

Makale Türü: Araştırma Makalesi

ÇALIŞMA HAYATINDA MOBBİNG KAVRAMI VE ANKSİYETE DÜZEYİNE ETKİSİ

Doç. Dr. Orhan KOÇAK

İstanbul Üniversitesi, SBF, Sosyal Hizmet Bölümü, Bakırköy-İstanbul.
orhan.kocak@istanbul.edu.tr, ORCID: 0000-0001-2345-6789

Arş. Gör. Umut SOLMAZ

İstanbul Gelişim Üniversitesi, UBYO, Sosyal Hizmet Bölümü, Avcılar-İstanbul.
usolmaz@gelisim.edu.tr, ORCID: 0000-0003-1112-3041

■ **Öz** Mobbing, işyerlerinde çalışan bireylere yönelik uygulanan; patrondan işçiye herkesin maruz kaldığı psikolojik baskı olarak tanımlanmaktadır. Mobbinge yönelik çeşitli düzeylerde önlemlerin alınması ve politikaların geliştirilmesi iş hayatında bulunan birçok sorunun çözümünü de getirecektir. Anksiyeteyse Türkçe karşılığı kaygı anlamına gelen; bireylerin belirli durumlar karşısında yaşamış olduğu kararsızlık ve korku halidir. Bu hal, psikoloji, sosyal hizmet ve psikiyatri gibi önemli bilim dallarının yakından ilgilenmesi gereken bir sorundur. Bu araştırmanın problemini mobbing davranışlarının bireylerdeki anksiyete seviyesine nasıl bir etkide bulunduğu sorusu oluşturmaktadır. Araştırmanın amacı bireylerin çalışma hayatındaki mobbing davranışlarına maruz kalmalarının onların kaygı seviyelerine etkisini saptamaktır. Aynı zamanda mobbing davranışlarının anksiyete ve özde tükenmişliğe etkisine dair araştırmalara ek olarak literatüre katkı sağlaması bir diğer amacdır. Bu amaç doğrultusunda konuyla alakalı bir literatür taraması yapılmış olup sonrasında araştırmanın hipotezlerini test etmek için 125 kişiden oluşan lider bir teknoloji firmasının servis çalışanlarına “Beck Anksiyete Ölçeği” ve “Mobbing Ölçeği” ve “Kişi Tanıtım Formu” uygulanarak saha araştırması yapılmıştır. Araştırma verileri çeşitli tablolarla analiz edilmiş olup yorumlaması yapılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Mobbing, Anksiyete, Çalışma Hayatı, İşçi, Sanayi Devrimi.

Mobbing Concept in Working Life And Effect on an Ancientity Level

■ **Abstract** Mobbing is defined as the psychological pressure everyone is exposed to in workplaces for patrons who are employed at workplaces. Taking precautions at various levels for mobbing and developing policies will also solve many problems in business life. Anxiety is the indecision and fear that the individuals who have anxiety about Turkish have lived in certain situations. This is a problem that important science branches like psychology, social work and psychiatry need to deal with closely. The problem of this research is the question of how mobbing behaviors affect the anxiety level in individuals. The aim of the study is to determine the effects of exposure of mobbing behaviors on working life of individuals to their anxiety levels. In addition to research on the effects of mobbing behaviors on anxiety and in particular burnout, it is a further goal of contributing to the literature. For this purpose, a relevant literature search was conducted on the subject and a field survey was conducted using service workers consisting of 125 people using the "Beck Anxiety Scale", "Mobbing Scale" and "Person Presentation Form" to test hypothesis of the research. The research data were analyzed with various tables and interpreted.

Key Words: Mobbing, Anxiety, Work Life, Worker, Industrial Revolution.

GİRİŞ

Çalışma hayatı ilk başlarda tarım toplumlarında bir çalışma düzeni saptanarak sonrasında ise makineleşme ve sanayinin de etkisiyle makinelerin olduğu bir düzenle devam etmiştir. Son aşamadaysa bilgidaki ilerlemelerle birlikte hizmet sektöründe hızlı bir devinim meydana gelmiştir. Çalışma hayatında sorunların gündeme gelmesi Sanayi Devrimi ve sonrasında olmuştur. Bu sorunlar çeşitli olmakla birlikte en önemli sorunlar arasında işçilerin veya işverenlerin psikolojik baskıya maruz kalması yer almaktadır.

Mobbing sözlük itibari ile işyerlerinde uygulanan psikolojik baskının adıdır. Burada söz konusu baskı işçiler arasında yatay yönlü olabileceği gibi; işverenden işçiye dikey yönlü bir baskı da olabilmektedir. İster yatay ister dikey yönlü olsun mobbing olumsuz bir kavramdır. Mobbingin bireye veya işverene olumsuz etkileri olmaktadır. Bireylerin tükenmişlik seviyelerini arttırabileceği gibi anksiyete düzeylerini de arttırmaktadır.

Anksiyete ise bireylerin yaşamış olduğu kaygı olarak tanımlanmaktadır. Bu kaygı anlık, durumluk veya sürekli olabileceği gibi birçok faktörden de etkilenmektedir. Anksiyete araştırmaları daha çok sağlık alanında yapılmaktadır. Fakat daraltılarak özel sektördeki çoğu alanda araştırılması gereken konuların başında gelmektedir.

Bu araştırmanın problemini mobbing davranışlarının bireylerdeki anksiyete seviyesine nasıl bir etkide bulunduğu sorusu oluşturmaktadır. Araştırmanın amacı bireylerin çalışma hayatındaki mobbing davranışlarına maruz kalmalarının onların kaygı seviyelerine etkisini saptamaktır. Aynı zamanda mobbing davranışlarının anksiyete ve özelde tükenmişliğe etkisine dair araştırmalara ek olarak literatüre katkı sağlaması bir diğer amacıdır. Bu amaçlar doğrultusunda ilk olarak konu ile alakalı bir literatür taraması yapılmıştır. İkinci aşamada ise araştırmanın hipotezlerini test etmek amacıyla bir teknoloji firmasında çalışan 125 kişi ile saha araştırması yapılmıştır. Bu saha araştırmasında “Beck Anksiyete Ölçeği” ve “Mobbing Ölçeği” ve “Kişi Tanıtım Formu” kullanılmıştır. Araştırma verileri çeşitli tablolarla analiz edilmiş olup bulgular ve yorumlar kısmında bahsedilmiştir.

Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın uygulama kısmında 3 kısımdan oluşan anket formu oluşturulmuştur. Bu kısımların birincisinde demografik bilgiler yer almakta(bu soru formunda tükenmişlik ile alakalı sorularda bulunmaktadır), ikinci ve üçüncü kısımlarında ise “Mobbing Ölçeği” ve “Anksiyete Ölçeği” kullanılmıştır. Ortaya çıkan veriler “SPSS 16” analiz programı ile analiz edilip çapraz tablolar, faktör analizi tablosu ve frekans tabloları eşliğinde karşılaştırmalı analizleri yapılmıştır.

Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Bu araştırmanın evrenini; İstanbul ilinde bulunan bir teknoloji firmasının ilçelere dağılmış servislerinde çalışan bireyler oluşturmaktadır. Bu servisler arasından

“Kartopu Örnekleme” örneklem türü kullanılarak servisler arası bağlantı kurulması amaçlanmaktadır. Örneklem sayısı ise 125’tir. Bu örneklemde içinde erkek ve kadın olmak üzere dağılım sağlanmıştır. Fakat çalışma şartlarının ve işin tanımı gereği erkek katılımcı sayısı daha fazladır. Aynı zamanda araştırmanın belirli bir zaman diliminde yapılacak olmasından dolayı sınırlılığı bulunmaktadır.

Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın hipotezleri şu şekilde oluşmaktadır;

- H1: Mobbing bireylerin anksiyete düzeylerini olumsuz yönde etkilemektedir.
- H2: Anksiyete seviyesi bedensel olarak kendisini göstermektedir.
- H3: Mobbing genel olarak iletişimsel olarak kaynaklanmaktadır.
- H4: Mobbing bireylerde farklı kategorilerde görülmektedir.
- H5: Serviste çalışan bireyler genel olarak işten dolayı bir tükenmişlik yaşamaktadırlar.
- H6: Bireylerin tükenmişlikleri enerjilerini de etkilemektedir.
- H7: Meslek süresinin uzaması tükenmişliği doğrudan etkilemektedir.

Verilerin Toplanması ve Analizi

Araştırmanın verilerinin toplanması sırasında “Kişi Tanıtım Formu”, “Beck Anksiyete Ölçeği”(Baş, 2012: 85); “Mobbing Ölçeği” (Laleoğlu ve Özmete, 2013: 30-31) kullanılmıştır. Bu ölçeklerden elde edilen veriler SPSS 16 programı ile analiz edilmiş olup; frekans tabloları, çapraz tablolar, faktör analizi yapılarak araştırmanın verileri ilişkilendirme ve anlamlılık yönünden değerlendirilmiştir.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Mobbing Kavramı

Mobbing kavramı kelime kökeni itibarıyla çevresini kuşatma, sıkıntı verme veya topluca saldırma anlamlarına gelmektedir (Tınaz, 2006: 7). Heinemann’ın ders esnasında sınıf arkadaşlarının birbirlerine karşı yapabilecekleriyle ilgilenmiş ve bu çalışmalar sonrasında mobbing kavramını ortaya çıkarmada aracı olmuştur (Tetik, 2010: 81). İşyeri ilişkileri açısından mobbing ise bireylerin bireylere karşı veya grupların bireylere karşı yapmış olduğu psikolojik saldırı olarak adlandırılmaktadır (Aygün, 2012: 93). Tanımdan da anlaşılacağı üzere mobbing kavramının odağında “saldırı” bulunmaktadır. Özellikle Batı ülkelerinde ortaya çıkan bu olgu irdelenmesi gereken ve diğer sorunları da doğurabilecek önemli problemlerin başında yer almaktadır. Bu kavrama yönelik araştırmalar 1980’li yıllardan itibaren başlamıştır (Mercanlıoğlu, 2010:38). Sonuç olarak mobbing sorununun irdelenmesi konusunda geç kalınmıştır.

Mobbing diğer tüm baskı unsurlarında olduğu gibi belirli aşamalardan geçmektedir. Bunlar 5 aşamadan oluşmakta ve her aşama kendine göre bir basamak içererek kümülatif bir biçimde mobbing olgusunu oluşturmaktadır. Bunlardan **birinci aşamada**, anlaşmazlık yatmaktadır. **İkinci aşamada ise** anlaşmazlıktan kaynaklı saldırgan eylemler ortaya çıkmaktadır. Bu eylemlerden sonra **üçüncü aşamada**, işyeri yönetiminin mağduru dinlemesi ve yanlış bir önyargı oluşturup ona karşı olabilmeye durumunun ortaya çıkması yatmaktadır. **Dördüncü aşamada ise**, önyargılar ve zor durumlarda kalan mağdurun deli gibi yargılanması, onun hiçe sayılması durumu ortaya çıkmaktadır. **Beşinci ve son aşamada ise** bireyin sonuçları kötüye giden işten ayrılma durumu ortaya çıkmaktadır (Aykaç, 2016: 13). Görüldüğü üzere mobbing bir yıkımdır ve aynı inşaatın katlarının üst üste yapılmasına benzemektedir. İnşaatın temelinde eksiklik olması durumunda(çatışmalar ve saldırgan eylemler) bina çökecek ve bir düzen ortada kalmayacaktır.

Ülkemizde de incelenme tarihinde olduğu gibi bu soruna dair düzenlemeler yeni yeni ortaya çıkmaktadır. Bu konu son yıllarda Yargıtay'a konu olmuş hatta Yeni Borçlar Kanunu'nda çalışanlar lehine olmak üzere sıklıkla yer verilmiştir (Mizrahi, 2013: 444-445). Düzenlemeler yeni olduğundan dolayı işleme de sıkıntılı bir süreç içindedir. Bu yüzden bu sorunun detaylı bir şekilde akademik camia tarafından irdelenip nedenleri ile birlikte ortaya koyulması gerekmektedir.

Mobbing konusunda farklı alanlarda çalışanlara yönelik araştırmalar bulunmaktadır. Bu alanlar arasında öğretmenlik, sağlık çalışanları özellikle dikkat çeken alanlardır fakat sporcular gibi daha spesifik çalışanlara yönelik mobbing araştırmaları da bulunmaktadır. Örneğin; Mete vd. (2015) yılında öğretmenlere yönelik yapmış olduğu çalışmada işe bağlılık ile tükenmişlik arasındaki ilişki irdelenmiş ve düşük çıktığı sonucuna ulaşılmıştır. Karakaş ve Okanlı(2013)'nin çalışmasında ise mobbing davranışlarının hemşireleri birçok açıdan etkilediği ve iş performanslarını düşürdüğü sonucuna ulaşılmıştır. Aynı zamanda kadın bireylere yönelik mobbing Türk literatüründe önemli bir araştırma konusudur. Koçak ve Hayran'ın(2011) yılındaki çalışmasında kadın bireylere yönelik mobbing davranışlarının varlığının çeşitlendiği ve burada yönetimin bu davranışları görmezden geldiği sonucuna ulaşılmıştır. Mobbingin çatışma ile arasındaki ilişkiyi de inceleyen çalışmalar bulunmaktadır ve bu çalışmalardan Asunakutlu ve Safran'ın (2006) çalışmasında mobbing ile çatışma arasında sıkı bir bağ olduğu ve çalışanların istifa olaylarında büyük çoğunlukla mobbingin etkili olduğunu düşündüğü sonucuna ulaşılmıştır. Bu araştırma ise bir teknoloji firmasının teknik servisinde çalışan bireylere yapılması açısından farklılık göstermektedir. Aynı zamanda mobbing ile anksiyete arasındaki ilişkiyi ölçen çalışmaların azlığından dolayı bu çalışma önem arz etmektedir.

Mobbing Araçları ve Yöntemleri

Mobbing, işyerinde bireylere yönelik olarak psikolojik saldırı olduğundan bu saldırıyı uygulamak için farklı yollara başvurulmaktadır. Tek bir aracı bulunmadığından bunları sıralamak ve üzerine konuşmak faydalı olacaktır:

- Yapılan işleri sürekli eleştirmek
- Çalışanı görmezden gelmek
- Dini ve siyasi görüşleriyle alay etmek
- Gıyabında konuşmak
- Kişiyi taklit etmek
- Cinsel imalarda ve sözlü cinsel tacizlerde bulunmak
- Kişinin güvenini sarsan eylemlerde bulunmak
- Kişinin itibarını ve kariyerini zedelemek için girişimde bulunmak
- Kişiyi istemediği, psikolojik ve fiziksel olarak ağır işlerde görevlendirmek
- Kişiyi hakaret etmek ve onu küçük düşürmek (Seyyar, 2011: 234).

Görüldüğü üzere mobbing aslında kapsamlı hareketleri içine alan geniş bir olgudur. Bu sorunların çözülmesi için profesyonellere ihtiyaç bulunmaktadır. Örneğin; işyerinde bulunan bir çalışanın diğer bir çalışandan görmüş olduğu hakaretler, fiziksel tacizler, küçük düşürmeler sosyal hizmet uzmanları veya diğer disiplinlerde bulunan uzmanlar tarafından gözlemlenir ise sorunların kaynağı konuşularak çözülebilecektir. Burada da devreye sosyal hizmet alanının önemli dallarından biri olan “Endüstriyel Sosyal Hizmet” girmektedir. Böylesine iş hayatını etkileyen bir olumsuz olgunun çözümü işin uzmanları tarafından layıkıyla çözülebilecek durumdadır.

Anksiyete Kavramı

Anksiyete, sözlükte “Canlının içinde bulunduğu sıkıntılı duruma bağlı olarak gelişen psikonöretik bozukluk.” olarak tanımlanmaktadır (<http://www.tdk.gov.tr/inde..>). Anksiyete kavramı, bireylerde zorlanma sonucu oluşan aşırı enerjiye karşı gelişen psikolojik bir tepki olarak da tanımlanabilmektedir. İnsanın en temel duygularından biri olan anksiyete durumluk ve sürekli olmak üzere ikiye ayrılabilir. Durumluk anksiyete halinde, birey içinde bulunduğu ortamı bir tehdit unsuru olarak ele almaktadır. Sürekli anksiyete, içsel bir kaynağı olan anksiyete çeşitidir (Erbil, Kahraman ve Bostan, 2006: 11). Çalışma hayatında bireyler durumluk anksiyete haliyle daha çok karşılaşmaktadır. Bireylerin bulunduğu çalışma ortamında güvenin düşük olması, yöneticilerden gelen baskılar ve denetimin düşük olması gibi faktörler bireylerin durumluk anksiyete yaşamasının ana sebepleri arasında yer almaktadır.

DSM-IV’e göre anksiyete bireylerin için ruhsal bir problem olarak tanımlanmaktadır (Aydoğan vd. , 2012: 2). Ruhsal bir problem olan bu durumun çalışma hayatına yansımaları da olacaktır. Bireylerin yaşamış olduğu ve çevrelerindeki çeşitli sosyo-kültürel faktörler anksiyete seviyelerini arttıracak ve iyilik hallerini etkileyecektir. Ruhsal bozukluk olarak tanımlanan anksiyete türleri olarak ise DSM-IV-R’de agorafobi, panik bozukluğu, sosyal fobi, obsesif kompulsif bozukluk, akut stres bozukluğu, yaygın anksiyete bozukluğu, maddeye

bağlı gelişen anksiyete bozukluğu gibi anksiyete bozuklukları bulunmaktadır (Bal, Çakmak ve Uğuz, 2013: 442). Çalışanlarda görülen anksiyete bozuklukları birden fazla ve yaygın olacağından dolayı yaygın anksiyete bozuklukları arasında yer almaktadır.

Ruh sağlığı bozukluğu olduğu kadar psiko-sosyal faktörlerden de etkilenen anksiyete kavramı çeşitli araştırmacıların dikkatini çekmiştir. Bu kapsamda Freud'yen görüşün yeni bir ekolünden gelen Horney, Fromm, Sullivan gibi araştırmacılar anksiyetenin meydana çıkmasında psikolojik, sosyolojik ve kültürel faktörlerin etkili olduğunu savunmuştur. Aynı araştırmacılar anksiyetenin ana faktörleri arasında insanlar arası ilişkilerin olduğunu da iddia etmiştir (Arslan vd., 2016: 3). Bireylerin çevresi içinde değerlendirildiği görüşü ekseninde bakılırsa anksiyete birden çok etkeni bünyesinde barındırmaktadır. Özellikle orta sınıf bireylerin çalıştığı kurumlarda anksiyetenin bu etkenlerden etkilenmesi daha olası olmaktadır. Bu olasılıklardan bireyler etkilenerek kendisi ve çevresine karşı olumsuz bir tutum sergileyebilmektedir. Ayrıca bireylerin etkilenme seviyelerine oranla bireylerde fizyolojik belirtiler de ortaya çıkabilmekte ve sağlıkları olumsuz yönde etkilenmektedir.

Anksiyeteye yönelik çalışmaların genel olarak hastalık ve sağlık sektörü üzerine yoğunlaştığı görülmektedir. Fakat yapılan literatür taraması sonucunda çalışanlara yönelik araştırmaların da bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır. Örneğin; Dursun, Aytaç ve Sokullu'nun(2011) araştırması taksicilere yönelik olup şiddet ve mobbing arasında ciddi bir ilişkiyi ortaya koymuştur. Demiral vd. (2006)'nin çalışması, hekimlere yönelik olarak yapılmış ve iş doyumu- anksiyete arasındaki ilişkide stresin önemli bir etken olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Aslankoç vd. (2001) ise hemşirelik sorunları ve anksiyete arasındaki ilgiye ilişkin bir saha çalışması yapmıştır. Tüm bu araştırmaların yanında ortaöğretim öğrencilerine (Ölçücü vd., 2015) ve hemşirelik öğrencilerine (Erbil vd., 2005) yönelik çalışmalar da bulunmaktadır. Bütün bu çalışmalarla kıyaslandığında bu araştırma servis çalışanlarına yönelik yapılması ve mobbing ile ilişkilendirilmesi açısından anksiyete konusuna ilişkin literatüre katkı sağlayacaktır.

BULGULAR VE YORUMLAR

Araştırmada bulunan bulgular demografik bulgular, tükenmişlik sorularının çapraz tabloları, Mobbing Ölçeği'nin faktör analizi ve Beck Anksiyete Ölçeği'nin dağılımına ilişkin bulgular olmak üzere dördü bir sınıflamaya tabi tutulmuştur.

Tablo 1. Güvenirlilik Analizi

| Cronbach's Alpha Kat Sayısı | N Değeri |
|-----------------------------|----------|
| ,910 | 87 |

Anketin verilerinin analiz için güvenilir olup olmadığına bakmak adına "Güvenirlilik Testi" yapılmaktadır. Bu kapsamda yapılan testte ise Cronbach's Alpha katsayısına bakılmaktadır. Bu katsayının 0.5'in üzerinde olması verilerin güvenilir olduğunu göstermektedir. Sayı 1'e yaklaştığında ise verilerin güvenirlilik

değeri artmaktadır. Tüm bu bilgiler ışığında verilerimizin güvenilirlik katsayısına baktığımızda ise 0,910 olduğunu görmekteyiz (0,910>p=0,5).

Araştırmaya İlişkin Demografik Bulgular

Tablo 2. Yaş Dağılımı

| | Sıklık | Yüzde | Geçerli Yüzde | Kümülatif Yüzde |
|--------|--------|-------|---------------|-----------------|
| 1 | 52 | 41,6 | 41,6 | 41,6 |
| 2 | 70 | 56,0 | 56,0 | 97,6 |
| 3 | 3 | 2,4 | 2,4 | 100,0 |
| Toplam | 125 | 100,0 | 100,0 | |

Araştırmanın sağlıklı işlemesi adına oluşturulan “Kişi Tanıtım Formu”nda bireylere yaşları açık uçlu olarak sorulmuştur. Sonrasında ise SPSS’te bulunan “Recode into Different Variables” seçeneği ile sonuçlar tekrardan kodlanmıştır. Bu kodlama ile beraber 1= 18-31 yaş, 2=32-50 yaş ve 3=51 yaş ve üzeri olmak üzere kodlanmıştır. Bu kapsamda veriler değerlendirilecek olur ise genel olarak orta yaşlı bireylerin araştırmayı oluşturduğu (%56); buna karşın genç sınıfın da yaşının orta yaşa göre yakın olduğu görülmektedir (%41,6).

Tablo 3. Cinsiyet Dağılımı

| | Sıklık | Yüzde | Geçerli Yüzde | Kümülatif Yüzde |
|--------|--------|-------|---------------|-----------------|
| Kadın | 14 | 11,2 | 11,2 | 11,2 |
| Erkek | 111 | 88,8 | 88,8 | 100,0 |
| Toplam | 125 | 100,0 | 100,0 | |

Araştırmaya katılan katılımcıların %88,8’inin erkek olması yapılan araştırmanın servis çalışanları ağırlıklı olmasını doğrulamaktadır. Buna karşın servislerde çalışan bayanların sayısı da %11,2 olarak sonuçlanmıştır.

Tablo 4. Medeni Durum Dağılımı

| | Sıklık | Yüzde | Geçerli Yüzde | Kümülatif Yüzde |
|--------------|--------|-------|---------------|-----------------|
| Bekar | 42 | 33,6 | 33,6 | 33,6 |
| Evli | 79 | 63,2 | 63,2 | 96,8 |
| Boşanmış/Dul | 4 | 3,2 | 3,2 | 100,0 |
| Toplam | 125 | 100,0 | 100,0 | |

Araştırmaya katılan katılımcıların büyük çoğunluğu evlidir (%63,2). Buna karşın bekar bireylerin de çalışma hayatında olduğu görülmektedir (%33,6). Azami bir kesimin ise %3,2’i ile araştırmanın boşanmış/dul kesimini oluşturduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 5. Eğitim Durumu Dağılımı

| | Sıklık | Yüzde | Geçerli Yüzde | Kümülatif Yüzde |
|-------------------|--------|-------|---------------|-----------------|
| Okur-yazar | 1 | ,8 | ,8 | ,8 |
| İlkokul Mezunu | 4 | 3,2 | 3,2 | 4,0 |
| Ortaokul Mezunu | 15 | 12,0 | 12,0 | 16,0 |
| Lise Mezunu | 84 | 67,2 | 67,2 | 83,2 |
| Üniversite Mezunu | 21 | 16,8 | 16,8 | 100,0 |
| Toplam | 125 | 100,0 | 100,0 | |

Araştırmacıların eğitim durumlarının dağılımına bakıldığında bireylerin büyük çoğunluğunun lise ve dengi bir eğitim seviyesinde bulunduğu (%67,2) sonrasında ise sırasıyla üniversite mezunu (%16,8), ortaokul mezunu (%12), ilkokul mezunu (%3,2) ve okur-yazar (%0,8) kesim gelmektedir.

Tablo 6. Aylık Gelir Dağılımı

| | Sıklık | Yüzde | Geçerli Yüzde | Kümülatif Yüzde |
|--------------|--------|-------|---------------|-----------------|
| 1000 TL altı | 6 | 4,8 | 4,8 | 4,8 |
| 1000-1500 TL | 14 | 11,2 | 11,2 | 16,0 |
| 1501-2000 TL | 43 | 34,4 | 34,4 | 50,4 |
| 2001-2500 TL | 37 | 29,6 | 29,6 | 80,0 |
| 2500 TL üstü | 25 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| Toplam | 125 | 100,0 | 100,0 | |

Bireylerin çalışma hayatında olduğu düşünüldüğünde akla servis çalışanların ortalama gelir durumlarını ölçmek gelmektedir. Bu yüzden bireylere aylık gelirleri hakkında soru sorulmuştur. Bu kapsamda bireylerin genel olarak 1501-2000 TL arası bir gelir sahip olduğu görülmektedir (%34,4). Sonrasında ise sırasıyla 2001-2500 TL (%29,6), 2500 TL ve üzeri (%20) ve 1000-1500 TL arası gelire sahip bireyler gelmektedir.

Araştırmaya İlişkin Çapraz Tablolar

Tablo 7. İşinden Duygusal Olarak Uzaklaşma İle Mesleği Yapma Süresi Arasındaki Çapraz Tablo

| | | Mesleğinizi ne kadar süredir yapmaktasınız? | | | | | | Toplam | |
|--|------------|---|---------|---------|----------|-----------|--------------------|--------|-----|
| | | 0-6 ay | 7-12 ay | 1-5 yıl | 6-10 yıl | 11-15 yıl | 16-20 yıl ve üzeri | | |
| Kendinizi işinizden duygusal olarak uzaklaşmış hissediyor musunuz? | Evet | 2 | 0 | 4 | 11 | 10 | 13 | 3 | 43 |
| | Hayır | 5 | 2 | 11 | 8 | 14 | 10 | 8 | 58 |
| | Kararsızım | 5 | 2 | 5 | 2 | 6 | 3 | 1 | 24 |
| Toplam | | 12 | 4 | 20 | 21 | 30 | 26 | 12 | 125 |

Bireylerin kendilerini işinden duygusal olarak uzak hissetmesi ile mesleği icra etme süreleri çapraz tablo ile kıyaslandığında ilk olarak bireylerin genel olarak kendilerini işlerinden duygusal olarak uzak görmedikleri görülmektedir (58) ve bu bireylerin genel olarak 6 yıl ve üzeri çalışması bize işte uzun süre çalışmanın uzaklaşmaya neden olduğu algısının yanlış olduğunu göstermektedir. İşinden duygusal olarak uzak hisseden bireylerin ise (43) aynı şekilde 6 yıl ve üzeri çalıştığını göstermektedir. Sonuç olarak uzaklaşma veya uzaklaşmamanın çalışma süresi ile ters bir orantısı bulunmamaktadır.

Tablo 8. İşinden Duygusal Olarak Uzaklaşma İle Gün Sonu Yorgun Hissetme Arasındaki Çapraz Tablo

| | | Gün sonunda kendinizi yorgun hissediyor musunuz? | | | Toplam |
|--|----------|--|-------|------------|--------|
| | | Evet | Hayır | Kararsızım | |
| Kendinizi işinizden duygusal olarak uzaklaşmış hissediyor musunuz? | Evet | 37 | 3 | 3 | 43 |
| | Hayır | 29 | 19 | 10 | 58 |
| | Kararsız | 19 | 4 | 1 | 24 |
| Toplam | | 85 | 26 | 14 | 125 |

Bireylerin kendilerini işten duygusal hissetmeleri ile gün sonu yorgun olmaları arasındaki çapraz tabloya bakıldığında bireylerin genel olarak kendilerini gün sonu yorgun hissettiği (85) buna bağlı olarak duygusal olarak da uzak hissettiği görülmektedir (37). Kendilerini duygusal olarak uzak hissetmeyenlerle yorgun hissetmeyenler arasında da bir doğru orantı bulunmaktadır.

Tablo 9. İşin Tüketmesi İle Sabahları İş Başı Yaparken Yorgun Hissetmenin Çapraz Tablosu

| | | Sabahları kalkarken kendinizi iş başı yapacağınız için yorgun hissediyor musunuz? | | | |
|---|------------|---|-------|------------|--------|
| | | Evet | Hayır | Kararsızım | Toplam |
| İşinizin sizi tükettiğini hissediyor musunuz? | Evet | 51 | 18 | 8 | 77 |
| | Hayır | 5 | 28 | 3 | 36 |
| | Kararsızım | 7 | 1 | 4 | 12 |
| Toplam | | 63 | 47 | 15 | 125 |

Bireylerin işten tükenmesi ile sabahları iş başı yaparken ki yorgunluk düzeyleri kıyaslandığında bireylerin işten tükenme seviyesinin yüksek olduğu ve buna paralel olarak sabahları iş başı yaparken kendilerini yorgun hissettiği görülmektedir (77/51). Bununla birlikte tükenmiş hissetmeyenler ile yorgun hissetmeyenler arasında da doğru bir orantı bulunmaktadır. Sonuç olarak tükenmişlik yorgunluğu da getirmektedir.

Tablo 10. İşin Tüketmesi İle Kendini Enerjik Hissetme Arasındaki Çapraz Tablo

| | | Kendinizi enerjik hissediyor musunuz? | | | |
|---|------------|---------------------------------------|-------|------------|--------|
| | | Evet | Hayır | Kararsızım | Toplam |
| İşinizin sizi tükettiğini hissediyor musunuz? | Evet | 34 | 33 | 10 | 77 |
| | Hayır | 28 | 3 | 5 | 36 |
| | Kararsızım | 6 | 2 | 4 | 12 |
| Toplam | | 68 | 38 | 19 | 125 |

Bireylerin işten tükenmesi ile kendilerini enerjik hissetmeleri gibi iki zıt durum kıyaslandığında bireylerin işten tükenmesine karşın kendini enerjik hissedenlerin oranının fazla olduğu görülmektedir (68). Tükenen bireyler arasında ise kendilerini enerjik hissetme konusunda bir dengeli dağılım görülmektedir. Yani bir kısmı hissederken bir kısmı ise kendini enerjik hissetmemektedir. Sonuç olarak tükenme ile enerjik hissetme arasında ters bir orantı bulunmaktadır.

Tablo 11. İşin Tüketmesi İle İşten Duygusal Uzaklaşma Arasındaki Çapraz Tablo

| | | Kendinizi işinizden duygusal olarak uzaklaşmış hissediyor musunuz? | | | |
|---|------------|--|-------|------------|--------|
| | | Evet | Hayır | Kararsızım | Toplam |
| İşinizin sizi tükettiğini hissediyor musunuz? | Evet | 35 | 26 | 16 | 77 |
| | Hayır | 3 | 27 | 6 | 36 |
| | Kararsızım | 5 | 5 | 2 | 12 |
| Toplam | | 43 | 58 | 24 | 125 |

Bireylerin işten tükenmesi ile duygusal uzaklaşmaları arasındaki çapraz tabloya bakıldığında bireylerin tükenmiş hissetmelerine karşın duygusal olarak bir uzaklaşma içinde olmadıkları görülmektedir. Tükenmiş hissetmeyen bireylerin de aynı şekilde kendilerini duygusal olarak uzak hissetmedikleri görülmektedir. Sonuç olarak tükenmişlik ile duygusal uzaklaşma arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Tablo 12. İşin Tüketmesi İle Çaresiz Hissetme Arasındaki Çapraz Tablo

| | | Kendinizi çaresiz hissediyor musunuz? | | | |
|---|------------|---------------------------------------|-------|------------|--------|
| | | Evet | Hayır | Kararsızım | Toplam |
| İşinizin sizi tükettiğini hissediyor musunuz? | Evet | 20 | 45 | 12 | 77 |
| | Hayır | 2 | 31 | 3 | 36 |
| | Kararsızım | 3 | 8 | 1 | 12 |
| Toplam | | 25 | 84 | 16 | 125 |

İşin tüketmesi ile bireyin kendini çaresiz hissetmesi arasındaki ilişkiyi anlatan çapraz tabloya bakıldığında bireylerin genel olarak işten tükendiği ve genel olarak kendini çaresiz hissetmediği görülmektedir. Bu kapsamda değerlendirme yapıldığında işten tükenmiş bireylerin genel olarak kendini çaresiz hissetmediği; belirli bir kesimin ise (20) kendini çaresiz hissettiği görülmektedir. İşten tükenmiş hissetmeyen bireylerin ise neredeyse tamamı aynı şekilde kendini çaresiz hissetmemektedir.

Tablo 13. İşte Gücün Üstünde Çalışma İle Enerjik Hissetme Arasındaki Çapraz Tablo

| | | Kendinizi enerjik hissediyor musunuz? | | | |
|---|------------|---------------------------------------|-------|------------|--------|
| | | Evet | Hayır | Kararsızım | Toplam |
| İşinizde gücünüzün üstünde çalıştığınızı düşünüyor musunuz? | Evet | 43 | 24 | 8 | 75 |
| | Hayır | 19 | 10 | 6 | 35 |
| | Kararsızım | 6 | 4 | 5 | 15 |
| Toplam | | 68 | 38 | 19 | 125 |

İşte gücünün üstünde çalışma ile kendini enerjik hissetme arasındaki çapraz tabloya bakıldığında bireylerin genel olarak işinde gücünün üstünde çalıştığını düşündüğü (75); bu bireylerin içinde ise büyük çoğunluğunun kendini enerjik hissettiği görülmektedir. Gücünün üstünde çalıştığını düşünmeyenlerin ise aynı şekilde kendini enerjik hissettiği görülmektedir. Sonuç olarak bireylerin işinde gücünün üstünde çalışması kendini enerjik hissetmelerini veya hissetmemelerini olumlu veya olumsuz yönde etkilememektedir.

Tablo 14. Beck Anksiyete Ölçeğinin Frekans Tablosu

| | Sıklık | Yüzde | Geçerli Yüzde | Kümülatif Yüzde |
|-------|--------|-------|---------------|-----------------|
| 3 | 33 | 27,2 | 27,8 | 27,8 |
| 4 | 92 | 72,8 | 72,8 | 99,2 |
| Total | 125 | 100,0 | 100,0 | |

“Beck Anksiyete Ölçeği” Beck tarafından geliştirilen ve 21 sorudan oluşan bir ölçek formudur. Bu formda anksiyete olması durumunda ortaya çıkabilecek fizyolojik belirtiler seçenek olarak gösterilmekte ve “Hiç-Orta-Yüksek” gibi üçlü bir değerlendirme skalası bulunmaktadır. Bu kapsamda bu kategoriler 1-2-3 olarak kodlanmıştır. Sonrasında ölçek toplamları ise 0-7 arasında değer minimal, 8-15 arası değer orta, 16-23 arasında değer yüksek ve 24-63 arası ise şiddetli olarak değerlendirilmiştir. SPSS’te kodlaması bu şekilde yapılan verilerin genel olarak yüksek ve şiddetli bir anksiyete düzeyinde olduğu görülmektedir. Bu da bireylerin iş hayatında anksiyete düzeylerinin yüksek olduğunu göstermektedir. Tabloda görüldüğü gibi şiddetli anksiyete düzeyine sahip olan bireylerin %72,8’lik bir orana sahip olduğu; buna karşın sonrasında ise yüksek düzeyde anksiyete düzeyine sahip bireylerin geldiği görülmektedir (%27,2). Katılımcılar arasında orta ve minimal düzeyde anksiyetesi bulunan hiçbir birey bulunmamaktadır.

| Tablo 15. Mobbinge İlişkin Faktör Analizi Tablosu | Faktör |
|---|--------|
| İş arkadaşlarım benim dini inançlarımla ilgili olarak eleştiride bulunmaktadır. | 884 |
| İş arkadaşlarımla özelime girdiğini düşünüyorum. | 854 |
| İş arkadaşlarım benim özel yaşamımla ilgili gereksiz eleştiride bulunuyor. | 806 |
| İş arkadaşlarımla sürekli bana baktığı izlenimine kapılıyorum. | 746 |
| İş arkadaşlarım benimle yüksek sesle konuşuyorlar. | 700 |
| İş arkadaşlarımla beni boykot ettiklerini düşünüyorum. | 680 |
| İş arkadaşlarımla beni reddettiğini düşünüyorum. | 613 |
| Kimsenin beni dinlemediğini düşünüyorum. | 559 |
| İşim benim temel yapı taşlarımdan biridir. | 834 |
| Kurumumun değerleri benim değerlerim sayılır. | 809 |
| Çalıştığım kurumun benim bir parçam olduğunu düşünüyorum. | 801 |
| İş konusundaki bilgi eksikliği performansımı etkiler. | 669 |
| İşimi değiştirmek istemiyorum. | 630 |
| Aldığım ücrete uygun olmayan işler bana verilir. | 911 |
| Gereksiz işlerle ilgili olarak çalışmam istenmektedir. | 889 |
| Benim uzmanlık alanıma uygun olmayan işler bana verilir. | 682 |
| İş için kullandığım araç gereçler bana haber verilmeden kaldırılır. | 627 |
| İş arkadaşlarımla benim hakkımda dedikodu yaptığını düşünüyorum. | ,815 |
| İş arkadaşlarımla tarafından izlendiğimi düşünüyorum. | 303 |
| | ,620 |

| | | |
|--|-----|------|
| İş arkadaşlarım arkamdan konuşur. | | ,617 |
| İş arkadaşlarım tarafından günah keçisi ilan edildiğimi düşünüyorum. | 358 | ,570 |

Aiello vd. tarafından geliştirilen “Mobbing Ölçeği” 48 sorudan oluşmaktadır. Fakat faktör analizi kapsamında ise bazı sorular faktörlere fazla yük binmesinden dolayı çıkarılmıştır. Çıkarılan sorular ölçeğin 27 sorusunu kalan sorular ise diğer 21 sorusunu oluşturmaktadır. Bu sorular ise anketteki numaralarına göre 4 faktöre ayrılmaktadır;

- Faktör 1= “5,8,9,19,21,28,29,30”
- Faktör 2= “32,33,34,35,39”
- Faktör 3= “41,42,43,44”
- Faktör 4= “6,15,16,18”

Bu soruların anlamlılık dağılımlarının ve yüklerin birikimlerinin durumu analiz edildiğinde genel olarak dengeli bir dağılımda oldukları görülmektedir. Faktör 1’e bağlı “boykot, kaygılı olma ve düşmanca hava sezinleme” durumlarının yük olarak Faktör 4’e biriktiği görülmektedir. Uzmanlık gerektirmeyen konuların verilmesi ise Faktör 3’te bir yük olarak görülmektedir. Faktör 4’e ait olan izlenme ve günah keçisi olma konuları ise Faktör 1’de yük olarak görülmektedir. Tablonun genelinde ise dengeli bir yük dağılımı söz konusudur. Yüklerin anlamlılık değerlerine bakıldığında ise bütün faktörlerdeki değerler arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

SONUÇ

Bu araştırma lider bir teknoloji firmasındaki servis çalışanlarının mobbing davranışlarıyla beraber anksiyete düzeylerini ölçmeyi amaçlamıştır. Bulgularda ise hazırlanmış olan demografik soru formlarındaki tükenmişlik soruları ilişkilendirilmiş ve anksiyete ölçeği ile de bireylerin kaygı düzeyleri ölçülmeye çalışılmıştır. Bu amaçla yapılan nicel araştırma sonucunda ise;

Servis çalışanlarının genel olarak erkeklerden oluştuğu görülmektedir. Buna karşın belirli oranda da kadın çalışan bulunmaktadır. Çalışanların genel olarak orta yaş grubunda yer aldığı görülmektedir. Genç kesiminde bulunmasına karşın genel olarak eğitim seviyesiyle de ilişkilendirildiğinde orta yaş kesimin bulunduğu görülmektedir. Orta yaş kesimin bulunması ile birlikte araştırma yapılan örneklem grubunun genel olarak evli olduğu görülmektedir. Bireylerin yaşlarına istinaden genel olarak evli olduğu düşünülmektedir.

Çalışılan meslek perspektifinde değerlendirme yapıldığında genel olarak bireylerin eğitim durumları lise mezunu olduğu görülmektedir. Teknisyen veya nakliyeciler gibi sıfatlarla tanımlanan meslek içi gruplar eğitim durumu olarak yüksek seviye bir eğitim gerektirmediğinden genel olarak lise mezunu bireyler seçilmiştir. Bireylerin çalıştığı mesleğin niteliği düşünüldüğünde düşük eğitim seviyesi, belirli

bir el becerisi gerektirmesi gibi faktörlerinin yanında gelir seviyesi olarak üst düzey bir meslek olarak görülmemektedir. Bu yüzden bireylerin gelir seviyeleri de buna paralel olarak genel olarak 1500-2000 TL arasında kalmaktadır.

Yapılan araştırma sonucunda bireylerin işyerlerinde çalışma süreleri ile işten duygusal olarak kendilerini uzak hissetmeleri arasında mantıksal olarak bir anlamlılık bulunmamaktadır. Bireylerin işten tükenmesi ile iş başı yaparken yorgun hissetmeleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Fakat işten tükenme ile enerjik hissetme arasında ters bir orantı bulunmaktadır. Kendini çaresiz hissetme ile işten tükenme arasında da anlamlı olarak bir ilişki bulunmamaktadır. Mobbing Ölçeği kapsamında bireylerin 4 alanda mobbinge maruz kaldıkları görülmektedir. Bu alanlar iletişim(faktör 1), işe bağlılık(faktör 2), engelleme(faktör 3) ve tehdit/taciz(faktör 4) olarak sıralanmaktadır. Bunlar arasında iletişimsel olarak mobbing en fazla görülen mobbing türü olarak karşımıza çıkmaktadır. Anksiyete düzeylerine bakıldığında ise bireylerin genel olarak yüksek ve şiddetli bir anksiyeteye maruz kaldıkları görülmektedir.

Ulaşılan bu sonuçlara istinaden bu alana yönelik aşağıda bulunan önerilerin uygulama da yer alması çalışanların mobbing davranışlarını ortadan kaldıracak ve anksiyete düzeylerinin azalmasını sağlayacaktır.

Araştırma sonucunda ulaşılan veriler ve sonuçlara istinaden aşağıdaki önerilerin uygulamaya konulması önemli bir durumdur;

- Araştırma servislerde yapıldığından dolayı bireylerin genel ağırlığı erkeklerden oluşmaktadır lakin kadın çalışanların ağırlıklı olduğu veya kadınların servislerde çalıştırılmasının arttırılması takdirde araştırma niceliksel olarak daha anlamlı bir hal alacaktır.
- Genç kesimin istihdam alanlarında ve zanaat gerektiren işlerde yoğunluklu olarak bulunmadığı görülmektedir. Bu da Türkiye’de meslek elemanı ve nitelikli iş gücü yetiştiren okulların azlığından veya nitelikli olarak eğitimlerinin bulunmamasından kaynaklanmaktadır. Sonuç olarak mesleksel ağırlıklı eğitime ve nitelikli iş gücüne ağırlık verilmelidir.
- Evli bireylerin ağırlıklı olduğu çalışma ortamlarında sorunlar sadece iş ortamından kaynaklanmamaktadır. Bireyin ailesinde yaşamış olduğu bir sorun kendisine tezahür etmektedir. Bu yüzden evli bireylerin olduğu iş ortamlarında sosyal hizmet uzmanı, psikolog ve sosyolog gibi meslek uzmanlarının bir arada ve eşgüdümse olarak çalışması gerekmektedir. Bu konu ise “endüstriyel sosyal hizmet” alanının gerekliliğinin önemine vurgu yapmaktadır.
- Çalışanların gelir durumlarının yapılan araştırma sonucu yetersiz kaldığı görülmektedir. Çünkü bu kesimde çalışan bireyleri genel olarak evli ve belirli sorumlulukları olan bireyler oluşturmaktadır. Bu kesimdeki bireylerin sorumlulukları göz önüne alınarak bireylerin gelirlerinde iyileştirme yapılmalıdır.

- Bireylerin genel olarak iş başı yaparken bir tükenmişlik hissettiği görülmektedir. Bu yüzden bireylerin bu düzeyini azaltmak adına rekreatif etkinlikler ile iş ortamına ısınmasını ve iş stresini azaltmasını sağlamak gerekmektedir. Bu etkinlikler hafta sonları ve iş çıkışlarını içeren bir plan dahilinde yapılmalıdır.
- Çalışan bireylerin büyük çoğunluğunun mobbing düzeyleri iletişimsel olarak bir mobbing altında kaldıklarını göstermektedir. Buna istinaden kurumsal yapıdaki iletişim sorununu çözmek adına işverenlere ve işçilere belirli aralıkları içeren seminer ve konuşmalar yapılmalı, işveren ve işçinin kurumsal iletişimini arttırmak adına belirli etkinliklerde bir arada bulunmasını sağlamalı, işçilerin işverenleri hakkındaki olumsuz görüşlerini azaltmak adına grup terapileri düzenlenmelidir.

KAYNAKÇA

- Asunakutlu, T. ve Safran, B. (2006). Örgütlerde Yıldırma Uygulamaları(Mobbing) ve Çatışma Arasındaki İlişki. *SÜ İBBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Cilt: 6, Sayı: 11, Sy: 110-129.*
- Arslan, H., Mergen, H., Mergen, E. B., Arslan, E. ve Ayyıldız, Ü. (2016). Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Depresyon, Anksiyete ve Benlik Saygısı Puanlarının Farklı Değişkenler Açısından Değerlendirilmesi, *Medical Sciences, Cilt:11, Sayı: 1, Sy: 1-13.*
- Aslankoç, R., Öztürk, M. ve Yıldırım, G. N. (2001). Ebe ve Hemşirelerin Mesleki Sorunları ve Anksiyete İle İlişkisi. *SDÜ Tıp Fakültesi Dergisi, Cilt: 8, Sayı: 2, Sy: 12-20.*
- Aydoğan, Ü., Mutlu, S., Akbulut, H., Taş, G., Aydoğdu, A. ve Sağlam K. (2012). Hipertansiyon Hastalarında Anksiyete Bozukluğu. *Konuralp Tıp Dergisi, Cilt: 4, Sayı: 2, Sy: 1-5.*
- Aygün, A. H. (2012). Psikolojik Yıldırma(Mobbing) Üzerine Nitel Bir Araştırma. *Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi, Cilt: X, Sayı 5, Sy: 92-121.*
- Aykaç, F. (2016). Mobbing, Öznel İyi Oluş ve Mesleki Doyum: Psikolojik Danışmanlar Üzerine Bir Çalışma. *Yüksek Lisans Tezi. Rehberlik ve Psikolojik Danışma Yüksek Lisans Programı, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Gaziosmanpaşa.*
- Bal, U., Çakmak, S. ve Uğuz, Ş. (2013). Anksiyete Bozukluklarında Cinsiyete Göre Semptom Farklılıkları. *Arşiv Kaynak Tarama Dergisi, Cilt: 22, Sayı: 4, Sy: 441-459.*
- Demiral, Y., Akvardar, Y., Ergör, A. ve Ergör, G. (2006). Üniversite Hastanelerinde Çalışan Hekimlerde İş Doyumunun Anksiyete ve Depresyon Düzeylerine Etkisi. *DEÜ Tıp Fakültesi Dergisi, Cilt: 20, Sayı: 3, Sy: 157-164.*

- Dursun, S., Aytaç, S. ve Akıncı, S. F. (2011). İşe Bağlı Şiddet ve Stres: Taksi Sürücülerine Yönelik Bir Uygulama. *Sosyal Siyaset Konferansları, Cilt: 2, Sayı: 61, Sy: 1-20.*
- Erbil, N., Kahraman, N. A. ve Bostan, Ö. (2006). Hemşirelik Öğrencilerinin İlk Klinik Deneyim Öncesi Anksiyete Düzeylerinin Belirlenmesi, *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, Cilt: 9, Sayı: 1, Sy: 10-16.*
- Karakaş, A. S. ve Okanlı A. (2013). Hemşirelik ve Mobbing. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, Cilt: 2, Sayı: 4, Sy: 562- 576.*
- Koçak O., Uygun B. , "Çalışma Hayatında Kadına Yönelik Taciz (Mobbing): Kocaeli – Körfez İlçesi Örneği", 9th International Conference On Knowledge, Economy & Management Proceedings, Saraybosna, Bosna Hersek, 23-25 Mayıs 2011, Vol.3, Pp:1109-1124.
- Laleoğlu, A. ve Özmete, E. (2013). Mobbing Ölçeği: Geçerlilik ve Güvenirlilik Çalışması. *Sosyal Politikalar Çalışmaları Dergisi, Cilt:7, Sayı:31, Sy: 9-31.*
- Mercanlıoğlu, Ç. (2010). Çalışma Hayatında Psikolojik Tacizin Nedenleri, Sonuçları ve Türkiye'deki Hukuksal Gelişimi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt:2, Sayı:2, Sy: 37-46.*
- Mete, M., Ünal, F. Ö., Akyüz, B. ve Kılıç, R. (2015). Psikolojik Şiddetin İşe Bağlı Tükenmişliğe Etkisi: Batman İlinde Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, Cilt: 6, Sayı: 12, Sy: 37-61.*
- Mizrahi, R. (2013). Çalışma Hayatında Mobbing İle Mücadele Yöntemleri. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, Cilt:5, Sayı:2, Sy: 443-452.*
- Ölçücü, B. , Vatanserver, Ş., Özcan, G., Paktaş, Y. ve Çelik, A. (2015). Ortaöğretim Öğrencilerinde Fiziksel Aktivite Düzeyleri İle Depresyon ve Anksiyete İlişkisi. *Uluslararası Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, Cilt: X, Sayı: 4, Sy: 58-67.*
- Seyyar, A. (2011). *Sosyal Politika Bilimine Giriş*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Tetik, S. (2010). Mobbing Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Cilt:12, Sayı:18, Sy: 81-89.*
- Tınaz, P. (2006). İşyerinde Psikolojik Taciz (Psikolojik Şiddet). İstanbul: Beta Yayınları.
- http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GT_S.59d3d331e59fd4.00419740 (Son Erişim Tarihi: 17.11.2017 Saat: 15:30)