de hakaret, sözlü sataşma, aşırı alay ve saldırganlık gibi birkaç biçimde bezdiri tanımlanmıştır (Lee ve Brotheridge, 2006; Rayner vd., 2002; Salin, 2004). Karşılaşılan bezdiri davranışının tipi bir ölçüde, çalışanların kuruluştaki görevine veya konumuna bağlıdır (Hoel ve Cooper, 2003; Zapf ve Einarsen, 2003). Tipik bir örnek, üst-ast ilişkisidir (Owoyemi ve Sheehan, 2011). Cinsel taciz bir iş yerinde bezdiri biçimi olarak tanımlanmış (Hoel ve Cooper, 2003) olmakla birlikte, cinsel taciz daha az rapor edilen bir bezdiri şeklidir ve bir iş yerinde bezdiri biçimi olarak kabul edilmesinin gerekip gerekmediği konusunda soru işaretleri mevcuttur (Mikkelsen ve Einarsen, 2001; Sheehan, 2006).

Bezdiri ile ihtilaf arasında bir ayrım bulunmasına karşın (Hoel ve Salin, 2003), bazı durumlarda çözüme kavuşturulmayan ihtilaflar bezdiri durumlarıyla sonuçlanabilmektedir (Leymann, 1996). Sonuç olarak Einarsen vd. (2003), iş yerinde bezdirinin, ihtilafın artması konusunun rolleri ve dinamiğinin anlaşılması yoluyla daha iyi anlaşılabilirliğini ileri sürmüştür. Failler fark edilmesi kolay olmayan eylemlere kalkıştığı için, bezdirinin erken aşamalarda saptanması oldukça zordur. Bu aşamada, bu tür davranışlar genellikle dolaylı ve ihtiyatlıdır. Öte yandan zaman geçtikçe, bu saldırgan tavırlar daha doğrudan hale gelmekte ve ön plana çıkarılmaktadır (Einarsen ve Skogstad, 1996). Dolaylı saldırgan davranışlar daha baskın olduğu için, bu iş yerinde karşılaşılan ciddi bir güçlüktür (Vartia, 2003).

Bezdiri temelde güç dengesizliği sonucunda meydana gelmekte olup bu antisosyal davranışın mağduru, bezdiren ile eşit bir konuma sahip değildir ve dolayısıyla kendisini savunamamaktadır (Salin, 2003; Vartia, 2003). Mağdurlar kendilerini savunma konusunda değersiz hissetmektedir ve Archer'a (1999) göre bu, rütbe ve mevkilerle yüksek derecede yapılandırılmış kuruluşlarda yaygın bir durumdur. Güç dengesizliği sıklıkla, kuruluşlardaki resmi otoritenin bir yansıması olup bezdiren mağdurdan daha üst bir mevkiyi işgal etmektedir (Fox ve Spector, 2005). İş yerinde bezdiri çalışma arkadaşları arasında üstlerin astlara karşı veya astların üstlere karşı davranışlarıyla meydana gelebilmektedir (Neuman, 2004). Üstler tarafından astlara karşı yetkinin kötüye kullanılması, iş

yerinde bezdirinin ardındaki temel bir neden olarak saptanmıştır (Lee, 2000), ancak bununla birlikte bezdiri bir sosyal grupta da meydana gelebilmektedir (Salin, 2004). Kuruluşların örgütlenme kültürü de, iş yerinde bezdiri için bir öncüdür. Bezdirinin en çok baskın ast hiyerarşik ilişkilerinin mevcut olduğu kuruluşlarda meydana gelmesinin nedeni de budur (Vartia, 2001). Liderlik tarzı, iş tasarımı, iş özellikleri (Salin, 2004; Vartia, 2001) ve ayrıca cinsiyet (Vartia, 2003) kuruluşlardaki bezdirinin öncülleri olarak tanımlanmıştır. Bu yüzden yöneticiler, iş görenlerin sadece ekonomik ve sosyal gereksinimlerini değil, aynı zamanda duygusal ve psikolojik ihtiyaçlarını da gidermeye çalışmalıdır (Yumuşak, 2008:246).

İş yerinde bezdirinin iş tatmini, iş performansı ve diğer çalışanların davranışları ve işle ilgili sonuçlar üzerindeki etkisi literatürde yer almaktadır ancak bu çalışmalar gelişmiş ülkelerde yapılmıştır. Quine (2001) tarafından İngiltere’de bir NHS Tröstündeki halk hemşireleri arasında bezdirinin yaygınlığının belirlenmesi amacıyla yapılan araştırma, bezdiriyeye maruz kalan hemşirelerin anlamlı ölçüde daha düşük iş memnuniyeti düzeylerini ve daha yüksek anksiyete, depresyon ve istifa etme eğilimi düzeylerini rapor ettiğini göstermiştir. Öte yandan iş yerindeki destek, hemşireleri bezdirinin zarar verici etkilerinin bazılarını karşı koruyabilmiştir. Benzer şekilde, diğer çalışmalar (Hoel ve Cooper, 2000; Hoel vd., 2003; Keashly ve Jagatic, 2003; Leymann, 1996; Vartia, 2001), bezdirinin etkileri arasında daha düşük iş memnuniyeti düzeyleri, psikosomatik semptomlar ve fiziksel hastalıklar, iş piyasasından muhtemel çekilmeler, daha yüksek iş devamsızlığı, azalan adanmışlık ve üretkenlik, daha yüksek personel değişme oranı ve istifa etme niyetinin yer aldığını tespit etmiştir. Bir duygusal ilişki çatışması biçimi olarak bezdiri, iş performansı üzerinde olumsuz etkilere sahiptir. İş görenlerin performansını yükseltmek isteyen bir yönetici, iş görenlerin tutum ve davranışlarını ve isteklerini, fikir ve duygularını ve bunlara etki eden örgüt içi ve örgüt dışı faktörleri dikkate alarak hareket etmelidir (Ağırbaş vd., 2005:328). Öte yandan diğerleri arasında özellikle memnuniyetsizlik, devamsızlık, hastalık ve personel değişme oranı gibi farklı faktörler (Einarsen vd., 2004), çalışanlar bezdiriyeye maruz kaldıkları zaman bile işlerini yapabildikleri için, bezdirinin iş performansı üzerindeki etkisinin açık olarak belirlenmesini güçleştirmektedir.

İş tatmini genel olarak, çalışanların işlerinden duydukları memnuniyetin bir göstergesidir. İş ortamı, hem bireye sağladığı olanaklar hem de bireyin zamanının çoğunu geçirdiği bir ortam olması nedeniyle, bireyin yaşamında etkin bir rol oynar. İş tatmini, duygusal yönü ağır basan bir kavramdır ve genellikle işin, çalışanların beklentilerini ne derece karşıladığı ile ortaya çıkar (Luthans, 1995).

Çalışanların işlerinden sağlayamadıkları tatmin, gerek örgütsel düzeyde (işgücü devri, devamsızlık, düşük performans gibi) gerekse bireysel düzeyde (stres ve yabancılaşma gibi) olumsuz etkilere neden olmaktadır (Telman ve Ünsal, 2004). Çalışanların iş tatmini ve işten ayrılma niyetlerinin oluşmasında belirli bir olayı veya durumu zihinsel olarak değerlendirmeleri, başka bir ifadeyle ona anlam yüklemeleri büyük bir rol oynamaktadır (Lazarus ve Folkman, 1984).

İşyerinde sistematik uygulanan bezdiri davranışlarının şiddetinin ve süresinin artması ile işten ayrılma niyetinin, fiili olarak işi terk etmeyle sonuçlandığı saptanmıştır (Einarsen, 2000:388; Groeblinghoff ve Becker, 1996:278; Leymann, 1996:174; Salin, 2003:1213). Tepper'e göre (2000:178), bezdiri taraftarı olan yöneticiler tarafından yönetilen çalışanlarda yüksek oranda işgücü devri görülmektedir. İşyerinde sistematik bezdiriye maruz kalan mağdurlar en sonunda işlerinden ayrılmaktadır (Zapf ve Gross, 2011:497). Djurkovic vd. (2004:469), işyerinde sistematik bezdirinin varlığı ve mağdurlar üzerinde fiziksel ve psikolojik sağlık sorunları oluşturarak yarattığı olumsuz etkiler ile işten ayrılma niyeti arasında olumlu yönde bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Quine (1999:231; 2001:73)'in, Ulusal Sağlık Servisi çalışanları ile yaptığı araştırma sonuçlarında hemşirelerle ilgili kısmın değerlendirmesinde sağlık sektörü çalışanlarından özellikle de hemşirelerden, işyerinde sistematik bezdiriye maruz kalanların, iş tatminlerinin önemli ölçüde azaldığı, endişe ve depresyon düzeyleri ile işten ayrılma niyetlerinin ise, önemli ölçüde arttığı sonucuna varılmıştır.

II) Araştırmanın Yöntemi

Çalışma, bir anket çalışması şeklinde gerçekleşmiş olup bezdiri davranışlarının, sağlık çalışanlarının iş performansı, iş tatmini ve işten ayrılma niyetine etkisi değerlendirilmiştir. Araştırmaya katılan örneklem grubu; doktor, hemşire, sağlık teknisyeni, hasta bakıcı ve idari personelden oluşmaktadır.

Katılımcıların iş performansının ölçülmesi için, Sökmen, (2000) İş Performansı Anketi (İPA) uygulanmıştır. Bu araç; 1 (hiç katılmıyorum), 2 (katılmıyorum), 3 (ne katılıyorum ne de katılmıyorum), 4 (katılıyorum), 5 (tamamen katılıyorum) şeklindeki beşli Likert skalasıyla değerlendirilen beş maddeyi içermektedir. Anket nicelik, nitelik, etkililik, vs. bakımından katılımcıların iş performansını değerlendirmiştir.

İş yerinde bezdirinin ölçülmesi amacıyla, 22 maddeden oluşan OFA (Olumsuz Fiil Anketi - Negative Acts Questions) kullanılmıştır. OFA, Einarsen ve Skogstad (1996) tanımını temel almakta olup geçen hizmet süresi içerisinde çalışanların çeşitli olumsuz fiillere ne sıklıkla maruz kalmış olduğunu değerlendirmektedir. O esnada meydana geliyor olması halinde, olumsuz fiiller bezdiri davranışları olarak kabul edilmektedir (Mikkelsen ve Einarsen, 2001). İş

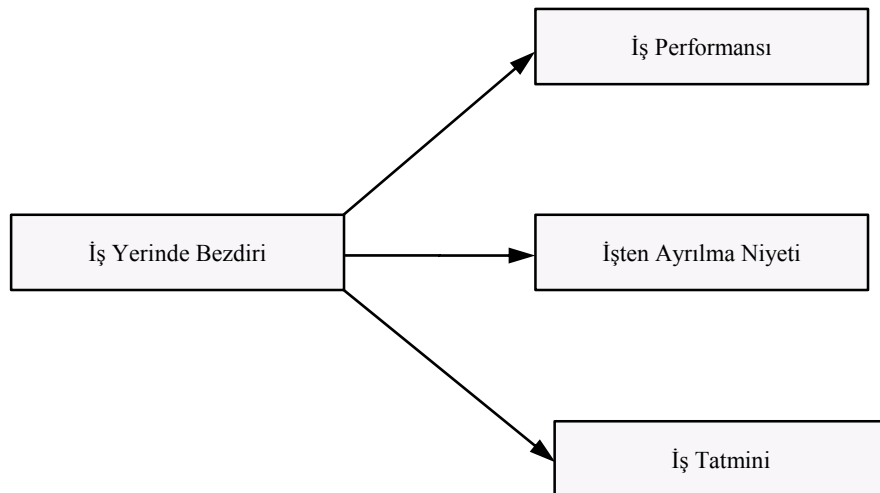
yerinde bezdiri, 1 (hiçbir zaman), 2 (nadiren), 3 (her ay), 4 (her hafta) ve 5 (her gün) şeklindeki beşli Likert ile ölçülmüştür. Araştırma, OFA'nın önceki çalışmalarda yüksek geçerliliğe ve güvenilirliğe sahip olduğunu göstermiştir (Einarsen ve Skogstad, 1996; Einarsen ve Raknes, 1997; Hoel vd., 2001).

İş tatmin ölçeği olarak, işten duyulan tatmin düzeyini değerlendirmek için, orijinal hali Miller ve Medalia, (1955) tarafından geliştirilen, İş Tatmin Ölçeği (Job Satisfaction Scale) kullanılmıştır. Cevapların alınmasında, beşli Likert kullanılmıştır. Yüksek değer, yüksek iş tatminini göstermektedir.

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği olarak, iş yerinde kalmak ya da ayrılmak konusunda iş görenlerin kendini değerlendirme niyetlerinin düzeyini belirten, Mobley, Horner ve Hollingsworth (1978:410) tarafından geliştirilen, 3 maddelik İşten Ayrılma Niyeti (Turnover Intention) ölçeği kullanılmıştır. Cevapların alınması beşli Likert skalası kullanılmıştır. Yüksek değer yüksek iş bırakma niyetini göstermektedir.

Çalışma için hazırlanan anket formunda yer alan bezdiri davranışları, iş performansı, iş tatmini ve işten ayrılma niyetini belirleyen Likert tipi, dört ölçeğin güvenilirliği araştırılmıştır. Yapılan analiz sonucunda güvenilirlik katsayıları (cronbach alpha) sırasıyla $\lambda_1 = 0.959$, $\lambda_2 = 0.781$, $\lambda_3 = 0.679$, $\lambda_4 = 0.840$ olarak saptanmıştır. Güvenilirlik katsayısının 1,00'e yakın bir değer olması ölçme aracındaki tüm soruların birbirleriyle tutarlılığını ve ele alınan oluşumu ölçmede türdeş olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla derlenen verilerin istatistiki çözümler için uygun olduğuna karar verilmiştir.

Bu çalışmanın amacı; bezdiri davranışlarının, sağlık çalışanlarının iş performansı, iş tatmini ve işten ayrılma niyetine etkisini araştırmaktır. Literatür incelemelerinde elde edilen bulgular ve açıklamalar doğrultusunda, iş yerinde bezdirinin iş tatmini ile negatif, işten ayrılma niyetiyle pozitif yönlü bir ilişki içinde olması beklenmektedir. Bu çalışmanın, elde edilen sonuçlar konusunda yapılan çalışmaları genişleterek, hem ilgili yazına katkı sağlayacağı, hem de örgütlerdeki lider ve yöneticilere iş yerinde bezdiri ile mücadele konusunda bazı öneriler getirerek uygulamaya katkıda bulunacağı beklenmektedir. Aşağıda Şekil 1'de araştırmanın modeli ve buna bağlı olarak kurulan hipotezler yer almaktadır:



Şekil 1. Araştırma modeli

Bu amaca yönelik hipotezler de şu şekilde sıralanabilir:

H₁: Sağlık çalışanlarının bezdiri davranışları ile karşılaşma durumu demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

H_{1.1}: Sağlık çalışanlarının bezdiri davranışları ile karşılaşma durumu cinsiyetine göre farklılık göstermektedir.

H_{1.2}: Sağlık çalışanlarının bezdiri davranışları ile karşılaşma durumu yaşına göre farklılık göstermektedir.

H_{1.3}: Sağlık çalışanlarının bezdiri davranışları ile karşılaşma durumu mesleğine göre farklılık göstermektedir.

H₂: Sağlık çalışanlarının iş performansını belirleyen ifadelerle ilişkin görüşü demografik özelliklerine farklılık göstermektedir.

H_{2.1}: Sağlık çalışanlarının iş performansını belirleyen ifadelerle ilişkin görüşü cinsiyetine farklılık göstermektedir.

H_{2.2}: Sağlık çalışanlarının iş performansını belirleyen ifadelerle ilişkin görüşü yaşına farklılık göstermektedir.

H_{2.3}: Sağlık çalışanlarının iş performansını belirleyen ifadelerle ilişkin görüşü mesleğine farklılık göstermektedir.

H₃: Sağlık çalışanlarının iş tatmini demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

H_{3.1}: Sağlık çalışanlarının iş tatmini cinsiyetine göre farklılık göstermektedir.

H_{3.2}: Sağlık çalışanlarının iş tatmini yaşına göre farklılık göstermektedir.

H_{3.3}: Sağlık çalışanlarının iş tatmini mesleğine göre farklılık göstermektedir.

H₄: Sağlık çalışanlarının işten ayrılma niyetini belirleyen ifadelerle ilişkin görüşü demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

H_{4.1}: Sağlık çalışanlarının işten ayrılma niyetini belirleyen ifadelerle ilişkin görüşü cinsiyetine göre farklılık göstermektedir.

H_{4.2}: Sağlık çalışanlarının işten ayrılma niyetini belirleyen ifadelerle ilişkin görüşü yaşına göre farklılık göstermektedir.

H_{4.3}: Sağlık çalışanlarının işten ayrılma niyetini belirleyen ifadelerle ilişkin görüşü mesleğine göre farklılık göstermektedir.

H₅:Bezdiri davranışı ile sağlık çalışanlarının iş performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₆:Bezdiri davranışı ile sağlık çalışanlarının iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₇:Bezdiri davranışı ile sağlık çalışanlarının işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Araştırma, Ankara ilinde bulunan özel bir hastanede 16/04/2015 - 29/04/2015 tarihleri arasında uygulanmıştır. Anket formu bu özel hastanede çalışan 171 sağlık personelinin tümüne dağıtılmış; bunların 99'undan geri dönüş alınmıştır. Uygulama alanındaki gözlemlerin ölçme aracına verdikleri cevapların geri dönüşünden sonra bilgisayarda bir veri tabanı oluşturulmuştur. Verilerin çözümlenmesinde ise SPSS 21 paket programından yararlanılmıştır. Araştırma kapsamında derlenen veriler; belirlenen amaçlar doğrultusunda, betimleyici istatistiklerden yararlanılarak ve çeşitli istatistiksel analizler (Frekans Analizi, Korelasyon Analizi, T-Testi, Tek Yönlü Varyans Analizi, Çoklu Karşılaştırma Testi, Yapısal Eşitlik Modellemesi) kullanılarak çözümlenmiş ve yorumlanmıştır.

III) Bulgular ve Tartışma

Bireylerin demografik özelliklerine ilişkin bulgular Tablo 1 ile verilmiştir. Araştırmaya katılan örneklem grubunun %43,4'ü erkek, %56,6'sı kadındır. Yaşa göre dağılım incelendiğinde; bireylerin %29,3'ünün 25 yaş ve altı, %29,3'ünün 26 – 35 yaş aralığında, %22,2'sinin 36 – 45 yaş aralığında ve %19,2'sinin ise 46 yaş üzerinde olduğu görülmektedir. Ayrıca, personellerin %27,3'ünün doktor, %24,2'sinin hemşire/hastabakıcı, %19,2'sinin sağlık teknisyeni ve %29,3'ünün idari personel olduğu belirlenmiştir.

Tablo 1. Bireylerin demografik özelliklerine göre dağılımı

Değişken	Frekans (<i>f_i</i>)	Yüzde (%)
<i>Cinsiyet</i>		
Erkek	43	43,4
Kadın	56	56,6
<i>Yaş Aralığı</i>		
25 ve altı	29	29,3
26 - 35	29	29,3
36 - 45	22	22,2
46 ve üzeri	19	19,2
<i>Meslek</i>		
Doktor	27	27,3
Hemşire/Hastabakıcı	24	24,2
Sağlık Teknisyeni	19	19,2
İdari Personel	29	29,3

Sağlık çalışanlarının bezdire davranışları ile karşılaşma durumunun demografik değişkenlerine göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi amacıyla t-testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır. Belirtilen testlerin ön koşullarından olan, her bir grubun normal dağılım sergileyen bir yığından rasgele seçilmiş örnekler olup olmadığı, örnek varyanslarının türdeş olup olmadığı araştırılmış; verilerin, t-testi ve varyans analizine uygun olduğuna karar verilmiştir. Analiz sonucunda bulgular Tablo 2 ile verilmiştir. Buna göre, bireylerin bezdire davranışları ile karşılaşma durumunun, yaşlarına göre farklılık gösterdiği [$p < 0.05$]; cinsiyet ve mesleklerine göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır [$p > 0.05$]. Buna göre $H_{1,2}$ kabul edilirken, $H_{1,1}$ ve $H_{1,3}$ kabul edilmemiştir.

Tablo 2. Sağlık çalışanlarının bezdire davranışları ile karşılaşma durumunun demografik özelliklerine göre farkı.

	n	Ortalama	S. Sapma	p
Cinsiyet				
Erkek	43	1.73	0.806	0.124
Kadın	56	1.51	0.601	
Yaş				
25 ve altı	29	1.77	0.866	0.043
26 - 35	29	1.43	0.377	
36 - 45	22	1.82	0.935	
46 ve üzeri	19	1.35	0.236	
Meslek				
Doktor	27	1.41	0.543	0.435
Hemşire/Hastabakıcı	24	1.65	0.877	
Sağlık Teknisyeni	19	1.68	0.627	
İdari Personel	29	1.69	0.720	

Hangi düzey ortalamasının diğerlerinden farklı olduğunu, farklılığın hangi yaş grubundan kaynaklandığını ortaya koymak amacıyla çoklu karşılaştırma testleri'nden (post-hoc testler) yararlanılmıştır. Bu doğrultuda, eşit varyanslı bağımsız grup ortalamalarını birbirleriyle karşılaştırmak amacıyla Tukey HSD (Honest Significant Difference) Testi'nin kullanılması uygun görülmüştür. Uygulanan çoklu karşılaştırma testi sonucunda, bireylerin bezdire davranışları ile karşılaşma durumunun, 46 ve üzeri yaş grubunda diğer gruplardan farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Ayrıca, belirtilen yaş grubundaki bireylerin daha az bezdire davranışına maruz kaldığı görülmektedir.

Sağlık çalışanlarının iş performansını belirleyen ifadelerle ilişkin görüşünün demografik değişkenlerine göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi amacıyla t-testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır. Bu doğrultuda, her bir grubun normal dağılım sergileyen bir yığından rasgele seçilmiş örnekler olup olmadığı, örnek varyanslarının türdeş olup olmadığı araştırılmış; verilerin, t-testi ve varyans analizine uygun olduğuna karar verilmiştir. Analiz sonucunda bulgular Tablo 3 ile verilmiştir. Buna göre, bireylerin iş performansını belirleyen ifadelerle ilişkin görüşünün, mesleklerine göre farklılık gösterdiği [$p < 0.05$]; cinsiyet ve yaşlarına göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. [$p > 0.05$]. Buna göre $H_{2.3}$ kabul edilirken, $H_{2.1}$ ve $H_{2.2}$ kabul edilmemiştir.

Tablo 3. Sağlık çalışanlarının iş performansını belirleyen ifadelerle ilişkin görüşünün demografik özelliklerine farkı.

	n	Ortalama	S. Sapma	p
Cinsiyet				
Erkek	43	3.55	0.670	0.690
Kadın	55	3.61	0.889	
Yaş				
25 ve altı	28	3.7321	0.808	0.593
26 - 35	29	3.5138	0.957	
36 - 45	22	3.6136	0.538	
46 ve üzeri	19	3.4298	0.782	
Meslek				
Doktor	27	3.2346	0.701	0.049
Hemşire/Hastabakıcı	24	3.7833	0.840	
Sağlık Teknisyeni	19	3.7632	0.612	
İdari Personel	28	3.6226	0.881	

Farklılığın hangi meslek grubundan kaynaklandığını ortaya koymak amacıyla çoklu karşılaştırma testlerinden yararlanılmıştır. Uygulanan Tukey HSD çoklu karşılaştırma testi sonucunda, bireylerin iş performansını belirleyen ifadelerle ilişkin görüşünün, doktor grubunda diğer gruplardan farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, belirtilen meslek grubundaki bireylerin iş performansına yönelik ifadelerle daha olumsuz görüş belirttiği belirlenmiştir.

Sağlık çalışanlarının iş tatmininin demografik değişkenlerine göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi amacıyla t-testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır. Bu doğrultuda, her bir grubun normal dağılım sergileyen bir yığından rasgele seçilmiş örnekler olup olmadığı, örnek varyanslarının türdeş olup olmadığı araştırılmış; verilerin, t-testi ve varyans analizine uygun olduğuna karar verilmiştir. Analiz sonucunda bulgular Tablo 4 ile verilmiştir. Buna göre, bireylerin iş tatmininin, mesleklerine göre farklılık gösterdiği [$p < 0.05$]; cinsiyet ve yaşlarına göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. [$p > 0.05$]. Buna göre $H_{3,3}$ kabul edilirken, $H_{3,1}$ ve $H_{3,2}$ kabul edilmemiştir.

Tablo 4. Sağlık çalışanlarının iş tatmininin demografik özelliklerine göre farkı.

	n	Ortalama	S. Sapma	p
Cinsiyet				
Erkek	43	4.11	0.725	0.356
Kadın	55	3.97	0.743	
Yaş				
25 ve altı	28	4.04	0.698	0.333
26 - 35	29	4.01	0.818	
36 - 45	22	3.84	0.675	
46 ve üzeri	19	4.26	0.712	
Meslek				
Doktor	27	4.30	0.648	0.006
Hemşire/Hastabakıcı	24	4.04	0.709	
Sağlık Teknisyeni	19	4.20	0.667	
İdari Personel	28	3.65	0.755	

Farklılığın hangi meslek grubundan kaynaklandığını ortaya koymak amacıyla uygulanan Tukey HSD çoklu karşılaştırma testi sonucunda, bireylerin iş tatminini belirleyen ifadelerle ilişkin görüşünün, idari personel grubunda diğer gruplardan farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, belirtilen meslek grubundaki bireylerin iş tatminine yönelik ifadelerle daha olumsuz görüş belirttiği belirlenmiştir.

Sağlık çalışanlarının işten ayrılma niyetini belirleyen ifadelerle ilişkin görüşünün, demografik değişkenlerine göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi amacıyla t-testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır. Bu doğrultuda, her bir grubun normal dağılım sergileyen bir yığından rasgele seçilmiş örnekler olup olmadığı, örnek varyanslarının türdeş olup olmadığı araştırılmış; verilerin, t-testi ve varyans analizine uygun olduğuna karar verilmiştir. Analiz sonucunda bulgular Tablo 5 ile verilmiştir. Buna göre,

bireylerin işten ayrılma niyetinin, cinsiyet, yaş ve mesleklerine göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. [$p > 0.05$]. Buna göre $H_{4.1}$, $H_{4.2}$ ve $H_{4.3}$ kabul edilmemiştir.

Tablo 5. Sağlık çalışanlarının işten ayrılma niyetini belirleyen ifadelere ilişkin görüşünün demografik özelliklerine göre farkı.

	n	Ortalama	S. Sapma	p
Cinsiyet				
Erkek	43	1.87	1.064	0.354
Kadın	55	2.08	1.146	
Yaş				
25 ve altı	28	2.19	1.288	0.061
26 - 35	29	1.87	0.823	
36 - 45	22	2.32	1.307	
46 ve üzeri	19	1.47	0.780	
Meslek				
Doktor	27	1.62	0.955	0.107
Hemşire/Hastabakıcı	24	2.33	1.424	
Sağlık Teknisyeni	19	1.86	0.651	
İdari Personel	28	2.13	1.123	

Sağlık çalışanlarına yönelik bezdire davranışlarının bireylerin iş performansı, iş tatmini ve işten ayrılma niyetiyle ilişkisinin belirlenmesi amacıyla korelasyon analizi uygulanmıştır. Tablo 6'da değişkenler arasındaki korelasyon katsayıları incelendiğinde, bireylere uygulanan bezdire davranışı ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve aynı yönde bir ilişki, performans ile ise anlamlı ve ters yönde bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre H_5 ve H_7 kabul edilmiştir. Ayrıca, iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında da anlamlı ve ters yönde bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bireylere uygulanan bezdire davranışı ile performans arasında ters yöndeki ilişki, bir duygusal ilişki çatışması biçimi olarak bezdirinin iş performansı üzerinde negatif bir etkisi olduğunu belirten Einarsen vd. (2004) bulgusuna uyan bir durumdur. Öte yandan Einarsen vd. (2004) devamsızlık, tatminsizlik, personel değişim oranı ve hastalık gibi diğer faktörlerden ötürü bu etkinin açık olarak belirlenmesinin güç olduğuna da dikkat çekmiştir.

Çalışmada, iş tatmini ile iş performansı arasında anlamlı olmayan ($p > 0,05$) ve pozitif bir ilişki saptanmıştır. Literatürde bu bulguyu destekleyecek

şekilde iş tatmini ile iş performansı arasındaki ilişkinin tartışmalı bir konu olduğu ve bazı yazarların, iki değişken arasında anlamsız bir ilişkinin varlığını ileri sürdüğü de dikkat edilmesi gereken bir durumdur (Christen vd., 2006).

Bulgularımız iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ($p < 0,05$) ve negatif bir ilişkiye işaret ederken, iş yerinde bezdirme ile iş performansı arasında da anlamlı ($p < 0,05$) negatif bir ilişkinin varlığı söz konusudur. Aynı zamanda iş yeri bezdirme değişkeni ile iş tatmini arasında anlamlı olmayan ($p > 0,05$) ve negatif bir ilişki de mevcut çalışmada tespit edilmiştir. Buna göre H_6 kabul edilmemiştir.

İş yerinde bezdirme ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki farklı sektör ve mesleklerde tespit edilmiştir (Quine, 1999; Mathisen vd., 2008; Simons, 2008; Glasø vd., 2011). Mevcut çalışmada da bezdiri davranışı ile işten ayrılma niyeti, bezdiri davranışı ile performans ve iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

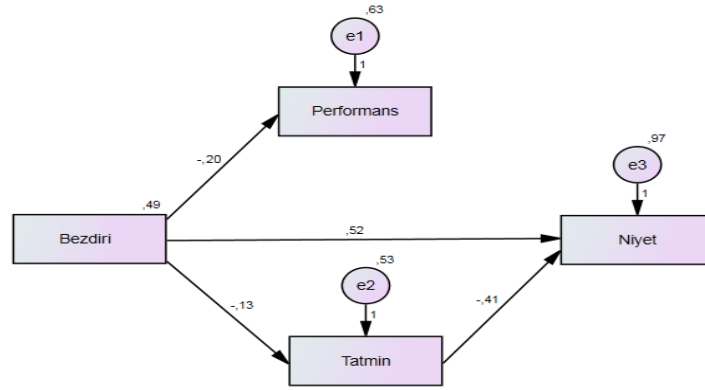
Tablo 6. Sağlık çalışanlarına yönelik bezdiri davranışları ile iş performansı, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki korelasyon.

		Bezdiri	Performans	İş Tatmini	İşten Ayrılma Niyeti
Bezdiri	<i>Pearson Korelasyonu</i>	1			
	<i>p</i>	-			
	<i>n</i>	99			
Performans	<i>Pearson Korelasyonu</i>	-0.210	1		
	<i>p</i>	0.007*	-		
	<i>n</i>	98	98		
İş Tatmini	<i>Pearson Korelasyonu</i>	-0.120	0.188	1	
	<i>p</i>	0.239	0.063	-	
	<i>n</i>	98	98	98	
İşten Ayrılma Niyeti	<i>Pearson Korelasyonu</i>	0.360	0.049	-0.310	1
	<i>p</i>	0.000*	0.630	0.002*	-
	<i>n</i>	98	98	98	98

* $p < 0.05$

Araştırma kapsamında ankete katılım gösteren çalışanlara yönelik gerçekleşen bezdiri davranışlarının, bireylerin iş tatminine, performansına ve işten ayrılma niyetine etkisini değerlendirmek ve bu yönde öne sürülen hipotezleri test etmek için kullanılacak diğer bir yöntem ise Yapısal Eşitlik Modellemesi'dir. Bu kesimde, yapısal eşitlik model türleri arasında değerlendirilen, gözlenen değişkenler arasındaki ilişki ağlarını incelemeye yönelik olan bir yol analizi modeli ele alınacaktır. Modele ait tahmin sonucu ve regresyon katsayıları Şekil 2'de gösterilmiştir.

Bu analiz kapsamında modele ilişkin kesin bir değerlendirme yapabilmek için bazı değerlendirme ölçütlerinin kullanılması gerekmektedir. Uyum iyiliği istatistikleri (Goodness of Fit Indices) olarak adlandırılan bu değerler, her bir modelin bir bütün olarak veri tarafından kabul edilebilirliğinin kararına olanak sağlar. Araştırma modelinin uyum iyiliği endekslerine ilişkin bulgular ise Tablo 7'de sunulmuştur.



Şekil 2. Yol analizi modeli regresyon katsayıları tahmini

Tablo 7. Yapısal eşitlik modellemesine ilişkin uyum endeksleri.

Uyum Ölçütü	Kabul Edilebilir Uyum Değerleri	Sonuçlar
χ^2/sd	$\chi^2/sd < 4$	2.456
GFI	$GFI \geq 0.90$	0.976
AGFI	$AGFI \geq 0.85$	0.880
SRMR	$SRMR \leq 0.10$	0.038

Analiz kapsamında elde edilen sonuçlar, faktör yapısının genel anlamda kabul edilebilir sınırlar içinde olduğunu ortaya koymaktadır. Bu durum, Şekil 1'de teorik olarak belirtilen modelin kovaryans matrisi ile örneklem kovaryans matrisi arasında fark olmadığını, yani teorik olarak belirlenen modelin örneklem

verisine uyduğunu göstermektedir. Ayrıca, araştırma modelinin geliştirilmesi bağlamında ve daha önceki araştırmaların doğrultusunda (Egan, Yang ve Bartlett, 2004; Lambert, Hogan ve Barton, 2001; MacIntosh ve Doherty, 2010; Schwepker, 2001; Silverthorne, 2004), iş tatmininden iş niyetine doğrudan bir bağlantı olduğu keşfedilmiştir.

SONUÇ

Bu çalışmada, sağlık çalışanlarına yönelik bezdiri davranışlarının bireylerin iş performansı, iş tatmini ve işten ayrılma niyetine etkisinin belirlenmesi değerlendirilmiştir. Günümüzde iş yerinde bezdiri davranışları, özellikle birçok kuruluştaki çok çeşitli iş gücü türlerinin mevcudiyetiyle birlikte, oldukça yaygın bir durumdur. Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerde, çalışanların işte hemen hemen her gün bezdiri ile karşılaşması olağandır. Biçimi veya boyutları ne olursa olsun, bezdiri çalışanın iyiliğini ve işteki performansını olumsuz yönde etkilemektedir ve örgütsel etkinliğin stratejik amaçların elde edilebilmesi için mücadele edilip caydırma sağlanması gereken bir durumdur. Çalışanlar başarıya ulaşmak isteyen her kuruluş için temel taşı olma özelliğini sürdürdüğünden, çalışanlara koşullarını kolaylaştırıcı bir iş ortamının sağlanması esastır. Dahası, iş yerinde düşük bezdiri davranış düzeyiyle karşılaşan çalışanlar, yüksek derecede bezdiri davranışlarına maruz kalanlara kıyasla daha yüksek iş performansı göstermektedir. Benzer şekilde, işe memnun çalışanlar muhtemelen işte yüksek performans gösterecek olmasına karşın, bezdiri iş tatminini ve işten ayrılma niyetini olumsuz yönde etkilemektedir. Dolayısıyla Türkiye'deki kuruluşlar, bezdiri yapanlara ciddi yaptırımlar uygulayarak, bezdiriye karşı sıfır tolerans sergileyen, bir yandan da iş yerinde bezdiri mağdurlarına yeterli desteği sağlayan politikaları geliştirmek zorundadır. Bu, bezdirinin iş tatmini ve iş performansı ve de işten ayrılma niyeti üzerindeki olumsuz neticelerini azaltacaktır. Literatüre yönelik inceleme, iş yerinde bezdirinin tanımı, biçimi ve buna yönelik çalışmanın yaklaşımı ne olursa olsun, bezdirinin çalışanların tutum ve davranışları üzerinde bir etkisinin olduğuna işaret etmektedir. Mevcut çalışma, önceki araştırmaların büyük bir bölümü gelişmiş ülkelerde yapıldığı için, iş yerinde bezdiri, iş tatmini ve iş performansı arasındaki ilişkiyi geliştirmekte olan ve farklı bir kültürel yapıya sahip bir ülkede incelemeyi amaçlamaktadır. Elde edilen bulgulara göre bireylere uygulanan bezdiri davranışı ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve aynı yönde bir ilişki, performans ile ise anlamlı ve ters yönde bir ilişki olduğu görülmektedir. Ayrıca, iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında da anlamlı ve ters yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. İlerideki çalışmalarda araştırmacılar işyerinde bezdiriyle ilgili tanımların özellikle sıklık, süreç vb., gelişen teknoloji ve sosyal ilişkilerin geçmişe nazaran değişmiş olmaları nedeniyle, tekrar gözden geçirebilir ve farklı değişkenleri modele ilave ederek literatüre katkı sağlayabilirler.

KAYNAKLAR

Ağırbaş, İ., Çelik, Y., Büyükkaşıkçı H. (2005), Motivasyon Araçları Ve İş Tatmini: Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı Hastane Başhekim Yardımcıları Üzerine Bir Araştırma, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 8(3), 328.

Archer, D. (1999). Exploring Bullying Culture in Para-Military Organization. *International Journal of Manpower*, 20 (1-2), 94-105.

Christen, M., Iyer, G. ve Soberman, D. (2006). Job satisfaction, job performance and effort: A re-examination using agency theory. *Journal of Marketing*, 70, 137-150.

Djurkovic, N., McCormack, D. ve Casmir, G. (2004). The physical and psychological effects of workplace bullying and their relationship to intention to leave: A test of psychosomatic and disability hypothesis. *International Journal of Organisational Theory & Behaviour*, 7(4), 469-497.

Egan, T.M., Yang, B. ve Bartlett, K.R.(2004). The effects of organizational learning culture and job satisfaction on motivation to transfer learning and turnover intention. *Human Resource Development Quarterly*, 15(3), 279–301.

Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying in the workplace : A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior*, 5, 379-401.

Einarsen, S. Hoel, H., Zapf, D. ve Cooper, C. (2003). The Concept of bullying at work: The European tradition. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf & C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice* (pp. 3-30). London: Taylor & Francis.

Einarsen, S., Hoel, H. ve Nielsen, M. B. (2004). Workplace Bullying. *Norwegian Labour Inspection Authority*, 47-60.

Einarsen, S. Raknes, B. ve Matheisen, S. (1994). Bullying and Harassment at work and their relationships to work environment quality: An exploratory study. *The European Work and Organizational Psychologist*, 4, 381-401.

Einarsen, S., Raknes, B.I., Matthiesen, S.B., ve Hellesøy, O.H. (1994). *Mobbingogpersonkonflikter: Helsefarlig samspill på arbeidsplassen*. [Bullying

and personified conflicts: Health-endangering interaction at work.] Bergen, Norway: Sigma Forlag.

Einarsen, S. ve Raknes, B. (1997). Harassment in the workplace and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12(3), 247-263.

Einarsen, S., ve Skogstad, A. (1996). Bullying at work: Epidemiological Findings in Public and private organizations. *European Journal of work and organizational Psychology*, 5 (2), 185-201.

Fox, S. ve Spector, P., (2005). *Counter productive work behaviour*. Washington: American Psychological Association.

Glasø, L., Bele, E., Nielsen, M.B. ve Einarsen, S. (2011). 'Bus drivers' exposure to bullying at work: an occupation-specific approach'. *Scandinavian Journal of Psychology*, 52: 5, 484-49.3

Groeblichhoff, D. ve Becker, M.(1996).A Case Study of Mobbing and the Clinical Treatment of Mobbing Victims. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2),277-294.

Gül H (2009) İş sağlığında önemli bir psikososyal risk: Mobbing-psikolojik yıldırma. *Türk Silahlı Kuvvetleri Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 8(6), 515-520.

Hoel, H. ve Cooper, C. (2000). *Destructive conflicts and bullying at work*. Unpublished Reports, Manchester School of Management, University of Manchester Institute of Science and Technology.

Hoel, H., Cooper, C. L., ve Faragher, B. (2001). The experience of bullying in GreatBritain: the impact of organizational status. *European Journal of Work & Organizational Psychology*, 10(4), 443-465.

Hoel, H. ve Cooper, C. (2003). Organizational effects of bullying: Bullying and emotional abuse in the workplace. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf & C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice* (pp. 145-146). London: Taylor & Francis.

Hoel, H. ve Salin, D. (2003). Organizational antecedents of workplace bullying. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf & C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice* (pp. 203-218). London: Taylor & Francis.

Judge, T. A. ve Church, A. H. (2000). Job satisfaction: Research and practice. In C. L. Cooper & E. A. Locke (Eds.), *Industrial and organizational psychology: Linking theory with practice* (pp. 166-198). Oxford, UK: Blackwell.

Judge, T. A. ve Klinger, R. (2007). Job satisfaction: Subjective well-being at work. In R. Larsen (Ed.), *The science of subjective well-being*, (pp. 393-413). New York: Guilford Press.

Keashly, L. ve Jagatic, K. (2003). By any other name: American perspectives in workplace bullying. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf & C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice* (pp. 31-62). London: Taylor & Francis.

Keashly, L. (1998). Emotional abuse in the workplace: Conceptual and empirical issues. *Journal of Emotional Abuse*, 1 (1), 85-117.

Lambert, E. G., Hogan, N.L., ve Barton, S. M. (2001). The impact of job satisfaction on turnover intent: a test of a structural measurement model using a national sample of workers. *The Social Science Journal*, 38(2), 233–250.

Lazarus, R. S., ve Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.

Lee D (2000) An analysis of workplace bullying in the UK. *Personnel Review*, 29(5): 593–612.

Lee, R. ve Brotheridge, C. (2006). When prey turns predatory: Workplace bullying as a predictor of counter aggression/bullying, coping and well-being; *European Journal of work and organizational Psychology*, 15 (3), 352-377.

Lewis, D., ve Gunn, R. (2007). Workplace bullying in the public sector: Understanding the racial dimension. *Public Administration*, 85(3), 641–665.

Leymann, H. (1996). The content and development at work: *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2) 165-184.

Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1343). Chicago: Rand and McNally.

Luthans, Fred. (1995). Doing business in Central and Eastern Europe: political, economic, and cultural diversity. *Business Horizons*, 38, 9-16.

MacIntosh, E. W., ve Doherty, A. (2010). The influence of organizational culture on job satisfaction and intention to leave. *Sport Management Review*, 13(2), 106-117.

Markovits, Y., Davis, A. J. ve Van Dick, R. V. (2010). The link between job satisfaction and organizational commitment: Differences between public and private sector employees. *International Journal of Cross Cultural Management*, 7(1), 77-99.

Mathisen, G.E., Einarsen, S. ve Mykletun, R. (2008). 'The occurrences and correlates of bullying and harassment in the restaurant sector'. *Scandinavian Journal of Psychology*, 49: 1, 59-68.

Miller, D. C., ve Medalia, N. Z. (1955). Efficiency, Leadership, and Morale in Small Military Organizations. *Sociological Review*, 3, 93-107.

Mikkelsen, E. ve Einarsen, S. (2001). Bullying in Danish work life: prevalence and health correlates. *European Journal of work and organizational psychology*, 10, 393-413.

Mobley, W.H., Horner, S.O., ve Hollingsworth, A.T. (1978). "An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover". *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 408-414.

Neuman, J. (2004). *Injustice, Stress and aggression in organizations: The dark side of organizational behaviour*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Oghojafor, B. E., Muo, F. I. ve Olufayo, T. O. (2012). Perspective of bullying problem at workplace in Nigeria: The experience of workers. *International Journal of Arts and Commerce*, 1(3), 1-18.

Owoyemi, O. ve Sheehan, M. (2011). Exploring workplace bullying in an Emergency service Organization in the UK. *International Journal of Business and management*, 6 (3), 3-4.

Özdevecioğlu, M. (2003). Organizasyonlarda saldırgan davranışlar ve bireyler üzerindeki etkilerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 22(1), 121-150.

Rayner, C. Hoel, H. ve Cooper, C. (2002). *Workplace bullying*. New York: Taylor and Francis.

Quine, L. (1999). Workplace bullying in NHS community trust: staff questionnaire survey. *British Medical Journal*, 318, 228-232.

Quine, L. (2001). Workplace Bullying in Nurses. *Journal of Health Psychology*, 6 (1), 73-84.

Salin, D. (2003). Ways of explaining workplace Bullying: A Review of Enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work Environment. *Human Relations*, 56 (10), 10-17.

Salin, D. (2004). *Organizational responses to workplace harassment: An exploratory study*. A paper presented at the European work and organizational Psychology conference, Stockholm, Sweden.

Schwepker, C. H. (2001). Ethical climate's relationship to job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention in the salesforce, *Journal of Business Research*, 54(1), 39-52.

Sheehan, M. (2006). *The Fight at Eureka Stockade: Down with the Tyrant an' Bully*, A paper presented at the Inaugural Professorial Lecture, Glamorgan Business School.

Silverthorne, C. (2004). The impact of organizational culture and person-organization fit on organizational commitment and job satisfaction in Taiwan. *Leadership & Organization Development Journal*, 25(7), 592-599.

Simons, S. (2008). Workplace bullying experienced by Massachusetts registered nurses and the relationship to intention to leave the organization. *Advances in Nursing Science*, 31(2), 48-59.

Sökmen, A., (2000). Ankara'daki Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Bağlılık İle İşgören Performansı Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Ampirik Bir Araştırma, Gazi Üniversitesi SBE, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara

Sökmen, A. ve Boylu, Y., (2009). "Otel işletmelerinde halkla ilişkiler çalışanlarının etik davranışlarının değerlendirilmesi", Uluslararası Halkla İlişkiler sempozyumu - 2009,Cilt:2: 441-455, Lefkoşa.

Telman, N. ve Ünsal, P.; (2004).*Çalışan Memnuniyeti*, Epsilon Yayınevi, İstanbul.

Tepper, B. J. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 43, 178–190.

Tunçay, S. (2009). *İş Ahlakı Uygulamalarının Çalışanlar Üzerine Etkileri ve Bir Uygulama*. İstanbul: Fatih Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).

Vartia, M. (1996). The sources of bullying: Psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15 (2), 203-214.

Vartia, M. (2001). Consequences of workplace bullying with respect to the well-being of its targets and the observers of bullying. *Scandinavian Journal of Work Environment and Health*, 27, 63-69.

Vartia, M. (2003). Workplace Bullying: A study on the work environment well-being and health. *Unpublished PhD Thesis*, Helsinki.

Yeşildal, N. (2005). Sağlık hizmetlerinde iş kazaları ve şiddetin değerlendirilmesi. *Türk Silahlı Kuvvetler Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 4, 280-302.

Yıldırım, A., ve Yıldırım, D.(2007) Mobbing in the workplace by peers and managers: Mobbing experienced by nurses working in healthcare facilities in Turkey and its effect on nurses. *Journal of Clinical Nursing*, 16(8), 1444-1453.

Yumuşak S., “İşgören Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması”, *SDÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* , Cilt 13, Sayı 3, ss.241-251, 2008.

Zapf, D., ve Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: a replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 497-522.

Zapf, D. ve Einarsen, S. (2003). Individual antecedents of bullying: Victims and perpetrators. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf & C. L. Cooper (Eds.), *Bullying*

and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice (pp. 165-184). London: Taylor & Francis.

Zapf, D., Knorz, C. ve Kulla, M. (1996). On the relationship between knobbing and bullying at work. *International Journal of Manpower*, 5, 215-235.