

Submitted: May 2017

Revised: June 2017

Accepted: June 2017



HASTANE HALKLA İLİŞKİLER BİRİMİNİN MOBBİNG ÜRETME POTANSİYELİ: NİTEL BİR ANALİZ

Esra Nur Akpunar¹

Özet

Küresel rekabetin şiddetlendiği günümüzde halkla ilişkiler uygulamaları, her tür işletme için olduğu kadar hastaneler için de yaşamsal öneme sahiptir. Ancak işletmelerde halkla ilişkilerin fonksiyonelliğine gölge düşüren pek çok engel bulunmaktadır. Bunlardan birisi de, bir iletişim çatlağı olan mobbingdir. Bu bakımdan halkla ilişkiler ve mobbing ilişkisinin analizi önemlidir. Bu araştırmanın amacı, hastane halkla ilişkiler birimi çalışanlarının mobbing ile ilgili algularını analiz etmektir. Nitel modelde kurgulanan araştırma, toplam 37 katılımcı üzerinde yürütülmüştür. Veriler, görüşme formu ile elde edilmiş ve içerik analizi ile çözümlenmiştir. Verilerin analizinden ulaşılan sonuçlar şöyledir: Çalışmanın yürütüldüğü hastanelerde halkla ilişkiler görevini yürütenlerin çoğu, bu konuda eğitim almamış personelden oluşmaktadır. Halkla ilişkiler birimi çalışanları düşey ve yatay mobbing kadar, CİMER (Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi) ve BİMER (Başbakanlık İletişim Merkezi) gibi dış çevre kaynaklı mobbinge de maruz kaldıkları algısına sahiptirler. Katılımcılar, mobbing ile mücadelede, aile ve arkadaşlarından destek görmekte, yöneticilerden yardım istemekte ve hukuksal yollara başvurumaktadırlar. Katılımcıların bu süreçte sendikadan beklentileri çok düşüktür. Katılımcıların mobbing ile mücadele önerileri, eğitim, hukuksal yollar, devlet desteği ve sendikalar şeklinde sıralanmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Halkla ilişkiler, Mobbing, Hastane çalışanları.

THE POTENTIAL OF PRODUCING MOBBING OF HOSPITAL PUBLIC RELATION DEPARTMENT: A QUALITATIVE ANALYSIS

Abstract

In today's competitive world Public Relation practices is very crucial for hospital as any other business. However, there are many drawbacks which cast a shadow upon functionality of public relation department in businesses. One of these obstacles is mobbing, a kind of communication problem. For this reason, the analysis of relation between public relation and mobbing is very important. The aim of this study is to analyze the hospital public relation department employees' mobbing perception. The research was carried through qualitative model with 37 participants. Data was obtained through questionnaire and analyzed by content analysis. As a result of data analysis: Most of the public relation employees who work hospital where the research have been carried out have not been educated on this issue. Participant public relation employees have the perception of being exposed to mobbing from outside such as CİMER and BİMER as well as vertical and horizontal mobbing. Participants get support from family and friends, ask help from employers and apply legal ways to struggle against mobbing. Participants' expectation from unions is very low. The participants' suggestion against mobbing can be listed as; education, legal procedures, state support and unions.

Key Words: Public Relation, Mobbing, Hospital Workers.

¹ Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri ABD Çalışma Psikolojisi Bilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi, Erzurum, Turkey. E-mail:esranurakpunar@gmail.com

GİRİŞ

İlk çeyreğini yaşadığımız 21. Yüzyılı nitelendirmek için kullanılan kavramlardan birisi de, İletişim Çağı'dır. Bu çağın gereği olarak iletişim, birey ve toplumun olduğu kadar her tür kurum ve kuruluş içinde, yaşamsal öneme sahiptir. O kadar ki, iyi ve etkili iletişim, bireyin başarısı ve örgütlerin hedeflerine ulaşmasının ön koşulları arasında kabul edilmektedir. İletişimin bu denli merkeze yerleşmesi, halkla ilişkilerin uygulama alanını da gittikçe genişletmektedir. Her tür kurum ve kuruluş için adeta vazgeçilmez konuma gelen halkla ilişkiler, işletmelerde yönetimin başarısında ve işletmenin hedeflerine ulaşmasında önemli bir rol oynamaktadır (Çiğerdelen, 2006: 26). Bunun anlaşılması üzerine, dünyada olduğu gibi Türkiye'de de, halkla ilişkiler bölümü veya birimi, hastaneler de dâhil olmak üzere, mal ve hizmet üreten tüm işletmelerin olmazsa olmaz organları arasında yer almaya başlamıştır.

Halkla ilişkiler tarihi, fonksiyonları itibarıyla çok eskilere götürülebilir. Halkla ilişkilerin, insanların toplum halinde yaşamaya başlamalarından beri var olduğu belirtilmektedir (Tortop, 2003). Bu itibarla, esas fonksiyonu, kamuoyunu dikkate almak şeklinde özetlenebilecek olan halkla ilişkilerde, tarihi süreçte amaç ve ilkeler genelde aynı olsa da, araçlarda önemli değişimler yaşanmıştır. Bugünkü anlamda halkla ilişkiler, esas olarak 1920'lerden itibaren gelişmeye başlamıştır. Önceleri ABD merkezli olan bu gelişmeler, zamanla tüm dünyaya yayılmıştır (Mardin, 1987: 21). Türkiye'de başta "halkla münasebetler" şeklinde telaffuz edilmeye başlanan halkla ilişkiler çalışmaları (Aktaş ve Özdemir, 2006: 34), ilk olarak Devlet tarafından uygulanmaya çalışılmıştır. Bunda, devletin ideolojik faaliyetlerinin önem kazanması ile yönetsel etkinliği artırma zorunluluğu (Kazancı, 1980) etken faktörler olarak sıralanabilir. Ancak zamanla, özellikle de Türkiye'nin ekonomik olarak daha fazla dışa açıldığı 1980'li yıllardan sonra, halkla ilişkiler, sadece kamu sektöründe değil, özel sektörde de itibar görmeye başlamıştır. Günümüzde ise, Türkiye'de halkla ilişkiler, faaliyet veya birim olarak, gerek devlet ve gerekse özel sektörde gittikçe yaygınlaşmaktadır.

Tarihi çok eskilere dayalı olsa da, halkla ilişkilerin net bir tanımını yapmak kolay değildir. Geniş kapsamlı olup, birçok disiplini ilgilendirdiği için halkla ilişkilerin farklı birçok tanımı bulunmaktadır. Bu farklılıklar, halkla ilişkilerin, kapsam olarak interdisipliner yapıda olmasına, değişik kültürler ile farklı bağlamlarda ele alınmasına bağlanabilir. Ancak bu farklı tanımlar arasında temel olan, halkla ilişkiler uygulamalarının "tanıtma ve tanınma faaliyetleri" (Çiğerdelen, 2006: 26) olup, bu faaliyetlerin esas itibarıyla iletişimle ilgili olmasıdır. Burada sözü geçen tanınma ve tanıtma faaliyetleri iyi (pozitif) yöndeki faaliyetlerdir (Karabekir ve Tanışman, 2014: 168). İnsan ilişkileri yoğunluklu halkla ilişkiler, temeli iletişime, iknaya ve algı yönetimine dayanan yönetim faaliyetleridir (Sezgin ve Ateş, 2014: 855). Bu çalışmada halkla ilişkiler, iletişim bağlamında ele alınmış ve aşağıda yer alan çeşitli boyutları itibarıyla kısaca tanımlanmaya çalışılmıştır.

İşlevi bağlamında halkla ilişkiler, bir kurumun hizmet verdiği kitlenin güven, sempati ve desteğini elde etmek ve bunu sürdürmek için gerçekleştirdiği etkinliklerin tümüdür (Çağlar, 2006). İşlevi bağlamında Harlov, halkla ilişkileri, "kuruluş ve hedef kitlesi arasında karşılıklı iletişimi, anlayışı, kabulü ve işbirliğini kurma ve sürdürmeye yardım eden bir yönetim işlevidir" biçiminde tanımlamaktadır (Ayhan, 2006). Halkla ilişkiler, çevredeki eğilimleri saptayarak kurumların hareket biçimine yön vermektir (Canpolat, 2012: 123). Kapsam olarak halkla ilişkiler; örgüt ve onun hedef kitlesi arasında karşılıklı anlayış, işbirliği ve güvenin sağlanması için örgüt içindeki ve dışındaki tüm planlı iletişim çabalarını içermektedir (Çakmak ve Kilci, 2011: 221). Kapsamı çok geniş olan halkla ilişkiler çalışmaları, kurum içi ve kurum dışı olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Kurum içi halkla ilişkiler uygulamalarının hedefi, iç müşteriler olup; kurum dışı hedef kitle ise, dış çevre olarak nitelenen kurumdan mal veya hizmet alan müşterileri ifade eder. Kurum dışı halkla ilişkilerin ana hedefi, kamuoyunda kurumun olumlu imajını tesis etmektir (Özkan, 2009). Örgütün dış çevresi bağlamında halkla ilişkiler; yönetim tarafından belirlenen politika ve faaliyetlerin çeşitli kanallar aracılığı ile halka iletilmesi, iletilen mesajın halkta bıraktığı etkinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi, varsa aksaklıkların düzeltilerek yeniden halka sunulması ve halkın gözünde olumlu imaj sağlanması yönünde yürütülen çalışmalardır (Çakmak ve Kilci, 2011). Sayısı artırılacak olan bu tanımların temelinde, halkla ilişkiler uygulamalarının bir yönetim fonksiyonu olduğu (Vural ve Coşkun, 2006) ve bu faaliyetlerin temelinde ise iletişimin yatmakta olduğudur (Kazancı, 1980).

Günümüzde kurum ve kuruluşların varlıklarını sürdürmeleri ve amaçlarını gerçekleştirmenin yolu, kurum içi ve kurum dışında etkili bir iletişim politikası izlemelerine bağlıdır. Kurum ile hedef kitle arasında sağlıklı iletişim kurulmasının yollarından biri şüphesiz halkla ilişkilerdir (Duğan ve Uludağ, 2015: 42). Halkla ilişkiler, günümüzde organizasyonların göz ardı edemeyecekleri ölçüde öneme sahiptir (Taş ve Kestelloğlu, 2011). Bu önem, sağlık sisteminin önemli bir alt kademesini oluşturan hastaneler için de caridir. Zira sağlık sektöründe, uluslararası ve ulusal rekabetin önceki yıllara göre kıyaslanamayacak ölçüde artmış olması karşısında hastanelerin ayakta durabilmesi, geniş halk kitlelerinin bunlara güven ve desteği ile mümkündür. Bunu sağlayacak olan ise, bir kuruluşun hem sigortası ve hem vitrini olan halkla ilişkilerdir (Taştekin, 2007). Bu itibarla günümüzde halkla ilişkiler, hastanelerin önemli yönetim fonksiyonları arasındadır. Hastanelerdeki halkla ilişkiler uygulamaları; kamuoyunu sağlık konularında bilgilendirmek, yönlendirmek ve memnuniyet tesis etmek olarak özetlenebilir. Memnuniyet için hastanelerin iç ve dış çevre ile etkili bir iletişim kurarak kamuoyunda olumlu bir kurumsal imaj oluşturması gerekir. Bu noktada hastanelerde üst yönetimle koordineli çalışacak bir Halkla İlişkiler Birimi (HİB)

tesis edilmesi önemlidir. Hastane HİB'den beklenen temel fonksiyon, iç ve dış çevre üzerinde olumlu kurumsal imaj ve itibar oluşturmak şeklinde özetlenebilir. Bunun için ise, HİB'in, çok farklı eğitime ve görevlere sahip hastane çalışanları ile yine çok farklı kesim ve katmanlardan oluşan kurum dışı çevre, müşteri ve paydaşların farklı beklentileri arasında denge kurması çok önemlidir. Bu dengenin kurulmasında anahtar kavram ise yönetim ve iletişimidir.

Hastanelerdeki HİB'in beklenen iletişim fonksiyonunu sağlayabilmesinin önünde yönetsel olduğu kadar, sosyolojik ve psikolojik birçok zorluktan söz edilebilir. Bunlardan birisi de, psiko-sosyal bir olgu ve iletişim çatlağı olan mobbingdir. Hastane HİB çalışanlarının performansını olumsuz etkileyen ve dolayısıyla da, kurumun etkililik ve verimliliğini düşüren mobbing, çağımızın meslek hastalıkları arasında sayılmaktadır. Latince "mob" ile "mobile vulgus" kavramlarına dayandırılan mobbing kavramı, bir grubun, birisine topluca saldırısı olarak ifade edilebilir (Divincova&Sivakova, 2014; Koç ve Bulut, 2009). Türkçede "bezdiri" olarak ifade edilen (Keskin ve Canbaz, 2014: 165) mobbing, psikolojik taciz ve işyeri zorbalığı (Demir, 2009) olarak da nitelendirilmektedir. İşyerinde yaşanan her olumsuz davranış mobbing değildir. Bir davranışın mobbing sayılabilmesi için, bu davranışın fiziki şiddet içermemesi; en az altı ay boyunca ve haftada en az bir kez tekrarlanması gerekmektedir (Leymann, 1990). Bu itibarla mobbing, işyerlerinde çalışanların maruz kaldığı, düşmanca amaçlar içeren, istenmeyen duygusal veya manevi tacizler şeklinde tanımlanabilir. Kapsam olarak mobbing, işyerinde dedikodu, yıldırma, izolasyon ile haksız yere suçlama, ima, kinaye yoluyla itibarı sarsma, küçük düşürme, taciz, duygusal istismarı kapsamaktadır (Tetik, 2010: 81). Bu çalışmada mobbing, hastane HİB'in temel fonksiyonu olan iletişim sorunu olarak ele alınmıştır.

YÖNTEM

Araştırma Modeli ve Çalışma Grubu

Amacı, hastane HİB çalışanlarının mobbing algısını çeşitli boyutlarıyla değerlendirmek olan bu çalışma, nitel desende yürütülmüştür. Yıldırım ve Şimşek (2006), nitel araştırmayı, "gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel veri toplama tekniklerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik nitel bir sürecin izlendiği araştırma" şeklinde tanımlamaktadır. Çalışmada doğrudan alıntılar şeklindeki nitel verileri yorumlamada destek için frekans analizi ve kategorileştirme gibi nicel teknikler de kullanılmıştır.

Çalışma grubu, Şanlıurfa, Hatay ve Malatya il merkezlerinde bulunan kamuya ait hastanelerdeki HİB çalışanlarından gönüllülük esasına dayalı olarak oluşturulmuştur. Toplam 37 katılımcının üçü birim /departman müdürü, diğerleri ise halkla ilişkiler konusunda çeşitli unvanlar (uzman, memur, sekreter, danışman) altında çalışanlardan oluşmaktadır. Veriler, araştırmacı tarafından literatür taranarak oluşturulan ve konusunda uzman kişilere danışılarak hazırlanmış olan yarı yapılandırılmış görüşme formu ile toplanmıştır. Bu form, çalışma grubuna gerekli açıklamalar yapılarak uygulanmıştır. Görüşme formu, beşi demografik bilgiler (cinsiyet, yaş, kıdem, mezuniyet, unvan) ve altısı da mobbing ile ilgili açık uçlu sorudan oluşan toplam 11 maddeden oluşmaktadır. Mobbing ile ilgili sorular şunlardır:

1. İşyerinde sürekli olarak mobbinge maruz kalıyor musunuz?
2. Maruz kaldığınız mobbing süresi/sıklığı (Hafta ve Ay olarak) nedir?
3. Size uygulanan mobbing şekli/şekilleri nelerdir?
4. İşyerinde size kim /kimler mobbing uygulamaktadır?
5. Mobbing ile mücadelede nasıl bir yol izliyorsunuz?
6. Mobbing ile mücadelede önerileriniz nelerdir?

Sözü geçen sorulardan oluşan görüşme formu ile toplanan veriler, içerik analizi ile çözümlenmiştir. Bunun için önce katılımcıların sorulara verdiği cevaplardan çıkarılan veriler tablolar halinde belirli kategoriler altında toplanarak, frekans analizine tabi tutulmuştur. Böylece hastane HİB'de mobbingin; görülme sıklığı, nedenleri/kaynakları, uygulanma şekli, bununla mücadele biçimi ve önerilerin sayısal olarak görülmesi sağlanmıştır. Belirlenen temalar bağlamında bu sayısal veriler, literatüre dayalı olarak yorumlanmış ve birtakım sonuçlar çıkarılmıştır. Bu yorum ve çıkarımları desteklemek üzere, doğrudan alıntılara yer verilmiştir. Çalışmada katılımcılar [K-13, E, 27,1, Lise, Memur] örneğinde olduğu gibi kodlanmıştır. Buradaki (K-13), 13'üncü katılımcıyı, (E) cinsiyeti, (27) katılımcı yaşını, (1) kıdemi, (Lise) eğitim düzeyini ve (Memur) ise unvanı ifade etmektedir.

Çalışma grubu, 2016 Yılında Şanlıurfa, Hatay ve Malatya il merkezlerinde bulunan kamuya ait hastanelerde yer alan HİB çalışanlarından gönüllülük esasına göre oluşturulmuştur. Çalışmaya katılan 37 katılımcının üçü müdür;

34'ise çeşitli unvanlarda çalışan görevlilerdir. Katılımcıların 25'i bayan, 12'si erkektir. Katılımcıların yaşa göre dağılımı, 20-25 (n=13), 26-30 (n=8),31-35 (n=6) ve 35-40 (n=10) şeklindedir. Katılımcıların mesleki kıdem dağılımı ise, 1-5 Yıl (n=13), 6-10 Yıl (n=6), 11-15 Yıl (n=3), 16-20 Yıl (n=6), 21-25 Yıl (n=5) ve 26 Yıl ve üstü (n=4) biçimindedir. Katılımların 9'u Lise, 17'si ön lisans ve 11'i de lisans-lisansüstü mezundur. Hastane HİB çalışanlarının 14'ü memur, 8'i halkla ilişkiler uzmanı/sorumlusu, 8'i sekreter ve 7'si de danışman unvanı ile görev yapmaktadır.

BULGULAR

HİB Çalışanlarının Mobbing Algısına Yönelik Bulgular

Hastane HİB çalışanlarının, işyerinde mobbinge maruz kalmaya dair sorulara verdiği cevaplara yönelik tema ve alt temalara ilişkin dağılımı Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1:Katılımcıların Mobbing Algısına İlişkin Alt Temalar ve Frekansları

Ana Tema	Alt Temalar	f
Mobbinge Maruz Kalma Süresi	Sürekli psikolojik baskı altındayım	19
	Ayda 6-7 kez mobbinge uğramaktayım	15
	Ayda birkaç kez mobbinge uğramaktayım	14
	Haftada bir-iki kez mobbinge uğramaktayım	14
	Bu konuda fikrim yok	12
	Mobbinge uğramamaktayım	11
	Toplam	85

Toplan N=37

Tablo 1 incelendiğinde, hastane HİB çalışanlarının önemli bir kısmının (n=19), “sürekli” mobbinge maruz kaldığı algısına sahip oldukları anlaşılmaktadır. Buradaki “sürekli” kavramı, katılımcıların maruz kaldığı olumsuz davranışların mobbing olup olmadığı konusunda kritik öneme sahiptir. Bu itibarla, katılımcılara bahse konu “sürekli” kavramını açacak soru sorulmuştur. Buna ilişkin soruya verilen cevaplara göre, katılımcılardan 15'i “sürekli” kavramını “ayda 6-7 kez”; 14 katılımcı da, “ayda birkaç kez” anlamında kullanmıştır. Katılımcılardan 14'ü de, haftada bir-iki kez mobbinge maruz kaldığı algısına sahiptir. Buna göre araştırmanın yürütüldüğü hastane HİB çalışanlarının, çok büyük oranda olmasa da, mobbinge maruz kaldıkları söylenebilir. Ancak katılımlardan 12'sinin konuyla ilgili fikir beyan etmemesi ve 11'inin de mobbinge uğramadığı yönünde görüş belirtmesi, araştırmanın yürütüldüğü hastane HİB'de görülen olumsuz davranışların hepsinin mobbing olmayabileceğini düşündürmektedir. Bunun için Leymann'ın (1990) mobbing davranışları kategorisi ölçüt olarak kullanılabilir. Yine de, katılımcıların 19'unun doğrudan mobbinge maruz kaldığını belirtmesi, üzerinde önemle durulması gereken bir işyeri sorunudur. Bu konuda K-32'nin, “ İşyerinde yaşadığım sıkıntıları, bazı durumlardan dolayı söyleyemiyorum, mahalle baskısı dediğimiz durum...” şeklindeki ifadeleri, sözü geçen mobbingin işareti sayılabilir [K-13, E, 27,1, Lise, Memur]. Benzer şekilde, K-9'un, “İşyerinde kurallar herkes için aynı olsun, olmadığı zaman çok bozuluyorum” biçimindeki sözleri [K, 36, 5, Önlisans, Sekreter] de, yöneticilerin adaletsiz davranışı bağlamında, mobbingin göstergeleri arasında sayılabilir. Mobbing konusunda cinsiyet ayrımına dikkat çeken K-19'un, “İşyerinde kadınlar şiddete maruz kalıyor, bize uymayan işler veriliyor, torpil çok...” [K, 26, 3, Lise, Danışman] şeklindeki sözleri de, bu bağlama değerlendirilebilir.

Katılımcıların Mobbingin Nedenlerine İlişkin Algılarına Yönelik Bulgular

Hastane HİB çalışanlarının, işyerinde maruz kaldığını düşündükleri mobbingin nedenlerine dair sorulara verdiği cevaplara yönelik tema ve alt temalara ilişkin dağılımı Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2'de, katılımcıların, çoğunlukla iletişimle doğrudan ya da dolaylı mobbing davranışlarına maruz kaldıkları görülmektedir. Bu davranışlar sırayla, yöneticilerin eşit davranmamaları ve onur kırıcı konuşmaları, CİMER ve BİMER gibi web tabanlı şikâyetler, vatandaşların haksız ithamları şeklinde sıralanabilir. Bunların dışında, katılımcıların, yöneticilerin ağır iş vermesi ve adaletsiz tutumları ile iş arkadaşlarının kendilerini tacizini de mobbing olarak algıladıkları anlaşılmaktadır. Katılımcılardan K-23'ün, “İşyerinde aşırı iş yükü beni psikolojik olarak rahatsız etmektedir” [K-8, E, 31,3, Üniversite, Halkla ilişkiler uzmanı] ifadesi, buna örnek gösterilebilir.

İşyerinde yasal ve etik sınırları aşarak, çalışana yıldırılmayı amaçlayan bu tür davranışlar, sistematik olmak kaydıyla, " yukardan aşağıya doğru mobbing" türü olarak kabul edilebilir.

Tablo 2: Mobbingin Nedenlerine İlişkin Alt Temalar ve Frekansları

Ana Tema	Alt Temalar	f
Mobbinge Maruz Kalma Şekli	Yöneticiler tarafından ağır iş verilmesi	16
	Yöneticilerin eşit davranmaması (Torpil)	11
	İş arkadaşlarının taciz etmesi	7
	Yöneticilerin onur kırıcı konuşmaları	7
	Vatandaşın BİMER /CİMER üzerinden şikâyetleri	5
	Vatandaşların haksız ithamları (Rüşvet)	4
	Başkasının görevlerini yapmaya zorlanma	3
	Yöneticilerin adaletsiz tutumları	2
	Toplam	55

Toplan N=37

Çalışmada, katılımcıların iş arkadaşlarından kaynaklanan ve mobbing diye algılanan davranışlara da maruz kaldıkları belirlenmiştir. Buna örnek olarak, K-13'ün, [E, 27,1, Lise, Memur], "İş arkadaşlarının mahremiyete daha saygılı olması, işyeri huzuru için lazımdır" şeklindeki ifadesi ile K-18'in [K, 27,5, Lise, Sekreter] "Kadrolu personelin, şirket personelinin her türlü kullanım mekânlarına izin almadan dalmaları, mobbingdir..." biçimindeki şikâyeti gösterilebilir. Benzer şekilde, K-33 de, [E, 33,5, Lise, Memur], "eski 'kıdemli' çalışanlar, yeni arkadaşlara mobbing uyguluyor" ifadesini kullanmıştır. Buna göre, araştırmanın yürütüldüğü hastane HİB'de, eşdeğerler arasında "yatay mobbing" uygulamalarının vuku bulduğu söylenebilir.

Tablo 2 incelendiğinde, hastane HİB çalışanlarının, dikey ve yatay mobbinge maruz kalmaları yanında, aşağıdan yukarıya doğru mobbinge de maruz kaldıkları anlaşılmaktadır. Örnek olarak, K-8'in, "Esas mobbingi halk uyguluyor..." [E-32, 8 Lisans, Halkla ilişkiler müdürü] ifadeleri ile K-12'nin [E-42, 9 Lisans, Halkla ilişkiler müdürü] ise, görüşünü "Halkla ilişkiler, halkın ilk temas ettiği masadır. Biz halkın gazını alırız, diğer birimlere yönlendiririz ama yine de, BİMER, CİMER şikâyetlerine muhatabız. Güvence için sendikaya üye oluyoruz" şeklindeki sözleri dikkat çekicidir. Katılımcıların, resmi olarak tahsis edilen BİMER /CİMER gibi internet ve web sayfaları üzerinden gelen şikâyetlerden, eğer hakaret ve haksız itham içermiyorsa ve üslup olarak rahatsız edici değilse neden rahatsızlık duydukları tartışmalıdır. Çünkü internet ve sosyal ağlar, halkla ilişkilerin yeni yüzü olarak belirtilmektedir. Katılımcıların bu şikâyetlerden rahatsızlık duymaları, internet ile sosyal ağ sitelerinin halkla ilişkiler ortamı olarak kullanılması (Onat ve Alikılıç, 2008: 1129) biçimindeki 21. yüzyıl gerçeğine vakıf olmamalarına bağlı olabilir. Muhtemel diğer bir neden de, katılımcıların, internet üzerindeki vatandaş şikâyetlerini, "ifşa edilmiş olma" şeklinde algılamış olmaları olabilir.

Tablo 2'de yer alan katılımcı cevaplarına göre, araştırmanın yürütüldüğü hastanelerdeki HİB çalışanlarına yönelik olumsuz davranışlar Leymann'ın (1996) kategorisi esas alınarak, dikey ve yatay mobbing sayılabilirse de, BİMER /CİMER gibi internet ve web sayfaları üzerinden gelen dış çevre kaynaklı şikâyetlerin mobbing olarak değerlendirilmesi tartışmalıdır. Zira örgüt dışından gelen veya kurum çalışanları arasında vuku bulan her olumsuz davranış mobbing değildir. Nitekim örgütlerde, mobbing ile karıştırılan "örgütsel çatışma" gibi, stres kaynaklı birçok psiko-sosyal sorun görülebilir. Bunlar arasında ayırım yapabilmek için, mobbingin her bakımdan çalışan ve örgüte zarar verdiği halde, az ve yönetilebilir stresin birey ve örgüte faydaları olabileceğinin ve yine örgütsel çatışmaların da, iyi yönetildiği takdirde örgüt açısından olumlu sonuçlar verebildiğinin (Grazia, Maria et. al., 2003 Aktaran: Acar ve Dündar, 2008) bilinmesi önemlidir.

Katılımcıların Mobbing İle Mücadeleye İlişkin Algılarına Yönelik Bulgular

Araştırmanın yürütüldüğü hastanelerde yer alan HİB çalışanlarının, mobbing ile mücadeleyle dair sorulara verdiği cevaplara yönelik tema ve alt temalara ilişkin dağılımı Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3: Katılımcıların Mobbing İle Mücadele Şekline İlişkin Alt Temalar ve Frekansları

Ana Tema	Alt Temalar	f
Mobbing İle Mücadele Şekli	Ailemden yardım istiyorum	24
	Yöneticilerden yardım istiyorum	18
	Sorunla kişisel mücadele ediyorum	12
	Hukuksal yollara başvuruyorum	11
	İş arkadaşlarımdan yardım istiyorum	11
	Problemi içimde yaşıyorum	9
	Sendikadan yardım istiyorum	2
	Toplam	87

Toplan N=37

Günümüzde hemen her iş kolunda yaygın görülebilen mobbing, çalışanın fiziki ve ruhsal sağlığını bozarak, iş performansını düşürmekte ve kurumun da etkililiği ile verimliliğini olumsuz etkilemektedir. Gittikçe yayılan bu sorunla mücadelenin gerekliliği tartışmasıdır. Tartışılması gereken, bu mücadelenin nasıl yapılması gerektiği konusudur. Bu konuda literatürde aktif ve pasif olmak üzere temel iki yol olduğu yer almaktadır. Bunlardan aktif mücadele, kurbanın hukuksal mücadelesini ifade ederken; pasif mücadele ise, sorunu içine atarak, çözümü zamana yaymak şeklinde özetlenebilir. Araştırmaya katılan hastane HİB çalışanlarından 9'unun, sorunu içine attığı; 12'sinin de, sorunla kişisel mücadele ettikleri, Tablo 3'ten anlaşılmaktadır. Buna göre katılımcıların önemli bir kısmının (n=9+12=21), mobbing ile aktif mücadele yerine, pasif mücadeleyi tercih etmekte olduğu söylenebilir. Bunun olası nedenleri arasında, "itaat" gibi kültürel faktörler, çalışanların mücadele yollarını bilememesi ve işyerlerinde mücadeleye açık veya uygun bir ortamın olmaması sayılabilir. Katılımcıların 24'ünün, mobbing ile mücadelede aileden ve 11'inin de arkadaşlarından yardım istemesi, katılımlar arasında geleneksel mücadelenin yaygın olduğu şeklinde ifade edilebilir.

Aktif mücadele konusunda, katılımcıların 18'i, mobbing ile mücadelede yöneticilerinden yardım isterken; 11'inin de hukuksal yollardan mücadele etmesi önemlidir. Zira mobbing gibi ciddi bir sorunla aktif şekilde, hukuksal yollarla mücadele etmek gerekir. Aşağıdaki katılımcıların görüşleri, mobbing ile aktif mücadeleye örnek verilebilir. K-12, "Mobbinge maruz kaldığımda idareden de yardım istiyorum [K, 28, 4, Lise, Sekreter]. K-23, "İşyerinde psikolojik baskı geldiğinde, yöneticilerime müracaat ediyorum, bu konuda yardım etmelerini isterim..." [K, 26, 3.5, Önlisans, Sekreter]. K-36, "Mobbing için, yöneticilerimden empati ve anlayış istiyorum..." [E, 28, 6, Lise, Memur]. Araştırmada en dikkat çekici bulgu, katılımcıların sadece 2'sinin sendikadan yardım istemesidir. Oysa sendikaların varlık sebebi, işyerinde çalışanların her türlü haklarını korumak ve geliştirmektir. Katılımcıların neden sendikalara başvurmadığının olası nedenleri arasında, çalışanların çekingenliği gibi kişisel özellikleri ile sendikaların bu süreçteki sorumluluğunu yerine getirememesi sayılabilir.

Katılımcıların Mobbing İle Mücadele Önerilerine Yönelik Bulgular

Katılımcıların mobbing ile mücadele önerilerine dair sorulara verdiği cevaplara ilişkin tema ve alt tema dağılımı Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 4 incelendiğinde, katılımcıların önemli bir kısmının (n=22), mobbing ile mücadele önerilerinde birinci önceliği *eğitime* verdikleri anlaşılmaktadır. K-3'ün "Mobbing konusunda toplum bilinçlendirilmeli, hepimiz mobbinge uğruyoruz ama grup baskısı olduğu için susuyoruz, mobbing psikolojik yönden zarar veriyor, bu hususta eğitim verilmelidir [K, 32,3, Lisans, Halkla ilişkiler uzmanı], şeklindeki ifadeleri dikkat çekicidir. Katılımcıların ikinci önerisi ise (n=18), mobbing ile hukuksal mücadele edilmesidir. Bunu sırayla, "Mobbing ile sendikalar yoluyla mücadele edilmeli" (n=15) ve "Devlet mücadeleyi ele almalıdır" (n=13) önerileri izlemektedir. Bu öneriler, katılımcıların, mobbing ile aktif mücadele istek ve taleplerinin göstergesi kabul edilebilir.

Nitekim K-28'in, "Sendikalar, üst-ast arasındaki psikolojik baskı konusunda çalışanları bilinçlendirmeli, sendikalar çok fazla siyasetin içerisinde aslında sosyalin içinde olması lazım..." [E, 38, 15, Lisansüstü, Halkla ilişkiler müdürü], şeklindeki ifadeleri bunu desteklemektedir. K-19'un, sendikalar ile ilgili ifadeleri dikkat çekicidir: "Sendikalar, üye kapmak yarışını bırakıp, sorunlarla uğraşmalıdır" [K, 33, 4, Lisans, Memur]. K-4, konuyla ilgili görüşlerini, "Devlet, mobbing ile mücadelede daha aktif olmalı ve görevini yerine getirmelidir" [K, 33, 4, Önlisans, Memur] biçiminde dile getirmektedir. Benzer şekilde K-11'de, görüşünü, "Çalışanların mobbing ile savaşında devlet katkı sağlaması gerekir" şeklinde ifade etmektedir [E, 38, 9, Lise, Memur].

Tablo 4: Katılımcıların Mobbing ile Mücadele Önerilerine İlişkin Alt Temalar ve Frekansları

Ana Tema	Alt Temalar	f
Mobbing İle Mücadelede Önerileri	Mobbing ile ilgili eğitim verilmelidir	22
	Sorunla,hukuksal mücadele edilmelidir	18
	Sendikalar yoluyla mücadele edilmelidir	15
	Devlet, mücadeleyi ele almalıdır	13
	Mücadele işyerinin sorumluluğunda olmalıdır	12
	İşyerinde profesyonel kişi/birimler yardım etmelidir	12
	Mobbing ile psikolojik yollarla mücadele edilmelidir	3
	Toplam	95

Toplan N=37

Çalışmada 12 katılımcı, mobbing ile mücadelede işyerinin sorumluluk almasını önerirken; 12 katılımcı da, konuyla ilgili olarak işyerinde bir birimin tesis edilmesini önermiştir. K-19'un, "Yöneticiler, bu işte aktif çalışacak bir bölüm oluşturmalı ve bunun için görevlendirme yapmalıdır" [K, 33, 4, Lisans, Memur], şeklindeki ifadeleri, bunu teyit etmektedir.

TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmaya katılan toplam 37 katılımcının demografik özellikleri analiz edildiğinde, çalışmanın yürütüldüğü hastane HİB'de görev yapanların çoğunun, halkla ilişkiler konusunda lisans veya lisansüstü düzeyinde uzmanlık eğitimi almamış olduğu ve farklı unvanlarla bu işi yapmaya çalıştıkları söylenebilir. Çalışmanın yürütüldüğü hastanedeki HİB'de, uzman olmayan personelin istihdamı, bu kurum yöneticilerinin, kurumun amaçları için halkla ilişkilerin önemini (Dinçer, 2009) tam olarak kavrayamamış olması ile ilişkili olabilir. Nitekim araştırmalar göstermektedir ki, ülkemizde özellikle kamu hastanelerinde halkla ilişkiler işlevi, hastane yönetimi organizasyonu içinde gerektiği konumda bulunmamakta, halkla ilişkiler mesleği gerekli eğitimi almamış çalışanlar tarafından yürütülmektedir (Yurdakul, Coşkun ve Öksüz, 2007). Oysa hastanenin tanıtımında, iyi bir imaj ve itibar sahibi olmasında, diğer kurumlarla iyi ilişkiler kurulmasında önemli bir yere sahip olan halkla ilişkiler, çalışanları da olumlu yönde etkilemektedir (Duğan ve Uludağ, 2015: 41).

Araştırmanın yürütüldüğü hastanelerdeki HİB'de, mobbing sayılabilecek vakaların görüldüğü söylenebilir. Araştırmaya konu olan HİB'in, en stresli çalışma ekolojileri arasında gösterilen hastanelerde bulunması ve bu birimin iletişimden sorumlu olması karşısında bu beklenen bir durumdur. Katılımcıların maruz kaldıklarını düşündükleri mobbing davranışları; yöneticilerin ağır iş vermesi, eşit davranmaması, onur kırıcı konuşmaları ve adaletsiz tutumları şeklinde sıralanabilir. Bunları, iş arkadaşlarının tacizi ve vatandaşların CİMER ve BİMER gibi iletişim kanalları yolu ile yaptıkları şikâyetler izlemektedir. Atman'ın (2012) aktardığı sınıflama esas alındığında, HİB çalışanlarının çoğunlukla, yöneticilerden kaynaklanan yukarıdan-aşağıya doğru olan düşey mobbing türüne maruz kaldıkları söylenebilir. Bunu, eşdeğer pozisyonda olan iş arkadaşlarından kaynaklanan yatay mobbing izlemektedir. Ancak katılımcıların dış müşterilerden (dış çevreden, vatandaşlardan) kaynaklanan internet ve web siteleri yoluyla gelen mobbinge maruz kaldıkları algısına sahip olmaları, dikkat çekicidir. Bu durum, katılımcıların görev yaptığı hastanelerin imajı ile ilgili olabilir. Çünkü iyi bir hastane imajının, buradan hizmet alan hastaların (dış çevre ve vatandaşların) eğilimini etkilediği bilinmektedir (Kim ve Kim, 2008 Aktaran: Duğan ve Uludağ, 2015: 44). Katılımcıların bu yöndeki algısında olası diğer bir neden de, HİB çalışanlarının internet ve web sitelerinin etkili bir halkla ilişkiler aracı olarak rolünü anlayamamaları olabilir. Katılımcıların işyerinde mobbing olarak kabul ettikleri davranışlar, Leymann'ın 45 davranıştan oluşan mobbing listesi ile karşılaştırıldığında, çoğunun mobbing olarak değerlendirilemeyeceği görülmektedir. Bu durumda, katılımcıların gerek kendilerini huzursuz eden davranışlar ve gerekse bunlara maruz kalma süreleri konularındaki farklı algıları, HİB çalışanlarının mobbing konusunu tam olarak bilememelerine bağlanabilir.

Çalışmada, katılımcıların mobbing ile mücadelede, çoğunlukla ailelerinden ve yöneticilerinden yardım istedikleri belirlenmiştir. Buna göre, katılımcıların mobbing ile geleneksel yollarla mücadele ettikleri sonucu çıkarılabilir. Nitekim katılımcıların azımsanmayacak bir kısmının problemi içinde yaşamayı tercih etmesi ile iş arkadaşlarından yardım istemesi de, bu sonucu destekler niteliktedir. Bu durum, Türkiye'de, "amire itaat geleneğinin hâkim olduğu bir çalışma anlayışının" (Karakuş, 2013) sonucu olabilir. Türkiye'deki sorunların üzerini kapatma eğilimindeki "geleneksel sosyo-kültürel yapının" (Koçak ve Yeşilyurt, 2014) da, bunda etkisi olabilir. Ancak katılımcıların

çoğunlukla yöneticileri tarafından mobbinge maruz kaldığı düşünüldüğünde; sorunla baş etmek için yine onlardan yardım istemeleri, çelişkili bir durum gibi görünmektedir. Bu çelişkinin olası nedenleri, katılımcıların diğer mücadele yollarını bilmemeleri veya bu yollara başvurmaktan çekinmeleri olabilir. Araştırmada katılımcıların yaklaşık üçte birinin, mobbing ile mücadelede hukuksal yollara başvurduğu belirlenmiştir. Sorunun çözümünde hukukun çok önemli bir şemsiye olduğu düşünüldüğünde (Tınaz, 2013; Ağaş, 2013), bu olması gereken bir davranış şeklidir. Ancak katılımların sadece ikisinin, mobbing ile mücadelede sendikalardan yardım istemesi, dikkat çekicidir. Oysa kuruluş kanunu ve amaçları dikkate alındığında (Öztürk, 2013; Yüçetürk, 2012; Yıldırım, 2007), sendikalar, işyerlerinde çalışanların mobbing de dâhil ter türlü sorununun doğrudan tarafıdır. Buna göre araştırmanın yürütüldüğü hastane HİB’de sendikaların, beklenen rolünü yerine getiremediği söylenebilir. Bunun olası nedeni olarak, literatürde Türk sendikacılığının salt ücret odaklı geleneksel yapısı öne çıkarılmaktadır.

Çalışmada hastane HİB çalışanlarının, mobbing ile mücadelede öne çıkardıkları öneri, eğitimidir. Bu öneri literatür (Laleoğlu, 2013) tarafından desteklenmektedir. Zira mobbing ile mücadelede ilk adım, sorunun farkına varılmasıdır. Bunun için mobbing ile mücadelede bu farkındalığı sağlayacak eğitim çok önemlidir. Katılımcıların mobbing ile mücadelede ikinci önerisi, hukuk yoludur. Bunu sendikalar ve Devlet önerileri izlemektedir. Buna göre, katılımcıların mobbing ile mücadelede eğitimden sonra, resmi çerçevede hukuk ve sendikalara umut bağladığı söylenebilir. Çalışmada, katılımcıların mobbing ile mücadelede, görev yaptıkları kurumdan (işletmeden) da beklentileri olduğu belirlenmiştir. Bu konuda işletmelerin (işyerlerinin) yapabilecekleri çok şey vardır. Bunların başında anti-stres, ılıman bir çalışma kültürü oluşturmak ve liyakatli personel istihdamı sayılabilir. Katılımcıların mobbing ile mücadelede, çok azının psikolojik yolları önermesi, bunların, gerek mobbing sorunu ve gerekse halkla ilişkiler mesleğinin, psikoloji ile ilişkisini bilmemelerine bağlı olabilir. Oysa Ustakara’nın (2011) tabiriyle, ”halkla ilişkiler, psikolojik tasarım boyutuna odaklanarak kurumdaki fonksiyonunu daha etkili yerine getirebilir”. Zira halkla ilişkiler biriminin başarısı, bir taraftan, bu birim çalışanlarının yetkinlik, bilgi, beceri ve yaratıcılıkları kadar (Çiğerdelen, 2006), ruh durumlarıyla da yakından ilişkilidir. Örgütün moral, motivasyon, iş tatmini, performans, örgütsel bağlılık ve dolayısıyla da verimliliği (Yılmaz, Özler ve Mercan, 2008) için bu son derece önemlidir. Sonuç olarak mobbing üretmeyen anti stres çalışma ortamları sunan hastane HİB’in, çalışanların performansı ile kurumsal başarıyı yükseltmesi beklenebilir.

Çalışmaya katılan hastane HİB çalışanlarının algı ve görüşlerine dayalı olarak aşağıdaki öneriler geliştirilmiştir.

- Hastanelerdeki HİB’de, halkla ilişkiler konusunda eğitim almış, tercihen bu konuda lisansüstü çalışma yaparak uzmanlaşmış personelin istihdam edilmesi önemlidir.
- Hastane HİB çalışanları, gerek iletişim ve gerekse mobbing gibi iletişim engelleri ile internet ve sosyal ağlar şeklindeki yeni halkla ilişkiler uygulamaları konularında hizmet-içi eğitime tabi tutulmalıdırlar. Bunun için üniversiteler veya uzman ajanslardan destek alınabilir.
- Hastane yöneticileri, HİB’de, ılıman ve anti-stres bir çalışma ortamı oluşturmak için gerekli önlemleri almalıdırlar. Bunun için liyakate dayalı personel rejimi ile çalışanlar arasında açık bir iletişim sağlanması önemlidir.
- Hastane yöneticilerinin, kurum içerisinde mobbing ile ilgili birimler kurmaları, mobbing ile mücadeleye destek sağlayabilir.
- Türkiye’de sendikaların, salt ücret odaklı geleneksel politikalarından vazgeçerek, çalışanların her türlü sorununu kapsayan sendikal politikalar üretmesi gerekir. Bunun için başarılı dünya örneklerinin incelenmesinde fayda vardır.

KAYNAKÇA

- Acar, A. B. ve Dündar, G. (2008). İşyerinde Psikolojik Yıldırma (Mobbing) Maruz Kalma Sıklığı İle Demografik Özellikler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 37(2), 111-120.
- Ağaş, B. Ö. (2013). *İşyerinde Şiddetin Önlenmesi ve ILO Standartlar. 1. Çalışma Hayatında Psikolojik Taciz (Mobbing) Panel ve Çalıştayı Bildiriler Kitabı*. Ankara: Özyurt Matbaacılık.
- Atman, Ü. (2012). İşyerinde Psikolojik Terör: Mobbing. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, 3, 157-174.
- Ayhan, A. (2006). Halkla İlişkiler Önlisans Öğrencilerinin Halkla İlişkilere Bakış Açısı, Okul Sonrası Beklenti ve Kaygıları. *II. Ulusal Halkla İlişkiler Sempozyumu*, 27-28 Nisan 2006, Kocaeli Üniversitesi.

- Canpolat, N. (2012). Risk Toplumunda Halkla İlişkiler Şirketlerinin Kriz ve Kriz İletişimine Yönelik Bakış Açılarının Değerlendirilmesine Yönelik Bir Araştırma. *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 3,119-134.
- Ciğerdelen, T. (2006). Kocaeli Bölgesindeki Halkla İlişkiler Uzmanlarının Profiline Yönelik Bir Araştırma. *II. Ulusal Hakla İlişkiler Sempozyumu*, 27-28 Nisan 2006, Kocaeli Üniversitesi.
- Çağlar, G. N. (2006). Üniversite Kütüphanelerinde Halkla İlişkiler ve Başkent Üniversitesi Kütüphanesi. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı.
- Çakmak, A. F. ve Kilci, S. (2011). Kamu Yönetiminde Halkla İlişkilerin Yeri ve Önemi. *Kamu-İş*, 11 (4), 219-270.
- Demir, Y. (2009). Mobbing'in Kişisel ve Örgütsel Etkileri Üzerine Bir Araştırma. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3, 99-111.
- Diñçer, C. (2009). Pazarlamada Halkla İlişkilerinin Önemi ve Rolü: Kobiler Üzerine Bir Araştırma. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 1(1), 38-46.
- Divincova, A. & Sivakova, B. (2014). Mobbing at Workplace and its Impact on Employee Performance. *Human Resources Management & Ergonomics*, VIII (2), 20-34.
- Duğan, Ö. ve Uludağ, A. (2015). Sağlık Çalışanlarının Halkla İlişkilere Bakışı: Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi Örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (34), 41-51.
- Karabekir, Ç. M. ve Tanışman, G. Z. (2014). Adım Üniversiteleri'nin Halkla İlişkiler Birimlerinin Mevcut Durum Analizi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 5 (11), 167-177.
- Karakuş, H. (2013). Bir İçerik Analiz Örneği: Çalışma Hayatında Mobbing Olduğuna Kanaat Getiren Yargıtay Kararları. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6 (28), 181-199.
- Kazancı, M. (1980). *Halkla İlişkiler*. Ankara: A. Ü. Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları, No. 459.
- Keskin, A. ve Canbaz, S. (2014). KOBİ'lerde Çalışanların Mobbinge Maruz Kalma Durumları: Kırklareli İlinde Bir Araştırma. *İGÜSBD*, 1(2), 161-195.
- Koç, M. ve Bulut, H. U. (2009). Ortaöğretim Öğretmenlerinde Mobbing: Cinsiyet Yaş ve Lise Türü Değişkenleri Açısından İncelenmesi. *International Online Journal of Educational Sciences*, 1 (1), 64-80.
- Koçak, Y. ve Yeşilyurt, C. (2014). Türk Hukuku Bakımından Mobbing. *Journal of World of Turks*, 6 (1), 213-227.
- Laleoğlu, A. (2012). İnsani Hizmet Örgütlerinde Mobbing Davranışlarının Değerlendirilmesi. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and Psychological Terror at Workplaces. *Violence and Victims*, 5 (2), 119-126.
- Mardin, B. (1987). Halkla İlişkilerin ABD'de Gelişimi ve Avrupa'ya Girişi. *Halkla İlişkiler Sempozyumu*, Ankara, 20-21 Nisan 1987.
- Onat, F. ve Alikılıç, A. Ö. (2008). Sosyal Ağ Sitelerinin Reklam ve Halkla İlişkiler Ortamları Olarak Değerlendirilmesi. *Journal of Yasar University*, 3(9), 1111-1143
- Özkan, A. (2009). *Halkla İlişkiler Yönetimi*. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları.
- Sezgin, D. ve Ateş, S. (2014). Halkla İlişkiler Yöneticileri ve Duygusal Zeka. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7 (33), 855-871.
- Taş, İ.E. ve Kestelloğlu, G. (2011). Halkla İlişkilerde İnternetin Yeri ve Önemi. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İİBF Dergisi*, 11, 73-92.
- Taştekin, E. (2007). Emniyet Teşkilatında Halkla İlişkiler: Konya İl Emniyet Müdürlüğü Örneği. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler Ve Tanıtım Anabilim Dalı Hakla İlişkiler Bilim Dalı.
- Tetik, S. (2010). Mobbing Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12 (18), 81-89.
- Tınaz, P. (2013). Çalışma Psikolojisi Boyutlarıyla Mobbing Tanım ve Tanı. *I. Çalışma Hayatında Psikolojik Taciz (Mobbing) Panel ve Çalıştayı*, Ankara, 2013.

- Tortop, N. (2001). Halkla İlişkilerin Gelişmesi ve Uyulması Gereken Temel İlkeleri. *Amme İdaresi Dergisi*, 34 (2), 69-77.
- Ustakara, F. (2011). Halkla İlişkiler ve Psikoloji İlişkisi Üzerine. *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi*, 1,170-185.
- Vural, A. B. ve Coşkun; G. (2006). Yeni Teknolojiler ve Halkla İlişkiler: Halkla İlişkiler Alanında İnternet Kullanımı Üzerine Bir Araştırma. II. *Ulusal Halkla İlişkiler Sempozyumu*, 27-28 Nisan 2006, Kocaeli Üniversitesi.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2006). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldırım, İ. S. (2007). Türkiye’de Sendikalaşma Sürecinde Öğretmen Sendikaları ve Siyasetle İlişkisi: Adapazarı Örneği. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyoloji Anabilim Dalı.
- Yılmaz, A., Özler, D. E. ve Mercan, N. (2008). Mobbing ve Örgüt İklimi İle İlişkisine Yönelik Ampirik Bir Araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (26), 334-357.
- Yurdakul, B. N., Coşkun, G. ve Öksüz, B. (2007). Hastanelerde Halkla İlişkiler: İzmir İli Özel Hastaneler Örneğinde Halkla İlişkiler Birimlerinin Yapı-İşlev ve Uygulamalarına Yönelik Bir Araştırma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 2(1), 31-46.
- Yüçetürk, E. E. (2012). İşyerlerindeki Yıldıрма Eylemlerini Önlemede Sendikaların Rolü: Nitel Bir Araştırma. *Çalışma ve Toplum*, (4), 41-72.

SUMMARY

The Mobbing Potential of Public Relations Unit of Hospitals: A Qualitative Analysis

Nowadays, national and global competition is increasing in every field, so public relations has almost been indispensable for every institution and organization. Because public relations play an important role for businesses in reaching their targets. Public relations dates back a long time in terms of its functions. In today's context, it has begun to develop in USA since 1920s, and was mentioned in Turkey in 1970s. Public relations was first implemented by the government, and after 1980s it started to become widespread in private sector as well. Public relations, related to many disciplines, can be briefly defined as the advertising and recognition activities of the businesses. Public relations practices in both public and private sector are mainly related to communication. It is also vital for every organization that produces goods or provides services. This is also the case for hospitals. Because, they can survive in the present day, when international and national competition is getting hotter, thanks to the trust and support of large masses of people. The only tool that will ensure this is public relations, which is both insurance and showcase of a business. In this respect, public relations is among the important management functions of hospitals. The main function expected from public relations unit in hospitals can be summarized as creating a positive institutional image and reputation on the internal and external environment. However, there are many sociological and psychological obstacles as well as administrative ones that impede communication function of public relations unit. One of these obstacles is mobbing, a psycho-social phenomenon and a communication crack. Mobbing, which adversely affects the performance of hospital employees and therefore reduces the efficiency of the institution, is among occupational diseases of our time. It can be defined as unwanted emotional or moral abuse involving hostile treats that workers are exposed to in their workplace. Therefore, it is important that the public relations profession be analyzed in the context of mobbing.

The purpose of this study, which deals mobbing in the context of public relations, is to analyze the perception of Public Relations Unit (PRU) employees in hospitals. It was carried out qualitatively. Quantitative techniques such as frequency analysis and categorization were also used in the study to interpret qualitative data in the form of direct citations. In this sense, the study can also be regarded as a mixed model study. The working group consists of volunteer employees in PRUs in public hospitals in Sanliurfa, Hatay and Malatya city centers. Three of total 37 participants are unit/ department managers, while the rest are people working under different titles (expert, officer, secretary, consultant, guide, it specialist, etc). The data were collected via semi-structured interview form developed by the researcher in accordance with the methodology. These data were then analyzed by content analysis.

According to the findings, it can be said that the employees in PRUs in the hospitals where the study was carried out are exposed to mobbing, though not many. However, the fact that the participants declare different opinions

about the topic suggests that not all of the negative behaviors that the participants are exposed to may be mobbing. In assessing these behaviors, Leymann's mobbing behavior category can be used as a criterion.

In the study, it was determined that PRU employees were often exposed to direct or indirect mobbing behaviors related to communication. These behaviors are unequal treats of managers, humiliating speeches, web based citizen complaints such as CIMER (contact center of presidency of Turkey) and BIMER (contact center of prime ministry of Turkey), heavy workload by the managers, abuse by their colleagues, respectively. Although these negative behaviors can be regarded as vertical and horizontal mobbing on the basis of Leymann's category, it is debatable whether the complaints originating from the external environment coming from internet and web pages such as BIMER/ CIMER are mobbing or not.

Regarding fighting against mobbing, it was determined that some of the PRU employees in the hospitals prefer passive fighting instead of active fighting against mobbing. Possible reasons of this case are cultural factors such as "obedience", the fact that employees do not know how to struggle against mobbing, and the lack of an open or appropriate environment for struggle in the workplace. However, it was also determined that some of PRU employees actively fight against mobbing. In the active struggle, the employees ask for help from their managers and unions respectively. The participants in the study firstly offer training as to how to fight against mobbing. And this is followed by struggle via legal ways, struggle via unions and the workplace.