

Derleme

MOBBİNG VE ÇALIŞAN SAĞLIĞI

Mobbing and Health of Employee

Cemile ÇETİN*
Nurgül BAĞCI KURT**

*Yrd.Doç.Dr., Dokuz Eylül Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü
**Uzman, Psikolog,
İnsan Kaynakları Uzmanı

ÖZET

Mobbing ortaya çıkışı tek bir nedene bağlanamayacak kadar karmaşık bir sürecin sonucunda oluşmakta ve devam etmektedir. Nitekim sonuçlarının mobbing mağduru ile etkileşimde bulunanları da etkiliyor olması özellikle sonuçlara ilişkin yansımaların önemini artırmaktadır. Ülkemizde mobbing araştırmaların geçmişi 2000'li yıllara dayanmaktadır. Mobbingin doğrudan çalışanın sağlığına etkileri hakkında çalışmalar oldukça sınırlıdır. Bu nedenle çalışmada mobbing ve çalışan sağlığı ilişkisi literatürdeki araştırma sonuçları üzerinden ele alınarak, ülkemiz çalışma hayatı, çalışan ve kişi sağlığı için bir öngörü yaratılması amaçlanmıştır.

Anahtar Sözcükler: Mobbing, çalışan sağlığı

ABSTRACT

Mobbing occurs and goes on as the result of a complex process that cannot be connected to just a single reason, In fact, the results of the mobbing affect not the victims but also the people who have an interaction with mobbing victims / These situations will increase the importance of the results of the mobbing.. The history of mobbing research dates back to 2000s in Turkey The number of the studies which have about direct effects of mobbing on the health of employee, are very limited. For this reason, this study aims to create a vision for working of life the employee and health of the individual in Turkey by analyzing the relationship between mobbing and health of employee over the research results in the literature

Keywords: Mobbing, health of employee

GİRİŞ

İlk defa hayvan bilimci Konrad Lorenz tarafından 1960'lı yıllarda bazı hayvan hareketlerini tarif etmek için kullanılmış olan mobbing kavramı, Lorenz tarafından "bir grup ya da sürü halindeki, küçük hayvanın, tek başına dolaşan büyük bir hayvanı tehdit etmesi"ni tarif etmek için kullanmıştır (Davenport ve diğ., 2003). 1972'de ise doktor Heinemann çocukların okulda birbirlerine karşı hareket tarzını incelerken aynı terimi "bir grup çocuğun, tek bir çocuğa karşı yıkıcı hareketleri"ni açıklamak için kullanmıştır (Akt: Tınaz, 2008). Bu kelimeyi daha sonra 1980'li yılların başında İsveç'li çalışma psikoloğu Heinz Leymann iş yaşamında kullanmış, "çalışma hayatında bir veya birkaç kişi tarafından, genellikle tek bir bireyin

çaresiz ve savunmasız duruma düşürülmesi ve bu durumda kalması için sistematik bir yolla yapılan düşmanca ve etik olmayan tüm iletişim biçimleri” olarak tanımlamıştır (Davenport ve diğ., 2003).

Günümüzde farklı kültürlerde farklı biçimde ortaya çıkan mobbing, literatürde; “mobbing” veya “bullying” kavramları ile ifade edilmektedir (Tınaz, 2008). Mobbing terimi, dilimizde sıklıkla olduğu gibi kullanılmış ya da “yıldırma, işyerinde psikolojik taciz” olarak karşılığını bulmuştur. Bunun yanında zorbalık, duygusal taciz, duygusal saldırı, psikolojik terör gibi kavramlar da bazı araştırmacılar tarafından kullanılmaktadır (Yüçetürk ve Öke, 2005).

1980’li yıllarda tanımlanan mobbing, bireyler ve örgütler üzerinde yarattığı olumsuz etkilerin fark edilmesiyle önemli bir çalışma alanı haline gelmiştir. Her geçen gün iş yaşamındaki yaygınlığı anlaşılan mobbingin, bu davranışlara maruz kalan çalışanlarda fiziksel ve psikolojik sağlık problemleri yarattığı, bu nedenle işe gelmemelerin, istifaların arttığı, ilerleyen durumlarda ise intihara kadar uzanan sonuçlar yaratabileceği kanıtlanmıştır (Asunakutlu ve Safran, 2005; Aytaç ve diğ., 2005; Uluğ ve Beydoğan, 2009).

MOBBİNG KAVRAMI

Mob” kelimesi, Latince “möbile vulgus” “kararsız kalabalık” sözcüklerinden gelmektedir (Webster’s College Dictionary, 1997). İngilizce’de; düzensiz veya isyan eden insan topluluğu, kanunsuz şiddet uygulayan çete ya da kalabalık, büyük insan veya eşya grubu vb. anlamlarını karşılamaktadır (Webster’s College Dictionary, 1997).

İngilizcede “mob” kökünün eylem biçimi olan “mobbing” psikolojik baskı, psikolojik şiddet, kuşatma, taciz, rahatsız etme veya sıkıntı verme anlamına gelmektedir (Oxford Advance Learner’s Dictionary, 1999).

Mobbing kavramının, yuvalarını korumak için saldırganın etrafında uçan kuşların davranışlarını betimlemek amacıyla ilk kez 19. yüzyılda biyologlar tarafından kullanıldığı bilinmektedir (Akt:Tınaz, 2008). Daha sonra 1960’lı yıllarda; hayvan davranışlarını inceleyen Avusturyalı etholog Konrad Lorenz de, “mobbing” kelimesini benzer şekilde hayvanların bir yabancı hayvanı veya avlanmakta olan bir düşmanı kaçırmak için yaptıkları davranışları tanımlamak için kullanmıştır (Davenport ve diğ., 2003).

“Mobbing” kavramını, insanlar arasındaki bir etkileşim tarzını betimlemek amacıyla ilk kez kullanan kişi İsveç’li bilim adamı Peter Paul Heinmann’dır (Akt:Tınaz, 2008). Dr. Peter Paul Heinmann okul yaşantısında öğrenciler arasında görülen zorbalık ve taciz olaylarını ele almış ve 1972 yılında “Mobbing: Group Violence Among Children” adlı kitabını yayınlamıştır. Dr. Heinmann, çocuklar arasında görülen zorbalık ve şiddet hareketlerinin önü alınamazsa mağdurları ümitsizlik ve korku nedeniyle intihara götürebildiğini de vurgulamıştır (Akt:Eser, 2008).

İş yaşamında ise mobbing kavramını ilk kez 1980’li yıllarda İsveç’te yaşayan Alman asıllı endüstri psikologu Dr. Heinz Leymann gözlemleyerek, bu terimi iş hayatındaki baskı, şiddet ve mobbing hareketlerini tanımlamak için kullanmıştır (Davenport ve diğ., 2003). Leymann, işyerlerinde görülen saldırgan

davranışlar ve tacizlerle ilgili araştırmaları sırasında, o dönemde işyerlerinde sergilenen tacizkar ve kötü davranışlarla ilgili olarak İngiltere ve Avusturalya'da kullanılmakta olan "bullying" sözcüğünün yerine "mobbing" sözcüğünü kullanmayı tercih etmiştir. Bullying kavramında belirgin fiziksel saldırı ve tehdit unsurları yer almaktadır. Mobbing kavramının içeriğinde ise öncelikle psikolojik nitelikte bir saldırı kastedilmektedir (Tınaz, 2008).

Mobbing kavramının içerdiği benzer tutum ve davranışları ifade etmek için; İngiliz ve Avustralyalı araştırmacıların bullying kavramını, Amerikalı araştırmacıların mobbing ve bullying kavramlarını bir arada kullandıklarını, İsveçli araştırmacıların kurbanlaştırma kavramını kullandığı, Fransa'da ise duygusal taciz (harcelement moral) olarak yerli bir kavramsallaştırmaya gidildiği bunun yanı sıra uluslararası bir kavram olan mobbing kavramının da kullanıldığı görülmektedir (Yüçetürk ve Öke, 2005).

Genellikle askeri örgütlerde, okullarda ya da işyerlerinde zarar veren eylemlere yönelik yapılan çalışmalarda farklı araştırma grupları tarafından İngilizce'de farklı terminoloji kullanılmıştır (Bulut, 2007). Psikologlar ise daha çok operasyonel tanımlara ağırlık vermekte (Leymann, 1996; Groeblichhoff ve Becker, 1996) ve 'mobbing' kelimesini ön planda tutmaktadırlar. Operasyonel kullanımda olgunun, sık ve tekrarlı olması demek, kişinin istatistiksel değerlendirmeye haftada en az bir defa ve en az altı ay boyunca düşmanca davranışa maruz kalması anlamına gelmektedir (Leymann ve Gustafsson, 1996). Bu nedenle psikologlar mobbingin operasyonel tanımlanmasında ölçüm için, bunun nasıl ve neden

olduğundan çok, sıklığına ve sürekliliğine bakmaktadırlar. Mobbing kavramını karşılayan terimler oldukça fazla iken, ilgili araştırmacılar tarafından mobbing kavramının tanımları aşağıda yer alan ifadelerle gerçekleştirilmiştir:

Mobbing; işyerinde, bir veya birkaç kişi tarafından diğer bir kişiye yönelik olarak, sistemli bir şekilde düşmanca ve ahlakdışı bir iletişim kullanılarak uygulanan bir psikolojik terördür (Leymann, 1996). Psikolojik terör ya da mobbing; iş yerinde, sistematik bir şekilde bir ya da daha fazla birey (nadiren dörtten fazla) tarafından, daha çok bir kişiye yönelik düşmanca ve etik dışı davranışları içerir. Birey mobbing hareketlerine bağlı olarak çaresiz ve savunmasız bir halde kalır. Bu hareketler, en sık (en az haftada bir) ve uzun bir süre içinde (en az altı ay) tekrarlanan bir temelde gerçekleşir. Bu düşmanca davranışların sıklığı ve uygulama süresinin uzunluğu, bireyde belirgin zihinsel, psikosomatik ve sosyal tükenmişliğe sebep olur.

Bir diğer tanımında "bir veya daha fazla çalışan tarafından tekrarlı, bilinçli ve bilinçsiz bir şekilde uygulanan, gurur kırıcı, üzüntü ve sıkıntı verici, iş performansını düşüren/hoş olmayan bir iş çevresine neden olan, rahatsızlık verici davranışlardır" olarak ifade edilmektedir (Einarsen ve Raknes,1997).

Einarsen'e göre; çalışanların ve yönetimin kabul ettiği kaba davranışlarla zaman içinde gelişen çoğu zaman uzun vadeli bir süreçtir. Bu süreç içinde zamanla düzey artmakta ve eylemlerdeki bu artışı, çoğu kişi fark etmemektedir (Einarsen, 2000).

Salin (ise kuşatma, taciz ve rahatsız etme veya sıkıntı verme olarak ifade etmekte ve bu saldırgan davranışın

hedefteki kişi açısından, kendisini savunmakta güçlük çektiği ve bu bağlamda da “çatışma”dan farklı olduğuna dikkat çekmektedir (Salin, 2001).

Davenport ve arkadaşlarına göre duygusal bir saldırı olan mobbing; bir kişinin diğer insanları kendi rızaları ile veya rızaları dışında başka bir kişiye karşı etrafında toplaması ve sürekli kötü niyetli hareketlerde bulunma, ima, alay ve karşısındakinin toplumsal itibarını düşürme gibi yollarla, saldırgan bir ortam yaratarak, söz konusu kişiyi işten çıkmaya zorlamadır (Davenport ve diğ., 2003).

Field mobbing kavramını, mobbing mağdurlarının kendilerine olan güvenine ve öz saygısına sürekli ve acımasız bir saldırı olarak tanımlamaktadır. Bu anlamıyla mobbing, “mağdurun benliğini öldürme çabası” olarak görülebilir. Bu davranışın altında yatan temel neden; üstünlük kurmak, buyruğu altına almak ve yok etme arzusudur (Field, 2004).

Mobbing aynı zamanda, en aşırı düzeydeki sosyal bir stres kaynağı olarak tanımlanmaktadır (Leymann ve Gustafsson, 1996). Bu tanımların çoğunda ortaya çıkan iki temel özellik; mobbingin hem tekrarlanan hem de saldırgan davranış olarak değerlendirilmesidir.

Türkiye’de Tutar’a göre mobbing; çalışanlara üstleri, astları veya kendileriyle eşit düzeyde olanlar tarafından sistematik biçimde uygulanan her türlü kötü muamele, tehdit, şiddet, aşağılama davranışlarıdır (Tutar, 2005). Baykal’a göre ise; işyerinde belirli bir kişiyi hedef alan, uzun süreli ve sistematik bir şekilde devam eden olumsuz davranışlardır (Baykal, 2005). Çobanoğlu mobbingi, işyerindeki kişiler üzerinde sistematik

baskılar yaratarak, ahlak dışı yaklaşımlarla bu kişilerin performanslarını ve dayanma güçlerini yok etmek suretiyle işten ayrılmalarını sağlama olarak tanımlamaktadır (Çobanoğlu, 2005).

MOBBİNG SÜRECİ

Mobbing bir süreçtir. Leymann bu süreci çatışma ile başlayan ve işten ayrılma ile sona eren dört aşama ile tanımlamaktadır (Leymann, 1996):

1. Aşama: Kritik Olay Bu olay çoğu zaman kurum içinde ortaya çıkan bir çatışmadır. Kısa olan bu ilk aşamada taciz söz konusu değildir ve çatışma tacize de dönüşmeyebilir.

2. Aşama: Saldırgan Davranışlar/ Damgalama Bu aşamada; psikolojik saldırılar başlamakta ve taciz dinamikleri harekete geçmektedir. Bu aşamada gözlenen davranışlar gündelik iletişim sürecinde bağımsız olarak ele alındığında rahatsız edici bulunmazken, bir kişiyi hedef aldığı ve sürekli olarak o kişiyi yıldırım amacıyla yapıldığında, söz konusu davranışları taciz olarak nitelendirmek gerekir.

3. Aşama: Yönetimin Katılımı Kurumun veya personel biriminin yöneticilerinin sürece dahil olmaları halinde olay resmi bir vaka haline dönüşür. Yönetimin bu aşamada olay hakkında hatalı bir yargıya varması olağan bir durumdur. Yönetim, taciz sürecinde oldukça yıpranmış mağdurun hatalı olduğu sonucuna varabilir ve problem yaratan kişiden yani mağdurdan kurtulma yoluna gidebilir.

4. Aşama: İşten Ayrılma Mağdurun işine son verilmesi dördüncü ve son aşamadır. Psikolojik taciz sürecinde kişilerin emeklilik zamanları gelmeden

çalışma hayatından çekilmeleri oldukça sık rastlanan bir durumdur. Bunun nedeni mağdurun, çeşitli rahatsızlıklar nedeniyle tıbbi ya da psikolojik yardıma ihtiyaç duymasıdır (Leymann; 1996). Bu durum işten ayrılmasından sonra daha da derinleşerek devam eder (Davenport ve diğ., 2003).

Leymann'dan farklı olarak Davenport ve arkadaşları, süreci; **anlaşmazlık, saldırgan eylemler, yönetimin katılımı, zor ve akıl hastası olarak damgalanma, işine son verilme** olmak üzere beş aşamaya ayırmaktadır (Davenport ve diğ., 2003).

MOBBİNGİ OLUŞTURAN UNSURLAR VE SAĞLIK

Yüzyılın başında S. Freud, "İnsanın sağlığını koruyan iki faktör vardır. İşini sevmesi ve hayatı sevmesi" demiştir. Hans Selye ise stresle başa çıkmanın reçetesini şöyle yazmıştır: "Stresten kurtulmak için görevinizi en iyi şekilde yapın." Dünya düşünce tarihini etkileyen bu iki bilim insanının işaret ettiği gibi iş hayatı ve sağladığı doyum, bireyin beden ve akıl sağlığıyla doğrudan etkilidir (Akt:Baltaş ve Baltaş, 2006).

Literatürde yer alan çalışmalar, en aşırı düzeydeki sosyal bir stres kaynağı olarak tanımlanan (Leymann ve Gustafsson, 1996) mobbing ile sağlık durumu arasında güçlü bir ilişkinin varlığını göstermektedir (Mikkelsen ve Einarssen, 2002; Leymann ve Gustafsson, 1996; Niedl, 1996). Mobbing davranışı, mağdurunda ciddi hastalık belirtilerine ve psikolojik ve fiziksel rahatsızlıklara neden olmaktadır (Groeblichhoff ve Becker, 1996; Hoel ve diğ., 2004).

Mobbing, buna maruz kalanlarda psikopatolojik, psikosomatik ve davranışsal

hastalıkları tetikler veya neden olur. Mağdurun mobbing sonucu hastalanmasında, onun psikolojik durumu, yapılan davranışın sürekliliği ve iş ortamındaki stresin yoğunluğu da etkili olmaktadır (Cassitto, 2003). Kişilerin mobbing davranışından etkilenme derecelerinde belirleyici olan faktörler iç ve dış kaynaklı olabilir; mobbing davranışının sürekliliği ve şiddeti, sosyal destek kaynakları, örgütün bu süreç hakkındaki farkındalığı gibi faktörler dış kaynaklı iken deneyimler, kişilik özellikleri ve fizyolojik yatkınlık gibi sebepler de iç kaynaklıdır.

Mobbing davranışının mağdura etkilerini belirleyen değişkenlerden biri davranışın **sürekliliğidir**. Tekrarlayan duygusal saldırıların zararları, tekil ve bir seferde patlayıp biten zararlar değildir, yavaş yavaş oluşan birikimli zararlarıdır (Tınaz, 2008). Duygusal saldırıların sürekliliği, kişinin sağlığını, görünüşünü ve düşünce biçimini bozar. Tekrarlayan saldırılar normal akıl yürütme ve iletişim yollarını değişime uğratar. Kurbanlar saldırganlaşır, anlamsız şeylere anlam vermeye çalışır. Korkuları ve ihanete uğramışlık duyguları, davranışları ve özdenetimlerini etkiler, kimseye güvenemez (Davenport ve diğ., 2003).

Örgütte düşmanca davranışların sıklıkla ve uzun bir sürede gerçekleşmesi önemli ölçüde psikolojik, psikosomatik ve sosyal mutsuzluğa neden olur. Bu yönden bakıldığında, mobbinge neden olan olumsuz davranışların geçici çatışmalara, psikosomatik veya psikiyatrik durumlar yaratacak etkiye sahip olduğu görülür (Leymann, 1996). Aynı zamanda, geçmişte mobbing mağduru olanların, bunu bir daha yaşadıklarında, ilk defa yaşayanlardan daha ciddi

şekilde yaralandıklarını belirlenmiştir (Groeblichhoff ve Becker, 1996).

Mobbing davranışının mağdura etkilerini belirleyen değişkenlerden bir diğeri de **sosyal desteğin geri çekilmesi**dir. Kişinin, yaşamın zorlayıcı yönleriyle başa çıkmasında ve stresin olumsuz etkilerine direnç göstermesinde, başarılarıyla olan sosyal ilişkilerinin önemli bir rol oynadığı bilinmektedir. Nitekim yapılan çalışmalarda kişilerarası ilişkilerin, bireye stresle başa çıkmasında ve olumsuz etkilerine karşı koymasında yardımcı olduğu görüşünü destekleyici bulgular elde edilmiştir. Zor durumda ya da sıkıntı içinde olan bir bireye aile üyelerinin, akrabalarının, arkadaşlarının yanısıra diğer toplumsal ilişkilerinin sağladığı kaynaklar olarak kavramsallaştırılan sosyal desteğin, fiziksel sağlık ve kendini iyi hissetme üzerinde de etkili olduğu vurgulanmaktadır (Şahin, 1999).

Mobbingin birey üzerindeki etkilerini yordayacak içsel faktörlerden en önemlisi **kişilik özellikleridir**. Mobbing mağduru ve kişilik özellikleri arasındaki ilişkide işini çok iyi yapan, çalışma ilkeleri ve değerleri sağlam ve bunlardan ödün vermeyen, dürüst, güvenilir ve işleriyle özdeşleşen, yaratıcı ve bağımsız düşünen kişilerin mobbinge maruz kalma olasılığı yüksektir. Söz konusu kişilik özelliklerine sahip bireylerin işlerinde başarılı, iş doyumları yüksek, sosyal zekaları olgun, eğitimli kişiler olduğunda, bu kişilik yapısının strese toleransının kuvvetli olması beklenir. Ancak mağdur bu donanımına sahip olsa bile, bahsedilen faktörler değişime uğradığında diğer bir ifade ile sürekli bir taciz söz konusu olduğunda, kişiyi yaşama bağlayan sosyal destek kaynakları zayıfladığında, işinden

ve yaşamından zevk alamaz hale geldiğinde, strese toleransının azalması kaçınılmazdır (Celep ve Konaklı, 2013; Zapf ve diğ., 1996).

Söz konusu bu sistematik sürece mağdurun verdiği tepki derecelerini Davenport ve arkadaşları şu şekilde sıralamıştır (Davenport ve diğ., 2003):

Birinci Derece Mobbing: İş arkadaşlarından küçük düşürücü davranışlar görmek şaşırtır ve sıkıntı verir. İnsan kızgınlık ya da üzüntü duyabilir. Bazıları karşı koymaya çalışırken bazıları olan biteni hoş görebilir. İş ortamına antipati duymaya ve başka bir iş aramaya başlarlar. Mobbinge uğrayan kişi ağlama krizlerine tutulabilir, zaman zaman uyku bozuklukları yaşayabilir, alıngan olabilir ve konsantrasyon güçlüğü çekebilir. Bu durum devam ederse ikinci derece mobbinge dönüşebilir.

İkinci Derece Mobbing: Bu süreçteki bireyin, sağlık problemleri işlerini etkilemeye başlamaktadır. Yüksek tansiyon, kalıcı uyku bozukluğu, mide-bağırsak sorunları, konsantrasyon bozuklukları, aşırı kilo alma ya da verme yaşayabilir ve depresyona girebilir. Tıbbi yardım ihtiyacı bu süreçte başlamaktadır.

Üçüncü Derece Mobbing: Bu aşamada insanlar iş yapamaz duruma gelmektedirler. İşe korku, dehşet ya da tiksinti ile giderler. O kadar etkilenmişlerdir ki iş yerinde duramazlar. Kötü durumdadırlar, kendini koruma mekanizması çökmüştür. Şiddetli depresyon, panik ataklar, kalp krizleri, diğer ciddi hastalıklar, kazalar, intihar girişimleri, üçüncü kişilere yönelik şiddet gibi fiziksel ya da psikolojik semptomlar oluşmaktadır. Tıbbi ve psikolojik yardım almak artık zorunlu hale gelmektedir.

Bu aşamaları yaşayan bireyin psikolojik durumu, diğer bir deyişle **psikopatolojik görünümü** değişime uğrar. Niedl mobbingin çalışanlar üzerinde; depresyon, anksiyete, saldırganlık, post-travmatik stres bozukluğu, iritasyon ve psikosomatik şikayetlere neden olduğunu tespit etmiştir (Niedl,1996).

Mobbing kurbanları yoğun stresle ilişkili sağlık sorunları yaşamaktadır. Namie'nin, WBTI'nın (İşyerinde Duygusal Taciz ve Travma Enstitüsü) 2003 yılında yaptığı araştırmadan aktardığına göre, araştırmaya katılan mobbing kurbanlarının %76'sında çeşitli anksiyete bozuklukları, %71'inde uyku bozuklukları, yine %71'inde dikkat kaybı, %47'sinde travma sonrası stres bozukluğu (TSSB), %39'unda depresyon ve %32'sinde panik atak sendromu görülmüştür. Ayrıca stresin birey üzerinde yarattığı biyolojik değişiklikler sonucu kalp hastalıklarına yakalanma riski yüksek olarak tespit edilmiştir (Namie, 2003).

Travma sonrası stres bozukluğu, yıkım, doğal afetlere maruz kalma ve saldırı sonrası görülen travma benzeri problemler yine mobbing mağdurları arasında sıkça görülen problemlerdir. Matthiesen ve Einarsen, mobbingin kişiler üzerindeki etkilerini araştırmış ve mobbing sonucu ortaya çıkan durumun, travma sonrası stres bozukluğu ile paralellikler gösterdiğini ortaya koymuşlardır (Matthiesen ve Einarsen, 2004). Travma sonrası stres bozukluğu, ani olarak kendini belli eden nedensiz korkular, çok şiddetli panik atak nöbetleri, ölüm duygusu ve aynı zamanda öz kontrolünü yitirme ile birlikte kendini gösteren bir sendromdur. Gün içinde ya da hafta içinde yaşadığı nöbetler sonrasında birey, yorgun düşer, kendini bitkin hisseder. Panik atak nöbetlerinin

sokak, meydan, restaurant, sinema gibi kalabalık ve açık yerlerde ya da otomobil, tren, uçak, otobüs, vapur, asansör gibi araçlarda tekrarlayacağından korkarak bu gibi yerler ve taşıtlardan uzaklaşır ve kendine uygun kaçış yolu arar. Bu sendromun en ağır sonucu, bireyin **öz güvenini yitirmesidir** (Tınaz, 2008).

Mobbingin **davranışsal sonuçları**, genellikle dışarıdan gözlenebilen ve çalışanların davranışına yansıyan belirtilerdir. Bunlar: kendi cinsine ve karşı cinsel saldırganlık, düzensiz yemek, yüksek oranda alkol ve ilaç alımı, yüksek oranda sigara kullanımı, cinsel düzensizlik, sosyal yalıtım, uykuya dalmada zorluk, karabasan görme, sabah rahat uyanamama, çok erken uyanma, rahatsız uyuma, gece aniden uyanma ve bir daha uyuyamama, gün boyu yorgunluk hissetme, zihinsel olarak yorgun hissetme, uyku sorunları, çeşitli sinir semptomları, melankoli, apati, yoğunlaşma eksikliği, sosyal fobi, olayları hatırlamada güçlük çekme şeklinde sıralanabilir (Cassitto, 2003; Einarsen, 1999; Leymann ve Gustafsson,1996; Rayner ve Hoel, 1997).

Kişinin karşı karşıya bulunduğu yaşam güçlüklerini ve ne kadar stres altında olduğunu araştıran bütün test ve ölçeklerde uyku ile ilgili sorunlar büyük önem taşır. Genel sağlıktaki bir aksama ilk olarak kendini uykuda ortaya koyduğu gibi, uyku düzenindeki en küçük aksama bile genel sağlık ve günlük yaşam üzerinde kesin ve doğrudan etkilere yol açar. Stres altındaki bireylerin büyük bölümü uykusuzluk çekerken bazıları ise tam tersine aşırı derecede uyuma isteği duymaktadır. Bir diğer ifade ile stresli durumlarda yaşadıkları kaygı, gerilim ve zorlanmadan uzaklaşmak

için aşırı derecede uyumaktadırlar.(Einarsen, 2000; Davenport ve diğ., 2003; Cassitto, 2003; Einarsen, 1999; Leymann ve Gustafsson,1996; Rayner ve Hoel, 1997).

MOBBİNG VE ÇALIŞANLARIN SAĞLIK SORUNLARI

Mobbing mağduru olan ve klinik olarak incelenen vakalarda, karmaşık, iletişimi etik olmayan şekilde bozan ve uç noktadaki bir psikolojik stres kaynağı olan mobbingin çok sık olarak psikolojik ve fiziksel bileşeni olan hastalıklara yol açtığı gözlenmiştir.

Namie'ye göre, mobbinge maruz kalan işgörenlerin %82'si örgütten ayrılmaktadır. Bunların %34'ü mobbing sonucunda ortaya çıkan sağlık nedenlerinden, %44'ü ise örgütün performans değerlendirme sisteminin, kendilerini kolayca "yetersiz" olarak belirlemesi ya da yönetimin kararıyla örgütten ayrılmaktadır (Namie, 1999).

Mobbinge maruz kalma süresinin uzadığı durumlarda mağdurların sağlık durumunda belli bazı hasarlar olduğu gözlenmiştir (Leymann 1996; Groebingoff ve Becker, 1996). Bu durumda sık görülen psikolojik belirtiler; depresyon, zaman zaman obsesyon, ajitasyon ve engellenme, geri çekilme, bilişsel işlevlerde azalma bununla birlikte otomatik düşüncelerde artış, kolay öfkelenme, iç huzursuzluk, uykusuzluk, madde kullanımı ve intihar eğilimidir. Fiziksel yakınmalar ise farklı gastrointestinal (nefes borusunun daralması ya da tıkanması, mide-karınla ilgili ağrılar) ve kas-iskelet ağrılarını (kronik sırt ve omuz ağrısı) işaret etmektedir.

Psikolojik ve fiziksel belirtilerin yanısıra ortaya çıkan psikosomatik yakınmalar

terleme, göğüs ağrısı, huzursuz bacak sendromu, baş dönmesi, titremeler, soğuğa karşı aşırı duyarlılık, güçsüzlük hissi ve mide bulantısıdır (Leymann 1996; Groebingoff ve Becker, 1996).

Uzun süren başa çıkma süreci sonunda bireyin sağlık durumunda oluşan bu akut ve kritik durum, mesleki ve özel yaşamdaki olumsuz bakış açısını kötü yönde devam ettirmekte ve mağdurların kendi kendilerine etkin bir şekilde yardım arama davranışına girmelerine engel olmaktadır. Araştırmalar, duygusal zorbalığa maruz kalan çalışanların uykusuzluk, öfke, apati, konsantrasyon bozukluğu, depresyon, işe yabancılaşma, iş arkadaşlarıyla uyumun ve üretkenliğinin düşmesi (Einarsen, 2000), sürekli gerginlik, kaygı, çaresizlik duygusu, psikosomatik yakınmalar, kendini suçlama, iş arkadaşlarına ya da yöneticilerine karşı güvensizlik, işten ayrılma eğilimi (Lewis ve Orford, 2005), sosyal olarak geri çekilme ve alkol kullanımı (Beasley ve Rayner, 1997), işten kaçmaların ve işten ayrılmaların artması, motivasyonun ve üretimin düşmesi, iş doyumunun düşmesi (Salin, 2001) gibi sorunlar yaşadıklarını göstermektedir. Başka bir araştırmada, her yedi intihar olayından birinin iş yerindeki duygusal zorbalığın bir sonucu olduğu bulgusu elde edilmiştir (Rayner ve Hoel, 1997).

Birçok araştırma, koroner kalp hastalıkları, sindirim sistemi hastalıkları, yüksek tansiyon, gerginlik ve depresyon gibi sorunların kişinin işinden ve çalışma koşullarından memnun olmayışından kaynaklandığını göstermektedir. Çoğu araştırmacı ve psikolog bu tür eylemlerin şiddetli derecede yaşanmasının mağdur kişileri intihara kadar sürüklediğini ifade etmektedir (Davenport

ve diğ., 2003). Leymann'ın mobbing davranışlarını inceyen tipolojisinin beş boyutundan sonuncusu olan "çalışanın sağlığına doğrudan saldırı" altında bulunan, işyerindeki cinsel taciz davranışının da olumsuz sağlık sonuçları bulunmaktadır.

1996 yılında Zapf ve arkadaşlarının Almanya'da mobbing ile işin karakteristikleri, sosyal çevre değişkenleri ve psikolojik olarak sağlıklı ya da sağlıksız olmak arasındaki ilişkiyi inceledikleri çalışmada mobbingin kötü iş ve sosyal koşullar ve psikolojik sağlık durumuyla yüksek bir korelasyon gösterdiğini ortaya koymuşlardır (Zapf ve diğ., 1996).

Mikkelsen ve Einarsen'in Danimarka'da 220 beyaz ve mavi yaka çalışan üzerinde yaptıkları bir çalışmada işyerinde duygusal taciz davranışı ile psikolojik ve psikosomatik rahatsızlıklar arasındaki ilişkiyi incelenmiştir. Araştırmada mobbing ölçümü için Negatif Davranışlar Soru Listesi (Negative Acts Questionnaire - NAQ), psikolojik yakınmaların ölçümü için Hopkins Belirti Kontrol Listesi (Hopkins Symptom Check List / HSCL-25), psikosomatik yakınmaları ölçmek için ise Setterlind ve Larsson'un geliştirdikleri stres profilinin 7 maddelik psikosomatizasyon ölçeği kullanılmıştır. Araştırmacılar, işyerinde yaşanan duygusal tacizin; psikolojik rahatsızlıkları %27 oranında, psikosomatik rahatsızlık düzeyini ise %10 oranında artırdığını rapor etmişlerdir (Akt: Zapf ve diğ., 1996).

Psikolojik tedavi yöntemlerinden biri olan bilişsel-davranışçı terapinin mobbing mağdurları üzerine etkisini ölçmek amacıyla başlatılan çalışmaların ilk adımı olarak mağdurların mobbing davranışına karşı verdikleri tepkinin daha çok hangi tepkiler olduğu üzerinde

bir araştırma yapılmıştır. Araştırmacılar mobbinge verilen tepkileri, **kaygılı-kaçınmacı, kaygılı-dirençli** ya da **dezorganize tepkiler** olarak ayırmışlardır. Mağdurların mobbinge daha çok kaygılı –dirençli tepkiler verdiğini, bunu kaçınmacı tepkilerin izlediğini ve çok nadir olarak dezorganize tepkiler verildiğini belirtmişlerdir (Bernabei ve diğ., 2005). Önemli olan nokta, psikoloji bilimi açısından mobbinge ilgili teşhis tartışmasının artık tedavi aşamasına taşınmasıdır.

Son dönemde bazı araştırmacılar işyerinde yaşanan olumsuz tavırların psikolojik sonuçlarının incelenmesinde "**adil dünya inancı**" kavramı üzerinde durmaktadırlar. Adil dünyaya inanç bireyin dünyaya olumlu bakışı ve doğrudan sağlığıyla ilişkilidir. 54 mobbing mağduruyla yapılan görüşmelerde, mağdurların adalet inançları ve uyum yetenekleri (depresyon, iyimserlik, kötümserlik, doğruluk, sinme hali) ölçülmüş, kontrol grubuyla karşılaştırılmış, mobbing mağduru bireylerin uyum yeteneklerinin azaldığını ve adil dünyaya inançlarının daha zayıf olduğu gözlenmiştir (Adoric ve Kvartuc, 2007).

Marinoni ve arkadaşları mobbingin son dönemlerde tıbbi en fazla uğraştırıcı konulardan biri olduğunu belirtmiş ve 2007 yılında İtalya'da bir araştırma yürütmüşlerdir. 253 hastanın mobbing mağduru olmalarından dolayı oluşan psikopatolojik problemleri için tıbbi yardım istediğini, bütün bu kişiler tıbbi gözetim altına alındığını, kişilik testlerini de kapsayan psikolojik danışmanlık uygulandığını ve psikiyatrik süreçlerinin gözlendiği belirtilmiştir. Bu başvurulardan, klinik olarak mobbinge bağlı psikopatolojisi olduğu düşünülen 37 çalışan tespit edilmiş, bunlardan iki

vakanın travma sonrası stres bozukluğu, 33'ünde uyum bozukluğu, 2'sinde ise anksiyete bozukluğu gözleendiği belirlenmiştir (Marinoni ve diğ., 2007).

İspanya'da mobbing ile sağlık ve işe devamsızlık ilişkisi hakkında gıda sektöründe görevli 39 çalışan üzerinde bir araştırma yapılmış, ölçme aracı olarak 2003 yılında Negatif Davranışlar Soru Listesi (Negative Acts Questionnaire - NAQ), İspanyol toplumuna adapte edilmiş hali, psikosomatik problemler envanteri ve devamsızlığı ölçen bir skala kullanılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre mobbing ve işe devamsızlık arasında bir ilişki gözlenmezken, mobbing ve psikosomatik problemler arasında bir ilişki tespit edilmiştir (Messeguer de Pedro M. ve diğ., 2008).

Amerika'da Harvard Tıp Fakültesinde yapılan bir çalışmada işyerinde sistematik şekilde mobbinge maruz kalan bireylerin intihar riski araştırılmıştır. 102 mobbing mağduru üzerinde, Minnesota Çok Yönlü Kişilik Envanteri-2 (MMPI-2) kullanılarak yapılan çalışmada, MMPI-2 norm grubundan (psikopatolojik açıdan normal bireylerden) net şekilde ayrılan bir kişilik profili ortaya konmuş, oluşan psikopatoloji temelinde intihar davranışıyla ilişkilendirilebileceği belirtilmiştir (Pompili ve diğ., 2008).

2009 yılında Hansena ve arkadaşlarının mobbinge maruz kalan ya da mobbing şahidi olan çalışanlar üzerinde yaptıkları bir çalışmada mobbingle karşılaşanların, karşılaşmayanlara göre üstleri ve iş arkadaşlarından düşük seviyede sosyal destek aldıklarını ve somatizasyonun (bedenselleştirme) hemen her belirtisini karşıladıklarını, depresyon, anksiyete ve negatif duygulanım gösterdiklerini ortaya koymuştur (Hansena ve diğ., 2009).

Mobbing, buna maruz kalanlarda psikopatolojik, psikosomatik ve davranışsal hastalıkları tetikler veya neden olur. Mağdurun mobbing sonucu hastalanmasında, onun psikolojik durumu, yapılan davranışın sürekliliği ve iş ortamındaki stresin yoğunluğu da etkili olmaktadır (Cassitto, 2003). Örgütte düşmanca davranışların sıklıkla ve uzun bir sürede gerçekleşmesi önemli ölçüde psikolojik, psikosomatik ve sosyal mutsuzluğa neden olur. Etik olmayan iletişim ve aşırı psiko-sosyal stres kaynakları göz önüne alındığında, mobbinge neden olan olumsuz davranışların geçici çatışmalara neden olduğu ve psikosomatik veya psikiyatrik durumlar yaratacak etkiye sahip olduğu görülmektedir (Leymann, 1996).

Leymann, mobbingin, örgütlerde büyütülmüş bir çatışma olarak algılanması gerektiğini belirtmiştir. Çünkü mobbing, genellikle bir çatışmanın hemen ardından veya çatışmanın doğuşundan haftalar veya aylar geçtikten sonra ortaya çıkmaktadır. Herhangi bir çatışmanın ardından, işyerindeki ortamla ve sorumlu liderle ilgili ciddi stres doğar. Daha sonra asabiyet baş gösterir, mağdur duygularını dışa vurmaya başlar ve sonunda da mobbing ortaya çıkar. Mobbing, tetiklenmiş ve artmış ekstra sosyal stres kaynağıdır, sonuçları itibariyle kişileri derinden etkilediği ve yaşanan aşırı stres sonrası kişilerin hastalandığı, birtakım ağır semptomlarla karşılaştıkları ve bu durumu dengelemekte zorlandıkları saptanmıştır (Leymann, 1996). Westhues, yaptığı teorik çalışmada, mobbingin tüm stres yapıcıların üzerinde bir stres nedeni olarak anlaşılması gereken ve sosyal etkileşim içeren bir kavram olduğunu, mobbing mağdurlarının aylar süren

uzun bir dönem içerisinde hemen her gün kendisine yöneltilen baskı ve saldırılarla karşı karşıya kaldığını belirtmektedir (Westhues, 2002).

Elvira ve arkadaşlarına göre, mobbing çalışanlar üzerinde; psikosomatik nedenlere bağlı astım, deri hassasiyeti, kronik ağrılı sendromlar, post-travmatik stres bozukluğuna neden olmaktadır (Elvira ve diğ., 2003). Kivimaki ve arkadaşlarına göre mobbing pek çok zihin sağlığı probleminin etyolojik faktörü olmakta ve kurbanı kardiyovasküler hastalıklar gibi çeşitli fiziksel durumların etkisi altına sokmaktadır (Kivimaki ve diğ., 2003).

Djurkovic, McCormack ve Casimir yaptıkları araştırmada, mobbing sonucunda çoğunlukla, depresyon ve anksiyetenin bir arada görüldüğünü ve ruh sağlığının bozulmasıyla, kurbanda, karın ağrısı, istemsiz kas hareketleri (tik), baş ağrısı, gibi fiziksel rahatsızlıkların da ortaya çıktığını saptamıştır (Djurkovic ve diğ., 2006). Carnero İspanya 'da gerçekleştirdiği bir çalışmada ise; işyerinde mobbing'e maruz kalan bireylerin uyku bozukluğu ve mide ağrıları şikayetlerinin; mobbing'e maruz kalmanlara nazaran üç oldukça yüksek düzeyde gerçekleştiğini ortaya koymuştur (Akt:Yavuz, 2007). Birçok araştırma, koroner kalp hastalıkları, sindirim sistemi hastalıkları, yüksek tansiyon, gerginlik ve depresyon gibi sorunların kişinin işinden ve çalışma koşullarından memnun olmayışından kaynaklandığını göstermektedir. Çoğu araştırmacı ve psikolog bu tür eylemlerin şiddetli derecede yaşanmasının mağdur kişileri intihara kadar sürüklediğini ifade etmektedir (Davenport ve diğ., 2003).

Mobbing sürecinin önüne geçilmediği durumlarda, çalışan için klinik

rehabilitasyon süreci gerekli olabilmektedir. Bu konuyla ilgili önemli bir adım Leymann'la işbirliğiyle 1992 yılında Almanya'da kurulan klinikdir. Bu klinik 100 civarında hastanın tedavisini üstlenmiş ve kazanılan deneyimler 1994 yılında İsveç'te kurulan kliniğe aktarılmıştır.

Bir diğer anlamlı adım ise yine Almanya'da mobbing ve psikososyal strese karşı kurulan dernek olmuştur (Association Against Psychosocial Stress and Mobbing). Bu derneğe, sağlık organizasyonları, kilise, sosyopolitik kurumlar ve alanda çalışan uzmanlar destek vermiştir ve kısa zamanda ülkeler arasında yaygınlaşmıştır (Groeblinger ve Becker, 1996).

SONUÇ

Mobbing, tek bir nedene bağlanamayacak kadar karmaşık bir süreçtir. Mobbing uygulayıcısının psikolojisi ve koşulları, ortamın yapısı ve kültürü, mağdurun koşulları mobbingi doğuran nedenlerdendir. Nedenleri karmaşık olan bu sürecin etkileri de doğal olarak pek çok alanda görülmektedir. Nitekim, çalışma hayatı odaklı mobbing ile ilgili olarak Lewis ve Orford İngiltere'de yaptıkları çalışmada mobbing mağduru çalışanların çocuklarının, kardeşlerinin, arkadaşlarının ve hayatlarındaki diğer insanların bu durumdan etkilendiklerini ortaya koymuşlar ve bu durumu "dalgalanma etkisi" olarak isimlendirmişlerdir (Lewis ve Orford, 2005).

Mobbing davranışının sebep olduğu uygulayıcı, mağdur ve izleyicinin olumsuz yaşantı farklılıkları şüphesiz ki bu kişilerin özel hayatlarına, sağlık durumlarına, aile ilişkilerine, örgüt içi ilişkilerine, çalışma performanslarına, örgüt

iklimine ve haliyle verimliliğe etki etmektedir. Bu döngü kırılmaz ise, olumsuz iş ve aile ortamı ile sağlık problemleri zaman içerisinde kişiyi giderek artan oranda çaresiz hale getirmektedir. Mobbing davranışı, mağdurda ciddi hastalık belirtilerine, psikolojik ve fiziksel rahatsızlıklara neden olmaktadır. Mobbing kolayca mağdurun sağlığının ve bağımsızlık sisteminin zayıflamasına neden olabilmektedir. (Groeblichhoff ve Becker, 1996).

Mobbing sadece mağdurun değil çevresindeki çalışanların sağlığında da bozulmalara neden olmaktadır. O nedenle sadece mobbing mağduru değil örgütteki birçok çalışan hastalık izinleri benzeri izinler kullanmaya başlayabilir. Bu tür izinlerin artması örgütlerde mobbing varlığının bir işareti (Davenport ve diğ., 2003) olarak değerlendirilebilir.

Hızlı bir şekilde kişinin sağlık kaynaklarını tüketip, hayata dair bağımsızlık sistemini ve başa çıkma mekanizmalarını bozmakta, alternatif düşünme şeklini yok etmekte ve özel yaşamında da sorunları beraberinde getirmekte olan mobbing, çalışma yaşamına yansıyan görünümünde işten çıkarılmalarla, mesleki ve maddi yetersizliklerle, uzun süren rahatsızlık ve sosyal dışlanmanın yanı sıra en uç noktada intiharla sonuçlanabilmektedir (Groeblichhoff ve Becker, 1996).

Mobbing, çalışanın tamamen kişisel özelliklerinden başlangıç alan bir durum olsa da süreç başladığında, çevresel faktörler önem kazanmaktadır. Bu faktörlerin en önemlisi yönetimin tarzıdır. Mobbing davranışlarının örgütte devam etmesi, bu davranışlara göz yumulması hatta pekiştirilmesi yönetimin tutumuyla ilişkilidir. Örgütlerin uzun vadede yaşayacağı kayıpların farkında

olarak süreci yönetmeleri ise ancak eğitimle ve çalışanlara kazandırılan farkındalıkla mümkün olacaktır.

Koruyucu ruh sağlığı kavramının öneminin örgütler tarafından da anlaşıldığı, çalışanların konuyla ilgili eğitimi için büyük bütçeler ayrıldığı ve ayrılması gerektiği günümüzde, mobbing konusunda bir bilinç oluşturulması, bu sürecin özellikleri hakkında çalışanları, yöneticileri ve eğitimcileri eğitmek oldukça önemlidir. Aynı önem, tanı ve teşhis aşamasında görev yapan uzmanların eğitimi için de geçerlidir.

Burada dikkat edilmesi gereken nokta, eğitimin konunun uzmanları tarafından gerçekleştirilme gerekliliğidir. Aksi takdirde sorun yaşanan insanların davranışları kolaylıkla mobbing davranışı olarak tanımlanabilmekte ve ilişkilerin çarpan etkisi ile bozulmasına neden olmaktadır.

Mobbing mağduru olan çalışanda ortaya çıkabilecek sağlık sorunlarından biri olan psikosomatik hastalıklar hem ruh sağlığı alanı çalışanlarının hem de tıp doktorlarının uzmanlık alanıdır. Mobbingin örgütsel ve bireysel olarak ortaya çıkardığı olumsuz sonuçlar ise endüstri-örgüt psikologlarının ve insan kaynakları uzmanlarının sorumluluk sahasına girmektedir. Bu noktada disiplinler arası çalışmalar yapılarak, sonuçları açısından çok boyutlu bir durum ortaya çıkaran mobbinge dikkat çekilmesi önemlidir.

Bununla birlikte mobbing mağdurlarının başvurabileceği kliniklerin oluşturulması ve yaygınlaştırılması da hem bireylerin sağlığına kavuşması hem de mobbinge ilişkin çalışmaların gelişimi, mobbinge mücadelede izlenecek yol açısından olumlu olacaktır.

Unutulmamalıdır ki, dalgalanma etkisine rağmen çalışma hayatında mobbing sürecinden en çok zarar gören, mobbing mağduru ve çalıştığı örgüttür. Örgütsel ve toplumsal sağlık ile iyilik ancak ve ancak kişisel sağlık ve iyilikle mümkündür.

KAYNAKÇA

Adoric, V.C. ve Kvartuc, T. (2007) "Effects of Mobbing on Justice Beliefs and Adjustment". *European Psychologist*, 12(4):261-271. (09.01.2010).

Asunakutlu T., Safran B.(2006) "Örgütlerde Yıldırma Uygulamaları (Mobbing) ve Çatışma Arasındaki İlişki". *Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 6(11), Nisan:111-129.

Aytaç P., Bayram N., Bilgel N.(2005) "Çalışma Yaşamında Yeni Bir Baskı Aracı: Mobbing". 13. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*, Mayıs. İstanbul.

Baltaş,A.ve Baltaş,Z. (2006) *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. İstanbul, Remzi Kitapevi, (23.Basım).

Baykal, A.N.(2005) *Yutucu Rekabet Kanunî Devrindeki Mobbing'den Günümüze*. İstanbul, Sistem Yayıncılık.

Beasley, J. ve Rayner, C. (1997) "Bullying at Work". *Journal of Community & Applied Psychology*,7, 177-180.

Bernabei A., Gebhardt E. ve Petrucci M. (2005) "Psychiatric Aspects in Workers Subject to Mobbing". *Medical Lav*,Sep-Oct,96(5),432-9. (09.01.2010).

Bulut, H.U. (2007). Ortaöğretim Öğretmenlerinde Psikolojik Şiddet Düzeyi (Mobbing), Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Niğde: Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Cassitto, M. G. (2003) *Raising awareness of Psychological Harassment at Work*. Albany, NY, USA: World Health Organization. http://e-ms.cilea.it/archive/00000554/01/BOOK_OF_ABSTRACTS.pdf (13.03.2010)

Celep,C. ve Konak,T. (2013) "Öğretim Elemanlarının Yıldırma Yaşantıları: Nedenleri, Sonuçları ve Çözüm Önerileri". *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri Educational Sciences: Theory & Practice*, 13(1), Kış/Winter , 175-199.

Çobanoğlu, Ş. (2005) *Mobbing: İşyerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri*. İstanbul, Sistem Yayıncılık.

Davenport, N., Schwartz,R.D.ve Elliott, G. P. (2003) *Mobbing: İşyerinde Duygusal Taciz*. (Çev.: Osman Cem Önertoy), İstanbul, Sistem Yayıncılık.

Djurkovic, N., McCormack, D. ve Casimir, G. (2006) "Neuroticism And The Psychosomatic Model of Workplace Bullying". *Journal of Managerial Psychology*, 21(1),73-88.

Einarsen, S. (1999) "The Nature and Causes of Bullying at Work". *International Journal of Manpower*, 20 (1/2), 16-27.

Einarsen, S. (2000) "Harassment and Bullying at Work: a Review of The Scandinavian Approach". *Aggression and Violent Behavior*, 5 (4), 379-401.

Einarsen, S. ve Raknes, B.I. (1997) "Harassment in the Workplace and the Wictimization of Men". *Violence and Victims*, 12, 247-263.

Elvira, K., Pavo, F., Muzinic, L., Matek, M. ve Vandracek, S. (2003) "Mobbing". *Rid Sigur*, 7,1-20.

Eser, O. (2008) "Mobbing Kavramının Türkçe Serüveni". www.karemegitim.com/mobbing_kavraminin_turkce_seruveni.doc (25.05.2008)

Field, T. (2004) Bullying in a Public Sector Organisation Being Privatised.

<http://www.bullyonline.org/personal.htm>. (25.05.2008)

Groeblingoff, 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.

- Hansena, A.M., Hogha, A., Perssonb, R., Karlsonb, B., Gardea, A.H. ve Orbaekab, P. (2009) "Bullying at Work, Health Outcomes, and Physiological Stress Response". *Journal of Psychomatic Research*,66(4), 343-351.
- Kivimaki,M., Virtanen,M., Vartia,M., Elovainio, M. Vahter, J. ve Keltikangas-Javinen, L. (2003) "Worklace Bullying and the Risk of Cardiovascular Disease and Depression".*Occupational and Environmental Medicine*, 60, 79-83.
- Leymann, H.(1996/a) "The Content and Development of Mobbing at Work".*European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- Leymann, H. ve Gustafsson, A. (1996/b) "Mobbing at Work and the Development of Post-Traumatic Stress Disorders".*European Journal of Work and Organizational Psychology*,5(2), 251-275.
- Lewis, S. E. & Orford, J. (2005)" Women's Experiences of Workplace Bullying: Changes in Social Relationships".*Journal of Community and Applied Social Psychology*, 15, 29-47
- Marinoni B., Minelli C.M., Franzina B., Martellosio V., Scafa F., Giorgi I., Mazzacane F., Stancanelli M., Mennoia N.V. ve Candura S.M. (2007) "Analysis of a Case Series of Workers With Mobbing Syndrome".*G Ital Med Lav Ergon.*, 29(3), 354-356. http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/18409722?itool=EntrezSystem2.PEntrez.Pubmed.Pubmed_ResultsPanel.Pubmed_RVDocSum&ordinalpos=1 (09.01.2010)
- Matthiesen,S.B. ve Einarsen, S. (2004) "MMPI-2 Configurations Among Victims of Bullying at Work".*European Journal of Work and Organizational Psychology*,10(4), 471-482.
- Meseguer de Pedro, M., Soler Sánchez, M.I., Sáez Navarro, M.C. ve García Izquierdo, M. (2008) "Workplace Mobbing and Effects on Workers' Health".*Spanish Journal.Psychology*, 11(1), 219-27. http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/18630663?itool=EntrezSystem2.PEntrez.Pubmed.Pubmed_ResultsPanel.Pubmed_RVDocSum&ordinalpos=1 (09.01.2010).
- Mikkelsen, E. ve Einarsen, S. (2002) "Relationships Between Exposure To Bullying at Work and Psychological and Psychosomatic Health Complaints: The Role of State Negative Affectivity and Generalized Self-Efficacy". *Scandinavian Journal of Psychology*,43, 397-405.
- Namie, G. (1999) *The Workplace Mobbing*. <http://www.bullyonline.org/personal.htm>. (18.12.2008).
- Namie, G. (2003) "Workplace Bullying: Escalated Incivility".*Ivey Business Journal*, 88,1-6.
- Niedl, K. (1996). "Mobbing and Well-being: Economic and Personnel Development Implications". *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 239-249.
- Oxford Advanced Learner's Dictionary (1999) Oxford University Press, Fifth Edition, Oxford.
- Pompili, M., Lester, D., Innamorati, M., De Pisa, E., Iliceto, P., Puccinno, M., Fiori Nastro, P., Tatarelli, R. ve Girardi, P. (2008) "Suicide Risk and Exposure to Mobbing".*Work*, 31(2), 237-43 <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/sites/entrez> (09.01.2010).
- Rayner, C. ve Hoel, H. (1997) "A Summary Review of Literature Relating to Workplace Bullying". *Journal of Community and Applied Psychology*, 7, 181-191.
- Salin, D. (2001) "Prevalence and Forms of Bullying Among Business Professionals: A Comparasion of Two Different Strategies for Measuring Bullying".*European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 425-441.
- Şahin, D. (1999) "Sosyal Destek ve Sağlık". *Sağlık Psikolojisi Giriş*(Derleyen:Ülgen Okyayuz)., Ankara, Türk Psikologlar Derneği Yayınları, No:19.

Tınaz, P. (2008) *İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)*. İstanbul, Beta Basım A. Ş., (2.baskı).

Tutar, H. (2005) *İş Yerinde Psikolojik Şiddet*. İstanbul, Sistem Yayıncılık.

Uluğ, F. ve Beydoğan, B. (2009) "Kamu Örgütlerinde Psikolojik Taciz". *Amme İdaresi Dergisi*, 42(1):55-86.

Webster's College Dictionary (1997) *Random House Webster's College Dictionary*. New York.

Westhues, K. (2002) "At the Mercy of the MOB". *Occupational Health & Safety Canada*, 18(8), 30- 34.

Yavuz, H. (2007) *Çalışanlarda Mobbing (Psikolojik Şiddet) Algısını Etkileyen Faktörler*. SDÜ Tıp Fakültesi Üzerine Bir Araştırma, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Isparta, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yüçetürk, E. ve Öke, M.K. (2005) "Mobbing and Bullying: Legal Aspects Related To Workplace Bullying in Turkey". *South-East Europe Review*, 2, 61-70.

Zapf, D., Knorz, C. ve Kulla, M. (1996) "On the Relationship Between Mobbing Factors, and Job Content, Social Work Environment, and Health Outcomes". *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 215-237.

