

Araştırma

İNSANİ HİZMET ÖRGÜTLERİNDE SOSYAL ÇALIŞMACILARIN KARŞILAŞTIKLARI MOBBİNG DAVRANIŞLARI İLE İŞ TATMİNİ VE SAĞLIK SORUNLARI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ¹

Assessing the Relationship between Mobbing Behaviours Fronted by Social Workers in Human Services Organizations and Their Work Satisfaction and Health Problems

Emine ÖZMETE*
Ayşegül LALEOĞLU**

*Prof.Dr. Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri
Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü

**Bilim Uzmanı, Diyarbakır Aile ve Sosyal
Politikalar İl Müdürlüğü

1 Bu makale “İnsani Hizmet Örgütlerinde Mobbing Davranışlarının Değerlendirilmesi” konulu Yüksek Lisans tezinin verileri kullanılarak hazırlanmıştır.

ÖZET

Bu araştırma insani hizmet örgütlerinde görev yapan sosyal çalışmacıların mobbing davranışlarına ilişkin değerlendirmelerini; mobbing davranışları ile iş tatmini ve yaşanan sağlık sorunları arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla yürütülmüştür. Mobbing, iş yaşamında geçmişten bu yana yaşanan ancak yeni adlandırılmış bir olgudur. Günümüzde çalışanların motivasyonunu, verimliliğini, sağlığını ve iş tatminini olumsuz yönde etkileyen en önemli faktörlerden biri “mobbing”dir. Çünkü mobbing; bir ya da birkaç bireyin genellikle tek bir bireye karşı sistematik bir şekilde uyguladıkları düşmanca ve ahlaki olmayan davranışları içermektedir. Bu durum bireyi savunmasızlığa ve çaresizliğe itmekte; devam eden taciz davranışlarıyla da bireyin bu durumdan kurtulması engellenmektedir. Bu nedenle mobbing; birey, grup ve toplumun tümü üzerinde olumsuz etkilere neden olmaktadır. İnsani hizmet örgütlerinde görev yapan 228 sosyal çalışmacının katıldığı bu araştırmada; mobbing davranışlarına maruz kalanların hem iş arkadaşları ile ilişkiler ve işin niteliği, hem de yöneticiler ile ilişkiler açısından iş yaşamından duydukları tatminin azaldığı; depresyon nöbetleri, psikolojik/duygusal sorunlar ile fiziksel sağlık sorunları yaşama sıklıklarının da arttığı belirlenmiştir.

Anahtar Sözcükler: Sosyal hizmet, sosyal çalışmacı, mobbing, iş tatmini, sağlık sorunları

ABSTRACT

This research has been conducted to present the evaluations on mobbing behaviors of social worker who work in human service organizations. It also handles the relation between mobbing behaviors-job satisfaction and health problems. Mobbing has been in existence from past till today, but it is a phenomenon which is currently encountered. It is one of the most important factors that

affect people's motivation, productivity of work, health and job satisfaction negatively. As mobbing includes immoral and hostile behaviors directed towards an individual systematically, this situation pushes the individual into vulnerability, and on going molestations prevent the individual's recovery from this situation. For this reason mobbing causes negative effects on the individual, group and society. 228 social workers participated to this study, and the social workers who faced mobbing behaviors experienced that their satisfaction from working life, both with their collaborators and administrators, has decreased and their depressions, crises, psychological/emotional problems and physical health problems have been on the increase.

Key Words: *Social work, sosyal çalışmacı, mobbing, job satisfaction health problems*

GİRİŞ

Günümüzde çalışanların motivasyonunu, verimliliğini, sağlığını ve iş tatminini olumsuz yönde etkileyen en önemli konulardan biri "mobbing"dir. Mobbing çalışanların iş tatminini ve sağlığını olumsuz etkilemekte; örgütte performansın ve verimin düşmesine neden olmaktadır (Jelic ve diğerleri, 2005:347). Böylece "mobbing"ın çok yönlü olarak analiz edilmesinde yöneticilere büyük görevler düşmektedir. Bu makale insani hizmet örgütlerinde görev yapan sosyal çalışmacıların mobbing mağduru olma durumlarını; mobbingin çalışanların iş tatmini ve sağlık durumları üzerindeki etkilerini açıklamayı amaçlamaktadır.

Örgütsel verimliliğin ve örgütsel bağlılığın oluşmasındaki en önemli unsur örgütsel güvendir. Bir örgüt, çalışanları karar alma süreçlerine dahil ederek, sorumluluk ve yetki alanlarını genişletip,

kendi kontrol alanlarını oluşturarak, çift yönlü bilgi akışı ile etkin bir iletişim sağlayarak, çalışanlarda örgüte karşı güven duygusunu geliştirebilir. Güven ile şekillenen iş ilişkileri, işbirliği yaratmakta, çatışma oranını düşürmekte ve iş tatminini artırarak çalışanlar arasındaki ayrılma eğilimini azaltmaktadır (Locke, 1976:1327). Ancak son yıllarda insani hizmet örgütlerinde sıklıkla ortaya çıkan mobbing davranışlarının örgütte istenen bu güven atmosferini bozduğu görülmektedir. Mobbing örgütlerde, bireyler arası anlaşmazlık ve çatışmalara, olumsuz örgüt iklimine, örgüt kültürü değerlerinde çöküşe, güvensiz bir çalışma ortamına, genel saygı duygularında azalmaya ve çalışanlarda isteksizlik nedeniyle yaratıcılığın kısıtlanmasına neden olmaktadır (Tınaz, 2006:7). Örgütlerde yaşanan mobbing, çalışanları kısa ve uzun dönemde etkileyerek, bireylerin çeşitli sağlık sorunları yaşamasına ve buna bağlı olarak da işten duydukları tatminin azalmasına neden olabilmektedir. Aynı zamanda bu süreçte çalışanların örgüte ilgi ve bağlılığının, sorumluluk duygusunun azalması; işte hata yapma ve yetersizlik duygusu, doğrudan ortaya çıkan yansımalarıdır. İşe devamsızlık yapma, işe geç gelme, işten erken ayrılma, ani emeklilik istemi, iş tatminsizliği ve işe yoğunlaşamama ise dolaylı olarak ortaya çıkan durumlardır (Tengilimoğlu, 2005:29).

Sosyal hizmet açısından işyerinde mobbing konusu; birey, grup ve toplumun tümü üzerindeki duygusal ve diğer olumsuz etkileri nedeni ile önemlidir. İtibar ve saygı herkesin hakkı olduğu için işyerinde bireye nasıl davranıldığı gerçekte temel insan hakları sorunudur. Bu nedenle özellikle sosyal hizmet

bakış açısı ile sosyal çalışmacıların araştırma kapsamına alınarak konunun değerlendirilmesi, bilimsel olarak alana katkı sağlayacak verilerin elde edilmesi açısından önemlidir.

KAVRAMLARIN TANIMLANMASI

Mobbing

İngilizce “mob” kökünden gelen mobbing kavramı “yasal olmayan biçimde şiddet uygulayan kalabalık ya da çete” anlamında kullanılmaktadır (Bayrak, 2001:3). Türkçe karşılığı saldırganlık, saldırı, hücum etme olsa da bildiğimiz kaba şiddetten farklı bir durumu içerdiğinden “psikolojik terör”, “ruhsal taciz”, “psikolojik taciz”, “duygusal taciz”, “psikolojik şiddet” kavramları ile açıklanmaktadır (Yavuz, 2007:11). Mobbing, iş yaşamında geçmişten bu yana yaşanan ancak yeni adlandırılmış bir olgudur. Mobbing kavramı çalışmalarda farklı şekillerde tanımlanmıştır:

Brodsky 1976 yılında, mobbing kavramını bir bireyin bir başkasını yıpratmak, engel olmak ya da eziyet etmek için sürekli ve tekrar eden davranışlarda bulunması olarak tanımlamıştır. Mobbingin karşı tarafı kışkırtacağını, üzerinde baskı yaratacağını, korkutup, sindireceğini diğer bir anlatımla rahatsız edeceğini açıklamıştır (Brodsky, 1976:30). İş yerinde mobbing kavramı geniş şekli ile 1980’li yılların sonunda İsveç’te yaşayan Alman Çalışma Psikoloğu Dr. Heinz Leymann tarafından tanımlanmaktadır. Leymann’ a (1990) göre mobbing; bir ya da birkaç bireyin genellikle tek bir bireye karşı sistematik bir şekilde uyguladıkları saldırgan ve ahlaki olmayan davranışları içermektedir. Bu durum bireyi savunmasızlığa ve çaresizliğe itmekte; devam eden taciz davranışlarıyla da bireyin bu durumdan

kurtulması engellenmektedir. Söz konusu davranışlar sıklıkla tekrarlanmakta (en az haftada bir kez) ve belirli bir süreçte (en az altı ay) devam etmektedir. Zapf (1999:70) 1990 lı yıllarda mobbingi çalışanların öz benliğinin parçalanmasına neden olacak; itibar ve statüsünü düşürecek kötü davranışlar serisi olarak açıklamıştır. Hoel ve arkadaşları (2001) ile Salin (2001) ise mobbing tanımında mobbing davranışının birden fazla kişi tarafından, belirli bir zamandan bu yana sürekli olarak uygulanmasına dikkat çekerek; bir kez gerçekleşen vakaların mobbing olarak kabul edilmeyeceğini belirtmektedirler (Hoel, Cooper, Faragher, 2001:458; Salin, 2001:427).

Mobbing ile ilgili farklı tanımlar yapılmasına karşın bu alanda çalışan araştırmacıların hem fikir oldukları bazı temel noktalar bulunmaktadır. Bunlardan **ilki**, mobbingin kurban tarafından olumsuz olarak algılanan agresif ve saldırgan hareketleri içermesidir. **İkinci olarak**, bu davranışların bir kez ve birbirinden bağımsız olarak gerçekleşen davranışlar değil, belirli bir süre boyunca devam eden ve belirli bir sıklıkta gerçekleşen davranışlar olmasıdır. **Üçüncü olarak**, taraflar arasında belirgin bir güç dengesizliğinin bulunmasıdır, bu güç dengesizliği nedeniyle kurban eşit bir platformda kendisini savunamayacağı hissine kapılmaktadır (Salin, 2003:10). Söz konusu güç dengesizliği, kurumsal hiyerarşiden kaynaklanan resmi bir güç farklılığı olabileceği gibi, bireysel, durumsal ya da toplumsal güç farklarından da oluşabilmektedir (Salin, 2003:12).

İşyerinde mobbing;(i) anlaşmazlık, (ii) saldırgan eylemler, (iii) psikolojik saldırılar ve (iv) istifa ya da işten kovulma

aşaması olmak üzere 5 aşamalı bir süreç olarak ortaya çıkmaktadır. Mobbing olgusunun, birey üzerinde olduğu kadar örgüt üzerinde de tahrip edici sonuçları vardır. Bu nedenle yöneticilerin, mobbingin hem çalışanlara hem de örgütlerine vereceği zararların ne denli ağır olacağına farkında olarak konu ile mücadele etmeleri ve buna son veremeleri gerekmektedir. İşveren açısından ortaya çıkan hasarlar, öncelikle ekonomik niteliktedir. Ancak bunun yanında ağır sosyal sonuçların oluşması da kaçınılmazdır (Tınaz, 2006:19).

İş Tatmini

İş tatmini en genel anlamda iş ortamına ilişkin olumlu ya da olumsuz duyguların tümü şeklinde ifade edilmektedir. Vroom (1967) ise iş tatmini “kişinin işini veya iş deneyimini değerlendirmesinden kaynaklanan hoşça giden veya olumlu duygusal durumdur” şeklinde açıklamaktadır. Locke (1976) iş tatmini, “bir kimsenin işini ya da deneyimini değerlendirmesi sonucunda oluşan, zevkli veya olumlu hisleri” şeklinde tanımlamaktadır. Davis (1981), iş tatmini kavramını tanımlarken, işten duyulan memnuniyet ve mutluluk kavramlarına odaklanmıştır.

Davis'e (1981) göre iş tatmini üç önemli boyutu vardır: (i) iş tatmini bireyin işe ve iş çevresine karşı duygusal yanıtıdır, (ii) iş tatmini genellikle kazançların ne ölçüde karşılandığı ya da beklentilerin ne kadar aşıldığının belirlenmesidir, (iii) iş tatmini birbirleriyle ilişkili çeşitli tutumları temsil eder. Bireyin yaşam tatmini ile yakından ilişkili olan iş tatmini (Feldman ve Arnold, 1983:197) yöneticiler için çalışanların işlerine karşı tutumlarının performans ve verimlilik üzerindeki etkisi açısından önemlidir. İş

tatmini, çalışanların bedensel ve zihinsel sağlıkları yanında bireysel fizyolojik ve ruhsal duygularının bir belirtisidir.

Mobbing, İş Tatmini ve Sağlık Sorunları

Çalışan bireylerin örgütte etkili olabilmeleri için sağlıklı olmaları gerekir. Örgütlerde yöneticiler ile çalışanlar, çalışanlar ile çalışanlar arasında yaşanan olumsuzluklar; iş ve görev tanımındaki yetersizlikler; çalışanların karar verme süreçlerine katılmaması gibi sorunlar çalışanları kısa ve uzun dönemde etkileyerek, işten duyulan tatmini azaltmakta; örgütsel faaliyetlerde verimliliği ve performansı düşürmektedir (Tutar, 2004). Son yıllarda çalışma yaşamında olumsuz bir atmosferin oluşmasındaki en önemli risk faktörlerinden biri olarak mobbing, bireylerin mesleki bütünlük ve benlik duygusunu zedelemekte; kişinin kendine yönelik kuşkusunu artırıp, paranoyaya ve kafa karışıklığına neden olmaktadır. Böylece kurban olarak seçilen birey kendine güven duygusunu yitirmekte, huzursuzluk, korku, utanç, öfke ve endişe duygularını yaşayabilmektedir. Mobbing, ağlama, uyku bozuklukları, depresyon, yüksek tansiyon, panik atak, kalp krizine kadar giden sağlık sorunları ve travma sonrası stres bozukluğu yaratabilmektedir. Birçok araştırma; kalp hastalıkları, sindirim sistemi hastalıkları, yüksek tansiyon, gerginlik ve depresyon gibi sorunların, bireyin işinden ve çalışma koşullarından memnun olmayışından kaynaklandığını göstermektedir (Baltaş ve Baltaş, 2003).

Örgütler için olumsuz bir çalışma çevresi yaratan, çalışanın mesleki başarısını, sosyal ilişkilerini ve sağlığını olumsuz yönde etkileyen mobbing, iş tatmini

azaltan ve bireyi işten ayrılmaya kadar zorlayan bir durumdur. Bu çalışma insani hizmet örgütlerinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının mobbing davranışlarına maruz kalma durumları; mobbing davranışlarının iş tatmini ve sağlık sorunları üzerindeki etkisini ortaya koymayı amaçlamaktadır. Özellikle ülkemizde mobbing ve sosyal hizmet ilişkisini ortaya koyan çalışmaların sayısı oldukça sınırlıdır. Toplumsal değişim sürecinde ve çalışma yaşamının çoğu zaman yazılı olmayan değişen kuralları çerçevesinde bu çalışmada sosyal hizmet ve mobbing arasındaki ilişki de açıklanacaktır.

Mobbing ve Sosyal Hizmet

Çalışmak, bireyin yaratıcı gücünü kullanabilmesi, kendini gerçekleştirebilmesi, işlevselliğini kullanarak toplumla bütünleşmesinde en önemli araçlardan biridir. Bu nedenle çalışma yaşamını olumlu ya da olumsuz olarak etkileyen tüm faktörlerin farklı boyutları ile saptanması gerekmektedir. Bu süreçte örgüt yöneticilerinin, ortaya çıkan olumsuz duruma yönelik çözüm yollarını üretebilmesi, yardımcı ve destekleyici mekanizmaları oluşturabilmesi, barışçıl ve hoşnut bir çalışma ortamının yaratılması açısından önemlidir (Işıkhan, 1994:379).

Bilindiği gibi son yıllarda çalışma yaşamındaki barışçıl atmosferi bozan mobbing olgusu sosyal çalışmacılar için birey, grup ve toplumun tümü üzerindeki duygusal ve diğer olumsuz etkilerinin ortaya çıkması nedeni ile önemlidir. İtibar ve saygı herkesin hakkı olduğu için işyerinde bireye nasıl davranıldığı temel insan hakları sorunudur (Reichert, Çev. Özmete 2010:2). İşyerindeki istismarın bu şeklinin yaygınlaşması,

sosyal çalışmacıların mobbing olgusunu anlamasını zorunlu hale getirmektedir. İşyerindeki çatışma ve istismar gerçeği mobbing dinamiklerinin, kültürünün ve diğer ilişkili faktörlerin daha derinlemesine anlaşılmasını gerektirir. Örgütte mobbinge maruz kalan bir sosyal çalışmacının performans düzensizliklerinin neden olduğu olumsuzluklar, örgüte katkısından daha fazladır. Özellikle uzmanın örgütte istenilen performans seviyesine ulaşamaması çoğunlukla mobbingin sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Mobbingin, sosyal çalışmacılar üzerinde bıraktığı psikolojik etkilerin giderilmesine yönelik yapılacak müdahale çalışmaları, bu bireylerin çalışma yaşamlarına daha sağlıklı bir şekilde dönmelerini kolaylaştıracaktır.

Materyal ve Metot

Araştırma, insani hizmet örgütlerinde görev yapan sosyal çalışmacıların mobbing davranışları ile karşılaşma durumlarını; mobbing davranışları ile işten duydukları tatmin ve sağlık sorunları yaşama sıklıkları arasındaki ilişkiyi belirlemek amacı ile planlanmıştır.

Araştırma Evreninin Saptanması ve Örnek Seçimi

Araştırmanın evrenini halen bir insani hizmet örgütünde (yalnızca kamu kuruluşları) görev yapan sosyal çalışmacılar oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleme yöntemi kartopu örnekleme yöntemi ile belirlenmiştir. Kartopu örnekleme yöntemi, özellikle bir çerçevenin mevcut olmaması ya da oluşturulmasının güç olduğu durumlarda kullanılmaktadır. Bu yöntemde, örnekleme süreci tanımlanan evrende yer alan bir bireyin, genellikle rassal olarak seçilmesiyle başlar. Belirlenen bu birey örnekleme

giren birinci birimdir. Temas kurulan birimin yardımıyla ikinci birime, ikinci birimin yardımıyla üçüncü birime gidilir. Bu şekilde, sanki bir kartopunun büyümesi gibi örneklem büyüklüğü genişler (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004:45). Bu süreç araştırmacı tarafından belirlenen en hacimli örneklem oluşturulunca-ya kadar sürdürülür. Bu araştırmada örneklem; araştırma sırasında ulaşılabilen ve araştırmaya gönüllü olarak katılmayı kabul eden sosyal hizmet uzmanlarından oluşmaktadır.

Veri Toplama Yöntem ve Araçları

Araştırma kapsamına alınan sosyal hizmet uzmanlarının araştırma konusu açısından iş yerindeki mevcut durumlarını ortaya koyabilecek verilerin elde edilmesinde anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anket formunda yer alan soruların insani hizmet örgütlerinde görev yapan sosyal hizmet uzmanlarının mobbinge maruz kalma davranışlarına ilişkin değerlendirmelerini, yaşadıkları sağlık sorunlarını ve işten duydukları tatmini ölçüp ölçmediği yapı geçerliliği analizi ile test edilmiştir. Analiz sonucunda anket formunda aynı ve farklı yapıyı ölçen sorular belirlenmiş, soruların bir yapı altta yer alıp almadıkları ise madde faktör yük değeri ile incelenmiştir. Faktör analizinde yük değerinin 0.45 ve üstü olması önerilmekle birlikte pratikte 0.30 yük değerinin alt sınırı olarak alına bildiğine de rastlanılmaktadır. Bu çalışmada bir maddenin faktör yük değerinin 0.30 ve üstünde olması yeterli kabul edilmiştir. Bu değerin üstünde olan sorular seçilerek, bu değerin altında kalanlar çalışmanın sonraki aşamalarında istatistiksel analizlere dahil edilmemiştir (Kerlinger, 1973:437)

Anket formunun güvenilirliği için iç tutarlılık katsayısı olan "Cronbach Alpha" hesaplanmıştır. Ayrıca anket formunda yer alan soruların olumlu tutum ve olumsuz tutumları ayırt etme gücü madde analizi yapılarak incelenmiştir. Bu amaçla madde toplam puanları arasındaki korelasyonlar hesaplanmıştır.

Araştırma verilerinin elde edilmesinde kullanılan anket formu dört bölümden oluşmaktadır:

Birinci bölümde araştırma kapsamına alınan bireyleri tanıtıcı bilgileri elde etmeyi amaçlayan cinsiyet, yaş, öğrenim düzeyi, medeni durum, çalışılan il ve kurum, kurumdaki pozisyon gibi sorular yer almaktadır.

İkinci bölüm Aiello ve arkadaşları tarafından 2008 yılında İtalya'da, çalışan bireylerin mobbinge maruz kalma durumlarını değerlendirmeleri amacıyla kullanılan ve geliştirilen "VOL. MOB." adlı mobbing ölçeğinden oluşmaktadır. Bu ölçek esasında Leymann'ın mobbing ölçeğine dayanmaktadır. Çalışan bireyin iş arkadaşları ile ilişkilerinin ne düzeyde olduğu, bireyin fiziksel, psikolojik şiddete ve tacize maruz kalıp kalmadığı, yaptığı işle ilgili geribildirimlerin ne düzeyde olduğu, bireyin kendisini de ilgilendiren konularda görüşünün alınıp alınmadığı, işle ilgili değişikliklerden haberdar edilip edilmediği gibi konuları tespit etmeye yönelik sorular yer almaktadır. Mobbing ölçeğinin yapı geçerliliği için faktör analizi sonucunda Aiello ve arkadaşlarının (2008) geliştirdikleri ve bu araştırma için temel oluşturulan mobbing ölçeğinde beş faktör ortaya çıkmıştır (Çizelge:1).

Üçüncü bölümde Scott Macdonald ve Peter MacIntyre (1997) tarafından geliştirilmiş ve farklı meslek

çalışanları üzerinde uygulanmış 10 maddelik iş tatmini ölçeği bulunmaktadır. İş tatmini ölçeği iki faktörden oluşmaktadır (Çizelge:2).

Anketin **dördüncü bölümünde** bireylerin sağlık sorunları yaşayıp yaşamadıklarını belirlemek amacı ile Leymann (1990) tarafından oluşturulan Sağlık Sorunları Ölçeği yer almaktadır. Sağlık sorunları ölçeğinde, çalışan bireyin uykusuzluk, baş ağrısı, sindirim sistemi sorunları, yorgunluk gibi sağlık sorunlarını ne düzeyde ve ne sıklıkta yaşadığını tespit etmeye yönelik sorular bulunmaktadır (Çizelge: 3).

BULGULAR

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular; “ Sosyal Çalışmacıları Tanıtıcı Bilgiler”, “Sosyal Çalışmacıların İnsani Hizmet Örgütlerinde Mobbing Davranışlarını Değerlendirme Durumları”, “İş Tatmini” ve “Sağlık Sorunları” başlıkları altında verilmiş ve tartışmaları yapılmıştır.

Sosyal Çalışmacıları Tanıtıcı Bilgiler

Bu bölüm araştırma kapsamına alınan sosyal çalışmacılara ilişkin “Demografik Özellikler” ile “Çalışma Yaşamına İlişkin Bilgiler” başlıkları altında ele alınmıştır.

Demografik Özellikler: Katılımcıların yaklaşık yarısı (%50,4) kadın, yarısı (%49,6) ise erkektir. Sosyal çalışmacıların yarısına yakını (%48,2) 29 ve daha küçük yaş grubundadır. 30–39 yaş grubunda olanların oranı %24,7 iken; yaşı 40 ve daha büyük olanların oranı %27,1’dir. Katılımcıların yaşları 22–60 arasında değişmektedir. Ortalama yaş 32,08+64,808 olarak belirlenmiştir. Sosyal çalışmacıların %11,8’i

yüksek lisans mezunudur. Çok az sayıda birey (%0,9) doktora yapmaktadır. Sosyal çalışmacıların %49,1’inin evli, %48,2’ünün bekar, %2,2’sinin boşanmış oldukları ve %0,4’ünün eşini kaybettiği saptanmıştır. Araştırma kapsamına alınanların yarısına yakını %48,2’si bekadır. Evli olup çocuğu olmayan (%17,5) ile evli ve bir çocuğu olanların oranı birbirine yakındır. Sosyal çalışmacıların yalnızca %14,9’unun iki çocuğu vardır.

Çalışma Yaşamına İlişkin Bilgiler:

Araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların yaklaşık üçte biri (%24,1) Marmara Bölgesinde, yaklaşık dörtte biri ise (%31,6) İç Anadolu Bölgesinde çalışmaktadır. Doğu Anadolu Bölgesi (%5,3) ile Güneydoğu Anadolu Bölgesinde (%4,8) çalışan ve araştırmaya katılanların oranı daha düşüktür. Karadeniz Bölgesinde (%12,3), Ege Bölgesinde (%10,1) çalışanların oranı birbirine yakındır. Araştırma kapsamına alınan sosyal çalışmacıların %79’u (%34,6) Sağlık Bakanlığı’nda, 35’i (%15,4) Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı’nda, 32’si (%14,1) gençlik ve çocuk alanında, 30’u (%13,2) yaşlılık ve engellilik alanında, 30’u (%13,2) Adalet Bakanlığı bünyesinde, 8’i (%3,5) sosyal yardımlaşma ve dayanışma alanında, 7’si (%3,1) Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı’nda, 6’sı (%2,6) kadın ve aile alanında, 1’i (0,4) ise Belediye’de çalışmaktadırlar. Sosyal çalışmacıların yarısından fazlasının (%89,9) uzman olarak, 20’ sinin uzmanlığın yanı sıra (%8,8) orta düzey yönetici olarak, 3’ünün de (1,3) üst düzey yönetici olarak çalıştıkları belirlenmiştir. Araştırmaya katılanların yarısına yakını (%49,1) 4 yıl ve 4 yıldan daha az süredir çalışmaktadırlar. 5–15 yıl aralığında çalışanların

Çizelge 1. "VAL. MOB." Ölçeği'nin (Aiello, Deitinge, Nardella ve Bonafede, 2008) Türkçe Uyarlamasında Ortaya Çıkan Faktörler

FAKTÖR 1 (Cronbach Alpha:0.96)

İş arkadaşları ile ilişkiler

- İş arkadaşlarımdan ben yokmuşum gibi davranırlar.
- İş arkadaşlarımdan benimle yüksek ses tonuyla konuşurlar.
- İş arkadaşlarımdan arkamdan konuşurlar.
- İş arkadaşlarımdan ile düşmanca ilişkilerim vardır.
- İş arkadaşlarımdan beni azarlamak için bahane ararlar.
- İş arkadaşlarımdan beni boykot ettiklerini düşünüyorum.
- İş arkadaşlarımdan beni reddettiğini ve bana arkadaşça olmayan tavırlarla yaklaştıklarını düşünüyorum.
- İşte aşağılayıcı sözlerin hedefi haline geldiğimi düşünüyorum.
- Çevremde düşmanca bir havanın olduğunu hissediyorum.
- Çalışırken kendimi çok kaygılı hissediyorum.
- İş arkadaşlarımdan tarafından izlendiğimi düşünüyorum.
- İş arkadaşlarımdan benimle ilgili olarak dedikodu yaptıklarını düşünüyorum.
- Saygısızca davranışların hedefi haline geldiğimi düşünüyorum.
- İş arkadaşlarımdan tarafından günah keçisi ilan edildiğimi düşünüyorum.
- İş arkadaşlarımdan sürekli bana baktığı izlenimine kapılıyorum.
- Molalarda yalnız kalıyorum.
- Kimsenin beni dinlemediğini düşünüyorum.

FAKTÖR 3 (Cronbach Alpha:0.90)

İş ve kariyer ile ilgili engellemeler

- Uzmanlık gerektirmeyen basit işler bana verilir.
- İş için kullandığım araç gereçler bana haber vermeden kaldırılır.
- Benim uzmanlık alanıma uygun olmayan işler bana verilir.
- Aldığım ücrete uygun olmayan işler bana verilir.
- Gereksiz işler ile ilgili olarak çalışmam istenmektedir.
- Kariyerimin yönetim tarafından engellendiğini düşünüyorum.
- Yetenek gerektirmeyen işler bana veriliyor.
- Kariyer gelişimimim kasten engellendiğini düşünüyorum.

FAKTÖR 4 (Cronbach Alpha:0.86)

Özel Yaşama Müdahale

- Siyasi görüşlerim eleştirisi odağı haline geliyor.
- İş arkadaşlarımdan özeline girdiğini düşünüyorum.
- İş arkadaşlarımdan benim özel yaşamımla ilgili olarak gereksiz eleştirilerde bulunuyorlar.
- İş arkadaşlarımdan benim dini inançlarımla ilgili olarak eleştirilerde bulunmaktadırlar.

FAKTÖR 2 (Cronbach Alpha:0.90)

Tehdit ve taciz

- İş arkadaşlarımdan yazılı tehditler alıyorum.
- Hafif derecede fiziksel şiddete maruz kalıyorum.
- Cinsel tacize maruz kaldığımı düşünüyorum.
- Cinsel içerikli kabaca şakalara maruz kalıyorum.
- Dış görünüşüm ile dalga geçiliyor.
- İş arkadaşlarım kişisel eşyalarım zarar veriyor.
- İş arkadaşlarımdan telefonla tehditler alırım.

FAKTÖR 5 (Cronbach Alpha:0.93)

İşe bağlılık

- Hiçbir şey işten daha önemli değildir.
- İşim benim için her şeyden önce gelir.

Çizelge 2. İş Tatmini Ölçeği'nin (Scott Macdonald ve Peter MacIntyre, 1997) Türkçe Uyarlamasında Ortaya Çıkan Faktörler

FAKTÖR 1 (Cronbach Alpha:0.83)

İş arkadaşları ile ilişkiler ve işin niteliği

- İş arkadaşlarımla olan ilişkilerimi olumlu buluyorum.
- Bu kurumda çalışmak bana kendimi iyi hissettiriyor.
- İşim bana kendimi güvende hissettiriyor.
- Yaptığım işten mutluluk duyuyorum.
- İşimde sahip olduğum tüm bilgi ve becerilerimi kullanabiliyorum.

FAKTÖR 2 (Cronbach Alpha:0.78)

Yöneticiler ile ilişkiler

- İşimi iyi bir şekilde yaptığımda takdir edilirim.
- İdare (yönetim) yaptığım işten dolayı beni önemsiyor.
- Genel olarak, işimin sağlığım üzerinde olumsuz bir etkisi bulunmamaktadır.
- İşimin karşılığı olarak aldığım ücreti yeterli buluyorum.
- Amirlerimle olan iş ilişkilerim olumludur.

Çizelge 3. Sağlık Sorunları Ölçeğinin (Leymann, 1990) Türkçe Uyarlamasında Ortaya Çıkan Faktörler

FAKTÖR 1 (Cronbach Alpha:0.92)	FAKTÖR 2 (Cronbach Alpha:0.87)
<p><u>Depresyon belirtileri</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Depresyon nöbetleri • İlgisizlik • Mantıksız korkular • Panik atak • İşle ilgili kritik konularda senaryo düşünceler üretme • Bireylerarası güç ilişkiler • Aşırı güvensizlik duygusu • Aşağılık duygusu • Kendini suçlama duygusu • Ağlama nöbetleri 	<p><u>Psikolojik duygusal sorunlar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Kaygı • Demoralizasyon • Agresiflik • Unutkanlık • Konsantrasyon sorunları • Aşırı yorgunluk hissi
	<p>FAKTÖR 3 (Cronbach Alpha:0.79)</p> <p><u>Fiziksel Sorunlar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Uykusuzluk • Mide bulantısı / Kusma • Ritim bozukluğu • Kas sorunları • Migren, baş ağrısı • Gastrit

oranı (%29,8), 16 yıl ve daha uzun süredir çalışanların oranı ise %12,1 olarak belirlenmiştir.

Sosyal Çalışmacıların İnsani Hizmet Örgütlerinde Mobbing Davranışlarını Değerlendirme Durumları

Bu bölümde sosyal çalışmacıların iş yerlerinde mobbing davranışlarını değerlendirme durumları; (i). İş arkadaşları ile ilişkiler, (ii). Tehdit ve taciz, (iii). İş ve kariyer ile ilgili engellemeler, (iv). Özel yaşama müdahale, (v). İşe bağlılık başlıkları altında incelenmiştir.

Mobbinge Maruz Kalma: İş Arkadaşları İle İlişkiler

Sosyal çalışmacıların iş yerinde iş arkadaşları ile ilişki ve etkileşime bağlı

ortaya çıkabilecek mobbing davranışlarına ilişkin değerlendirmeleri incelenmiştir. Buna göre sosyal çalışmacıların aşağılayıcı sözlerin hedefi haline gelmedikleri belirlenmiştir (\bar{x} :6,53). Ancak diğer yandan sosyal çalışmacıların çoğunlukla iş arkadaşlarının arkalarından konuştuklarını (\bar{x} :4,86), dedikodu yaptıklarını (\bar{x} :5,15) ve çalışırken kendilerini kaygılı hissettiklerini (\bar{x} :5,59) belirttikleri ortaya çıkmıştır. Sosyal çalışmacıların iş yerinde ilişkilere bağlı olarak değerlendirdikleri mobbing davranışları sayı ve yüzde değerler dikkate alınarak yorumlanmıştır. Böylece iş arkadaşlarının kendilerini azarlamak için bahane aramadıkları(%67,5), iş arkadaşları ile düşmanca ilişkilere sahip olmadıkları (%64,0), iş arkadaşlarının kendilerini boykot ettiklerini düşünmedikleri

(%63,2) ve kendilerine karşı arkadaşça olmayan davranışlarla karşılaşmadıkları (%60,1) belirlenmiştir. İş arkadaşları tarafından günah keçisi ilan edilmediğini düşünenlerin oranı %63,2'dir. İş arkadaşlarının sürekli kendilerine baktığı izlenimine kapılmadıkları (%57,0) ve molalarda yalnız kalmadıkları (%56,6) anlaşılmaktadır. Sosyal çalışmacılar iş yerinde saygısızca davranışların hedefi haline gelmedikleri (%58,3) ve kendilerinin dinlenmediğini düşünmediklerini (%57,0) belirtmektedirler. Ayrıca iş arkadaşlarının kendileri yokmuş gibi davranmadıklarını (%50, %32,9) ve kendileri ile yüksek ses tonunda konuşmadıklarını (%51,3, %37,3) belirttikleri anlaşılmaktadır.

İş yerindeki ilişkiler ve etkileşim açısından sosyal çalışmacıların çok yüksek oranlarda olmasa da arkalarından konuşulması (%6,1, %6,1, %9,2), haklarında dedikodu yapılması (%7,0, %8,8, %9,2), ve böylece çalışırken kendilerini çok kaygılı hissetme (%4,4, %5,3, %9,2) gibi mobbing davranışları ile karşılaştıkları saptanmıştır. Dedikodu, arkadan konuşma gibi davranışlar mobbing sürecinde hedef seçilen kişiye yıldırım üzere itibar ve statüsünü zedelemek için kullanılan yöntemlerin başında gelmektedir. Bu süreçte iş çevresi, katlanılmaz ve düşmanca bir ortama dönüşür.

İş arkadaşları ile ilişkilere dayalı olarak karşılaşılan mobbing davranışlarının cinsiyete göre istatistiksel açıdan bir anlamlılık oluşturmadığı bulunmuştur. Bu konu yaşa göre değerlendirildiğinde; 40 ve daha büyük yaştaki bireylerin diğer yaş gruplarına kıyasla iş arkadaşlarının kendilerini boykot ettiklerini daha çok düşündükleri ($p<0,05$), çevrelerinde düşmanca bir havanın

olduğunu daha çok belirttikleri ($p<0,05$) ve molalarda daha çok yalnız kaldıkları ($p<0,05$) bulunmuştur. Ayrıca toplam iş deneyimi (yıl) değişkenine göre; 16 yıl ve daha uzun süredir çalışanların iş arkadaşlarının kendilerini boykot ettiklerini düşündükleri ($p<0,05$), kendilerine reddeden ve arkadaşça olmayan tavırlarla yaklaştıkları ($p<0,05$), çevrelerinde düşmanca bir havanın olduğunu düşündükleri ($p<0,05$) ve iş arkadaşları tarafından daha çok günah keçisi ilan edildikleri ($p<0,05$) bulunmuştur. 16 yıl ve daha uzun süredir çalışanların 0 – 4 yıl ya da 5 – 15 yıl aralığında görev yapan sosyal çalışmacılara kıyasla sözü edilen davranışlara daha çok maruz kaldıkları görülmektedir. Bu sonuçlar istatistiksel açıdan da anlamlı bulunmuştur. Bu araştırmada yaş ve toplam iş deneyimi arttıkça özellikle bireylerarası ilişkiler açısından mobbing davranışları ile daha fazla karşılaşıldığı sonucunun ortaya çıkması dikkat çekicidir. Çünkü mobbingin ilk tanımlarında mobbing uygulayanların genellikle yöneticiler ve üstler olduğu belirtilmektedir. Yaş ve toplam iş deneyimi arttıkça çalışanların yönetici olma durumları da genellikle artmaktadır. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nın 2013 Mayıs ayında yayınladığı mobbing bilgilendirme rehberinde mobbing astları tarafından üstlerine de uygulanabilir ibaresi yer almaktadır. Böylece mobbingin yeni şekilleri arasında astların üstlerine uyguladığı mobbingden daha fazla söz etmek mümkün olabilmektedir. Ayrıca astların daha yaşlı ve daha uzun yıllar çalışmış olanları boykot etmeleri ve molalarda yalnız bırakmaları kendi aralarında üstlere karşı güç birliği yaptıklarını düşündürmektedir.

Mobbinge Maruz Kalma: Tehdit ve Taciz

Sosyal çalışmacıların mobbing açısından tehdit ve tacize maruz kalma durumlarına ilişkin değerlendirmeleri incelendiğinde; katılımcıların iş yerinde iş arkadaşlarından yazılı tehditler almadıkları (\bar{x} :6,82; %80,7), hafif derecede fiziksel şiddete maruz kalmadıkları (\bar{x} :6,72; %86,0), cinsel tacize (\bar{x} :6,66;%85,1;) ve cinsel içerikli kabaca şakalara maruz kalmadıkları (\bar{x} : 6,61; %80,7;) belirlenmiştir.

Cinsiyet ve yaş değişkeninin tehdit ve taciz açısından mobbing davranışlarına etkisi değerlendirildiğinde; istatistiksel açıdan herhangi bir anlamlılık bulunamamıştır.

Ancak toplam iş deneyimine göre; 5–15 yıl arası görev yapan sosyal çalışmacıların 4 yıl ve daha az süre ile 16 yıl ve daha fazla süredir çalışanlara kıyasla daha çok cinsel içerikli kabaca şakalara maruz kaldıkları ($p<0,05$) saptanmıştır. Bu sonuç istatistiksel açıdan anlamlıdır.

Mobbinge Maruz Kalma: İş ve Kariyer İle İlgili Engellemeler

Sosyal çalışmacıların mobbing ile ilgili olarak iş ve kariyer ile ilgili engellemeler açısından; genellikle kendilerine uzmanlık gerektirmeyen basit işlerin verilmediğini (\bar{x} :5,54), iş için kullandıkları araç gereçlerin kendilerine haber verilmeden kaldırılmadığını (\bar{x} :5,78), uzmanlık alanlarına uygun olmayan işlerin verilmediğini (\bar{x} :5,10), yetenek gerektirmeyen işlerin verilmediğini (\bar{x} :5,49), kariyer gelişimlerinin kasten engellendiğini düşünmediklerini (\bar{x} :5,44), belirtmişlerdir. Ancak aldıkları ücrete uygun olmayan işlerin

kendilerine verildiği (\bar{x} :4,72), gereksiz işler ile ilgili olarak çalışmalarının istendiği (\bar{x} :4,84), kariyerlerinin yönetim tarafından engellendiği (\bar{x} :4,77) belirlenmiştir.

İş ve kariyerle ilgili engellemeler faktörüne bağlı olarak sosyal çalışmacıların karşılaştıkları mobbing davranışları cinsiyete göre değerlendirildiğinde sonuçların istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık ortaya koymadığı bulunmuştur. Ancak ortalamalar incelendiğinde; kadınlara erkeklere göre daha fazla uzmanlık gerektirmeyen basit işlerin verildiği (\bar{x} :5,53), uzmanlık alanına uygun olmayan (\bar{x} :5,06) ve aldıkları ücrete uygun olmayan işlerin verildiği (\bar{x} :4,68), gereksiz işlerle ilgili olarak çalışmalarının istendiği (\bar{x} :4,72) görülmektedir. Erkeklerin ise kadınlara kıyasla daha fazla iş için kullandıkları araç gereçlerin kendilerine haber verilmeden kaldırıldığını (\bar{x} :5,75), yetenek gerektirmeyen işlerin kendilerine verildiği (\bar{x} :5,35), kariyer gelişimlerinin kasten engellendiğini düşündükleri (\bar{x} : 5,33) anlaşılmaktadır.

Bu noktada kadınların daha çok yaptıkları ve verilen işin niteliğine ilişkin mobbing davranışlarına maruz kaldıkları erkeklerin ise işi yaparken daha çok teknik konularda sorun yaşadıkları anlaşılmaktadır. Kadınlara düşük nitelikli ve uzmanlık gerektirmeyen işlerin verilmesi; çalışma yaşamında kadının düşük statüde olarak algılanmasının; mesleki bilgi ve becerilerinin görmezden gelinmesinin bir nedenidir ve kadın istismarı sürecini içermektedir.

Konu yaşa göre değerlendirildiğinde; 40 ve daha büyük yaşta çalışanların diğer yaş grubundakilere kıyasla kariyerlerinin yönetim tarafından engellendiğini ($p<0,01$), kariyer gelişimlerinin

kasten engellendiğini düşündükleri ($p<0,001$) ortaya çıkmıştır.

Toplam iş deneyimi açısından ise; 16 yıl ve daha uzun süredir çalışanlara daha çok uzmanlık alanlarına uygun olmayan işlerin verildiğini ($p<0,05$), gereksiz işlerle ilgili olarak çalışmalarının istendiğini ($p<0,001$), yetenek gerektirmeyen işlerin kendilerine verildiğini ($p<0,001$), kariyer gelişimlerinin kasten engellendiğini düşündükleri ($p<0,05$) saptanmıştır.

Hem 40 ve daha büyük yaşta kilerin hem de daha uzun süre çalışanların kariyerlerinin engellendiğini düşünceleri; yöneticilerin kendilerine rakip olarak gördükleri, yönetici adayı olabilecek "parlak", "başarılı" sosyal çalışmacıların kariyerlerini engelleyici mobbing davranışlarını uyguladıklarını açıklamaktadır.

Mobbinge Maruz Kalma: Özel Yaşama Müdahale

İş yerinde sosyal çalışmacıların özel yaşama müdahale açısından mobbing ile ilgili olarak durumları incelendiğinde; iş arkadaşlarının kendilerinin dini inançları ile ilgili olarak eleştirilerde bulunmadıkları ($\bar{x}:6,14$) belirlenmiştir. Ayrıca çalışanların siyasi görüşlerinin eleştiri odağı haline gelmediğini ($\bar{x}:5,92$), iş arkadaşlarının özellerine girmediğini ($\bar{x}:5,86$), iş arkadaşlarının özel yaşamları ile ilgili olarak gereksiz eleştirilerde bulunmadıklarını ($\bar{x}:5,82$) belirttikleri anlaşılmaktadır.

Mobbing açısından özel yaşama müdahale faktörü cinsiyete göre değerlendirildiğinde; kadınların iş arkadaşlarının özellerine girme ($p<0,05$) ve iş arkadaşlarının kendilerinin özel yaşamları ile ilgili olarak gereksiz eleştirilerde

bulunma ($p<0,05$) durumunu erkeklere kıyasla daha çok yaşadıkları saptanmıştır. Bu sonuçlar istatistiksel açıdan anlamlıdır. Sosyal çalışmacıların özel yaşama müdahale davranışlarına maruz kalma durumları yaşa ve toplam iş deneyimine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Kadınların özel yaşama müdahale konusunda daha çok mobbing davranışlarına maruz kalmaları; kadın olsun erkek olsun diğer bir kadın çalışma arkadaşının özeline girmeyi ve bu konuda eleştirilerde bulunmayı kendilerine hak görüyor olmasından kaynaklanabilir. Bunun esaslı çalışma yaşamında toplumsal cinsiyet ayrımcılığına ve kadın istismarına dayanmaktadır.

Mobbinge Maruz Kalma: İşe Bağlılık

Sosyal çalışmacıların mobbing ile ilgili olarak işe bağlılık durumları incelendiğinde; işin kendileri için her şeyden önce gelmediği (%29,4, %29,8, %12,7) ve "hiçbir şey işten daha önemli değildir" cümlesine katılmadıkları (%31,6, %3,03, %10,1) belirlenmiştir.

Mobbing Faktörlerinin Farklı Değişkenlere Göre Analizi

Araştırma bulgularının bu bölümünde sosyal çalışmacıların mobbing davranışlarını değerlendirme durumları mobbing faktörleri toplam puanlar üzerinden; cinsiyet, yaş ve toplam iş deneyimi değişkenlerine göre incelenerek belirlenmiştir. Böylece; toplam puanlardan sosyal hizmet uzmanlarının en çok iş arkadaşları ile ilişkiler anlamında mobbing davranışlarına maruz kaldıkları anlaşılmaktadır.

Cinsiyete göre mobbing faktörlerinin istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık ortaya koymadığı saptanmıştır. Ancak ortalamalar incelendiğinde “iş arkadaşları ile ilişkiler” (\bar{x} :1,0784), “tehdit ve taciz” (\bar{x} :46,4336), “iş ve kariyer ile ilgili engellemeler” (\bar{x} : 41,5398) ve “işe bağlılık” (\bar{x} :10,2920) faktörlerindeki mobbing davranışlarına erkeklerin kadınlara göre daha fazla maruz kaldıkları ortaya çıkmıştır. “Özel yaşama müdahale” (\bar{x} :23,3652) faktöründeki mobbing davranışlarına ise kadınların erkeklere kıyasla daha fazla maruz kaldıkları anlaşılmaktadır.

Mobbing faktörlerinin yaşa göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Buna göre; iş ve kariyer ile ilgili engellemelere bağlı ortaya çıkan mobbing davranışlarının yaşa göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gösterdiği anlaşılmıştır. Bu farkın 29 ve daha küçük yaştaki (\bar{x} :43,8219) bireyler ile 30–39 yaş grubundaki (\bar{x} :37,8667) bireylerin ortalamaları arasındaki farktan kaynaklandığı saptanmıştır.

Toplam iş deneyimi değişkeni de yalnızca iş ve kariyer ile ilgili engellemeler faktöründe istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık ortaya koymaktadır. Bu fark 16 yıl ve daha fazla süredir çalışanlar (\bar{x} :46,9554) ile 4 yıl ve daha az süredir çalışan (\bar{x} : 47,2083) bireylerin ortalamalarından kaynaklanmaktadır.

İş Tatmini

Araştırma bulgularının bu bölümün de sosyal çalışmacıların iş yaşamından duydukları tatmin (i) iş arkadaşları ile ilişkiler ve işin niteliği, (ii) yöneticiler ile ilişkiler başlıkları altında incelenmiş bulgular cinsiyet, yaş ve toplam iş deneyimine göre yorumlanmıştır.

İş Tatmini: İş Arkadaşları İle İlişkiler ve İşin Niteliği

Sosyal çalışmacıların iş arkadaşları ile olan ilişkilerini olumlu buldukları (\bar{x} :4,04, %27,2, %57,5) ve yaptıkları işten mutluluk duydukları (\bar{x} :3,68, %21,5, %44,7) ve bu açıdan iş yaşamlarını tatmin edici buldukları belirlenmiştir. Araştırma kapsamına alınan sosyal çalışmacıların yarısından biraz fazlasının (%13,6, %42,1) yaptıkları işin kendilerini güvende hissettirdiğini belirttikleri ve işlerinde sahip oldukları tüm bilgi ve becerilerini kullanabildikleri (%16,2, %37,3) saptanmıştır. Kendilerini yaptıkları iş nedeniyle güvende hissetmeyen (%13,6, %5,3) ve bu konuda kararsız olan (%25,4) çalışanların oranı az değildir. Ayrıca sosyal çalışmacıların yaklaşık dörtte biri işlerini yaparken sahip oldukları tüm bilgi ve becerilerini kullanamadıklarını (%18,4, %9,2) düşünmektedirler.

Sosyal çalışmacıların iş arkadaşları ile ilişkiler ve işin niteliğine bağlı iş tatmini belirleyicilerini değerlendirmelerinin cinsiyet, yaş ve toplam iş deneyimi değişkenlerine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık ortaya koymadığı belirlenmiştir.

İş Tatmini: Yöneticiler İle İlişkiler

Sosyal çalışmacıların yöneticiler ile ilişkiler kapsamında en çok amirleri ile olan ilişkilerini olumlu olarak değerlendirdikleri (\bar{x} :3,67, %14,9, %56,6) ancak yaptıkları işin karşılığı olarak aldıkları ücreti yeterli bulmadıkları ve bundan memnun olmadıkları (\bar{x} :2,45, %20,2, %35,5) belirlenmiştir. Ücretlerinin yanı sıra sosyal çalışmacılar genel olarak işlerinin sağlıkları üzerinde olumsuz etkisi bulunduğunu da düşünmektedirler.

(%13,02, %36,4). Çalışanların yarısından fazlası yönetimin yaptıkları işten dolayı kendilerini önemseydiğini (%12,3, %42,0) ve işlerini iyi bir şekilde yaptıklarında takdir edildiklerini (%16,2, %39,0) belirtmektedirler.

Sosyal çalışmacıların iş tatmini ile ilgili olarak yöneticiler ile ilişkilerini değerlendirmeleri cinsiyete göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Ancak bu konuda yaş ve toplam iş deneyimi değişkenlerinin etkili olduğu anlaşılmaktadır.

Yaş değişkenine göre yöneticiler ile ilişkiler incelendiğinde; 29 ve daha küçük yaştaki çalışanların işlerini iyi bir şekilde yaptıklarında daha çok takdir edildikleri ($p<0,05$), yönetimin yaptıkları işten dolayı kendilerini daha çok önemseydikleri ($p<0,01$), işlerinin sağlıkları üzerinde olumsuz bir etkisinin bulunmadığı ($p<0,05$), işlerinin karşılığı olarak aldıkları ücreti yeterli buldukları ($p<0,001$), amirleri ile olan ilişkilerini daha olumlu buldukları ($p<0,001$) belirlenmiştir. Ancak 30–39 yaş grubundaki uzmanlar ile 40 ve daha büyük yaşta-ki çalışanların işlerinin karşılığı olarak aldıkları ücreti yeterli bulmadıkları ($p<0,001$), işlerinin sağlıkları üzerinde olumsuz bir etkisinin bulunduğunu düşündükleri ($p<0,05$) saptanmıştır.

Toplam iş deneyimine göre; 4 yıl ve daha az süredir görev yapan sosyal çalışanların işlerini iyi bir şekilde yaptıklarında takdir edildikleri ($p<0,05$), yönetimin yaptıkları işten dolayı kendilerini önemseydiği ($p<0,05$), genel olarak işlerinin sağlıkları üzerinde olumsuz bir etkisinin bulunmadığı ($p<0,01$), işlerinin karşılığında aldıkları ücreti yeterli buldukları ($p<0,001$), amirleri ile olan ilişkilerinin olumlu olduğu ($p<0,001$)

belirlenmiştir. 5–15 yıl ya da 16 yıl ve daha uzun süredir çalışanların sözü edilen durumlardan daha az memnun oldukları ve olumsuz değerlendirmelerde buldukları saptanmıştır. Bu sonuçlar istatistiksel açıdan daha anlamlı bulunmuştur.

Bu sonuçlar yaş ve toplam iş deneyimi arttıkça artan mesleki bilgi, beceri ve deneyim sonucunda ücretin artması beklentisinin de yükseldiğini; işin psikolojik maliyeti yaşla birlikte arttığı için sağlık sorunlarının daha sıklıkla yaşandığını göstermektedir.

Sağlık Sorunları

Bu bölümde araştırma kapsamına alınan sosyal çalışmacıların sağlık sorunları yaşama sıklıkları (i) depresyon belirtileri, (ii) psikolojik/duygusal sorunlar ve (iii) fiziksel sorunlar incelenmiş; sonuçlar cinsiyet, yaş ve toplam iş deneyimi değişkenine göre yorumlanmıştır.

Sağlık Sorunları: Depresyon Belirtileri

Sosyal çalışmacıların sağlık sorunları ile ilgili olarak depresyon belirtilerini değerlendirmeleri incelendiğinde; panik atak olmadıkları ($\bar{x}:3,74$), kendilerini suçlamadıkları ($\bar{x}:3,69$), mantıksız korkular yaşamadıkları ($\bar{x}:3,51$), aşırı güvensizlik duygusu yaşamadıkları ($\bar{x}:3,48$), ağlama nöbetleri geçirmedikleri ($\bar{x}:3,70$) belirlenmiştir. Diğer yandan sosyal çalışmacıların işle ilgili kritik konularda senaryo, düşünceler ürettikleri ($\bar{x}:3,23$), bireyler arası ilişkilerde güçlükler yaşadıkları ($\bar{x}:3,24$) belirlenmiştir.

Depresyon belirtileri cinsiyete göre incelendiğinde; kadınların erkeklere göre daha fazla depresyon nöbeti ($p<0,05$)

ve ağlama nöbetleri geçirdikleri ($p<0,001$) saptanmıştır. Bu sonuçlar istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur. Bu sonuç çalışma yaşamında kadınların daha fazla sorunlarla karşılaştıklarını, karşılaşılan bu sorunlar ile baş etme sürecinde kadınların depresyon belirtilerini daha sıklıkla yaşadıklarını göstermektedir.

Depresyon belirtileri yaşa göre incelendiğinde; 29 ve daha küçük yaşta bireylerin diğer yaş grubundaki bireylere kıyasla daha sıklıkla mantıksız korkular yaşadıkları ($p<0,05$), panik atak oldukları ($p<0,05$), aşağılık duygusuna kapıldıkları ($p<0,05$), kendilerini suçladıkları ($p<0,05$) ve ağlama nöbetleri geçirdikleri ($p<0,05$) saptanmıştır. İş yerinde sağlık sorunlarına bağlı olarak ortaya çıkabilecek depresyon belirtileri toplam iş deneyimine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermemektedir. 29 ve daha küçük yaşta çalışanların henüz başlangıç kariyer düzeyinde olmaları nedeniyle mesleki bilgi, beceri, deneyim açısından kendilerinin yeterli olmadığını düşünmeleri ve zaman zaman geleceğe yönelik belirsizlikler nedeniyle daha sıklıkla suçluluk ve aşağılık duygusu yaşamalarına neden olabilir.

Sağlık Sorunları: Psikolojik/ Duygusal Sorunlar

Sosyal çalışmacıların psikolojik/duygusal sorunlara bağlı oluşabilecek sağlık sorunları incelendiğinde; konsantrasyon (\bar{x} :2,93, %62,5) ve unutkanlık problemlerini bazen yaşadıkları (\bar{x} :2,96, %56,1), bazen kaygılı oldukları (\bar{x} :2,88, %55,7), bazen demoralize oldukları (\bar{x} :2,82,%55,3) ve bazen agresif oldukları (\bar{x} :2,96, %56,6) görülmüştür. Aşırı yorgunluk hissini her zaman

yaşayanların oranı ise diğer psikolojik/duygusal sorunlara göre daha yüksektir (%11,4). Ayrıca kadınların erkeklere kıyasla daha çok unutkanlık durumunu ($p<0,01$) ve yorgunluk hissini yaşadıkları ($p<0,01$) saptanmıştır. Bu sonuç istatistiksel açıdan da anlamlıdır. Sosyal çalışmacıların yaşadıkları psikolojik duygusal sorunlar yaşa ve toplam iş deneyimine göre incelendiğinde; 29 ve daha küçük yaşta bireylerin daha fazla agresif oldukları ($p<0,05$), unutkan oldukları (\bar{x} :2,86) belirlenmiştir. 30–39 yaş arası çalışanların daha fazla kaygılı oldukları (\bar{x} :2,79), daha çok demoralize oldukları (\bar{x} :2,70), konsantrasyon sorunlarını daha sık yaşadıkları (\bar{x} :2,90) belirlenmiştir. Ayrıca 4 yıl ve daha az süredir çalışan uzmanların daha çok agresif tavırlar sergiledikleri ($p<0,05$) saptanmıştır.

Sağlık Sorunları: Fiziksel Sorunlar

Sosyal çalışmacıların iş yerinde fiziksel sorunlara bağlı olarak yaşadıkları sağlık problemlerini değerlendirmeleri istenmiş; bireylerin en çok uykusuzluk (\bar{x} :3,0, %16,2), migren–baş ağrısı (\bar{x} :3,20, %11,8,%2,2), ve gastrit (\bar{x} :3,32, %10,1, %5,3) sorunlarını yaşadıkları bulunmuştur. Sosyal çalışmacıların ritim bozukluğu (%4,4, %2,2) mide bulantısı, kusma (%3,9, %1,8) sorunlarını yaşama sıklıkları daha azdır.

Sosyal çalışmacıların cinsiyete göre fiziksel sağlık sorunlarını yaşama sıklıkları incelendiğinde; kadınların erkeklere kıyasla daha fazla uykusuzluk ($p<0,05$), migren, baş ağrısı ($p<0,001$) ve mide bulantısı, kusma ($p<0,05$) problemlerini yaşadıkları saptanmıştır. Bu sonuçlar istatistiksel açıdan anlamlıdır. Sonuçlar kadınların erkeklere

göre söz konusu fiziksel sorunları daha çok yaşadıklarını göstermektedir.

Kadınların daha sık fiziksel sağlık sorunları yaşamaları; daha sık depresyon belirtileri yaşamalarına ilişkin bulguyu desteklemektedir. Çalışma yaşamında karşılaştıkları sorunlar ile baş ederken yaşadıkları depresyon belirtilerinin psikosomatik sonuçları olarak kadınlarda fiziksel hastalıkların da ortaya çıktığı anlaşılmaktadır.

Sosyal çalışmacıların fiziksel sorunlara bağlı olarak yaşayabilecekleri sağlık sorunları yaşa göre incelendiğinde, 29 ve daha küçük yaştaki bireylerin uykusuzluk ($p<0,05$), 30–39 yaş arası bireylerin ise daha çok migren, baş ağrısı şikayetlerinin olduğu ($p<0,05$) saptanmıştır. Toplam iş deneyimine göre; 4 yıl ve daha az süre çalışan bireylerin uykusuzluk sorununu ($p<0,05$), 5–15 yıl ve 16 yıl ve daha uzun süre çalışan uzmanların gastrit sorununu daha çok yaşadıkları ($p<0,05$) belirlenmiştir.

Mobbing Davranışları ile İş Tatmini ve Sağlık Sorunları Faktörleri Arasındaki İlişki

Araştırma bulgularının bu bölümünde sosyal çalışmacıların mobbing davranışlarını değerlendirme durumları ile işten duydukları tatmin ve yaşadıkları sağlık sorunları arasında bir ilişki olup olmadığı Pearson Korelasyon analizi ile araştırılmıştır. Böylece;

İş arkadaşları ile ilişkiler, kariyer ile ilgili engellemeler konusunda mobbing davranışlarına maruz kalan sosyal çalışmacıların hem iş arkadaşları ile ilişkiler ve işin niteliği ($p<0,001$) hem de yöneticiler ile ilişkiler açısından ($p<0,001$), iş yaşamından duydukları tatmin azalmaktadır. Ayrıca bu

konularda mobbinge maruz kalma davranışları arttıkça; depresyon nöbetleri ($p<0,001$), psikolojik/duygusal sorunlar ($p<0,001$) ile fiziksel sorunlar ($p<0,001$) ile fiziksel sorunlar ($p<0,001$) yaşama sıklıkları da artmaktadır.

Sosyal çalışmacıların tehdit ve taciz gibi mobbing davranışları ile karşılaşma durumları arttıkça özellikle yöneticiler ile ilişkilerden duydukları tatminin azaldığı ($p<0,0001$) ancak depresyon nöbetleri ($p<0,001$), psikolojik/duygusal ($p<0,001$) ve fiziksel sağlık sorunları ($p<0,001$) yaşama sıklıklarının arttığı görülmektedir. Özel yaşama müdahale ile ilgili mobbing davranışları ile iş tatmini arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($p<0,001$), ($p<0,005$). Ayrıca özel yaşama müdahale arttıkça depresyon nöbetlerinin ($p<0,001$) ve fiziksel sağlık sorunları yaşama sıklığında ($p<0,001$) arttığı anlaşılmaktadır.

İşe bağlılığı yüksek olan sosyal çalışmacıların hem iş arkadaşları ile ilişkiler ve işin niteliği ($p<0,001$) hem de yöneticiler ile ilişkiler ($p<0,001$) açısından işten daha fazla tatmin duydukları; depresyon nöbetlerini ($p<0,001$) psikolojik/duygusal sağlık sorunlarını ($p<0,001$) ve fiziksel sağlık sorunlarını ($p<0,001$) daha az yaşadıkları bulunmuştur (Çizelge:4).

SONUÇ

İnsani hizmet örgütlerinde görev yapan sosyal çalışmacıların mobbing davranışlarına maruz kalma durumları; mobbing davranışlarının iş tatmini ve sağlık sorunları üzerindeki etkisini ortaya koymayı amaçlayan bu çalışmada; mobbingin sosyal çalışmacıların iş tatmini ve sağlıkları üzerinde olumsuz

Çizelge 4: Mobbing ölçeği ile iş tatmini ve sağlık sorunları ölçükleri arasındaki ilişki

İş tatmini	Mobbing					
	İş arkadaşları ile ilişkiler	Tehdit ve Taciz	Kariyer ile ilgili Engellemeler	Özel Yaşama Müdahale	İşe Bağlılık	
İş arkadaşları ile ilişkiler ve işin niteliği	- 0,336**	- 0,424	- 0,257**	0,248**	0,248**	
P	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
N	228	228	228	228	228	
Yöneticiler ile ilişkiler	- 0,327**	- 228	- 0,245**	0,153*	0,661**	
P	0,000	- 0,424	0,000	0,021	0,000	
N	228	0,000	228	228	228	
Sağlık Sorunları						
Depresyon nöbetleri	- 0,596**	0,492**	0,630**	0,207**	- 0,263**	
P	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	
N	228	228	228	228	228	
Psikolojik/Duygusal Sorunlar	0,507**	0,497**	0,531**	0,044	- 0,392**	
P	0,000	0,000	0,000	0,507	0,000	
N	228	228	228	228	228	
Fiziksel Sorunlar	0,524**	0,462**	0,163**	0,163**	- 0,285**	
P	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
N	228	228	228	228	228	

sonuçlarının olduğu görülmüştür. İş yerinde mobbinge maruz kalma durumu bireylerin iş arkadaşları ile ilişkilerini; işin niteliğini ve yöneticiler ile olan ilişkilerini olumsuz yönde etkilemektedir. Ayrıca mobbinge maruz kalanların fiziksel, psikolojik/duygusal sorunlar ve depresyon nöbetlerini daha çok yaşadıkları belirlenmiştir. İnsani hizmet örgütlerinde görev yapan sosyal çalışmacıların mobbing davranışlarının değerlendirildiği araştırmadan çıkan bu sonuçlar mobbingin çalışanlar üzerinde olumsuz sosyal, psikolojik ve fizyolojik etkilerinin olduğu ve bu olumsuzluklardan örgütlerin de büyük zararlar görebileceğini ortaya koymaktadır.

Sosyal çalışmacıların istihdamındaki yetersizlikler nedeniyle aşırı iş yükü olması, insanlarla birebir çalışmaları, mesleğin tanımı ve içeriği açısından bazı sıkıntılar yaşamaları mobbingden daha fazla etkilenmelerine neden olabilmektedir. Mobbing eylemine uğrayanlar kafa karışıklığı ve yalıtılmışlık yaşayarak, sürekli bir tehlike duygusu hissedebilmektedirler. Kaygıların artmasıyla da yaşama ve geleceğe umutsuz bakabilmektedirler. Mobbingin etkileri birey, aile yaşamı ve örgüt düzeyinde aşamalı olarak ortaya çıkmakta böylece tüm boyutları ile bireyin yaşamını kontrol altına almaktadır.

Mobbingin ortaya çıkardığı sonuçların örgütlerde travmatik bir çevre ve kirliliği bir örgüt kültürü yarattığı belirtilmektedir. Bu konuda sosyal güvenlik kurumlarına, yöneticilere, sendikalara, sağlık kuruluşlarına, meslek odalarına, basın ve yayın kuruluşlarına da görevler düşmektedir. Bu kurumların sağladığı yardım ve sosyal destek, stresli olayların çalışanlar üzerindeki etkisini azaltacaktır. Mobbingin olumsuz etkileri bir

bütün olarak ele alındığında mobbingle gerek politika yapıcılar, gerek diğer kurum ve kuruluşlar, gerekse çalışanlar mücadele etmek zorundadır. Mobbingle mücadelede en önemli konu soruna ilişkin farkındalığın, mağdurun kendisi tarafından olduğu kadar; işveren, iş arkadaşları ve tüm toplum tarafından aynı önemde sağlanmış olmasıdır.

Konuyla ilgili herkes, iş yerinde mobbingi durdurmak için bir şeyler yapmalıdır. Çünkü mobbing hedef ya da mağdur kişinin mental sağlığını açık bir şekilde olumsuz etkiler. İş yerinde mobbinge maruz kalan bireyler ağır stres ve kaygı yaşarlar. Mobbing hastalıklara, sosyal dışlanmaya neden olur, mesleki ilerlemeyi engelleyebilir.

Mobbingin, sosyal çalışmacıların üzerindeki psikolojik etkilerinin giderilmesine yönelik yapılacak müdahale çalışmaları, bu bireylerin çalışma yaşamlarına daha sağlıklı bir şekilde sürdürmelerini kolaylaştıracaktır.

Son yıllarda mobbing konusu davranış bilimleri ile sosyal bilimler alanında bulunan birçok disiplinin dikkatini çekmektedir. Ancak sosyal hizmet bilimi ve uygulaması kapsamında mobbing konusunda yurt içinde ve yurt dışında yapılan bilimsel çalışmaların ve uygulamaların sayısı oldukça sınırlıdır. Bu nedenle bu araştırmada sosyal hizmet bakış açısı ile ortaya konulabilecek öneriler önemli hale gelmektedir. Çalışan birey olarak sosyal hizmet uzmanlarının kendi iş yaşamlarında karşılaştıkları mobbing süreci ile ilgili çözümlenmeleri yapabilmeleri için öncelikleri nelerdir sorusuna yanıt aranması gerekmektedir. Diğer yandan müdahaleye dayalı süreçleri kullanan bir meslek ve disiplin olarak sosyal hizmet

mobbingin önlenmesi ve mobbing sürecinin kontrol edilebilmesi için neler yapar/yapmalıdır sorusu yanıtlanmalıdır. Sosyal hizmet açık bir şekilde insan haklarının korunmasına dayalı bir meslektir. İş yerinde bir insana nasıl davranıldığı, insan hakları konusudur ve iş yerinde mobbing mevcut insan hakları doktorinlerini/öğretmelerini ihlal eden bir konudur. İşyerinde mobbing uygulayarak insan haklarını ihlal etme noktasında sosyal hizmet uzmanları mobbing karşıtı politikaların iyileştirilmesinde katkı sağlayabilirler.

İşverenler mobbing olayı gerçekleştiğinde çalışanlara yol gösterebilecek bir rehber oluşturmalıdır. Bunun için her kurumda bir sosyal servis kurulmalıdır. Bir işveren mobbing ile ilgili yasal bir uygulama olursa çalışana misilleme yapamayacağını garanti etmelidir. Süreç bir grubun genel görüşüne karşı olsa bile, mobbingden şikayet eden bireyi korumalıdır. Mobbing karşıtı politikaların oluşturulması, kabul edilebilir davranış normlarına uygun örgütsel politikaların gelişmişliği ile ilişkilidir.

Bu makro ve genel düzeydeki mobbing ile mücadele önerilerinin yanısıra bu araştırmanın sonuçlarına odaklanarak gerçekleştirilecek öneriler aşağıdaki gibi açıklanabilir:

Bu araştırmada iş arkadaşları ile ilişkiler konusunda sosyal çalışmacıların en çok iş arkadaşlarının arkalarından konuşmaları, dedikodu yapmaları gibi mobbing davranışlarına maruz kaldıkları belirlenmiştir. Bu davranışlar sonucunda uzmanların çalışırken kendilerini kaygılı hissetmeleri durumu da ortaya çıkmıştır. Oysa iş, bireyin yaşamının en önemli parçasıdır. Bireyler sıklıkla kendilerini iş deneyimleri ile tanımlarlar

ve genellikle saygın bir işyerinde günün önemli bir bölümünü geçirirler. Bu nedenle, bireyler için çalışma arkadaşlarının davranışları büyük öneme sahiptir. İş ve kariyerle ilgili süreçte kadınların işin niteliği açısından erkeklerin daha çok araç-gereç gibi teknik konularda sorunlar yaşadıkları görülmektedir. Ayrıca özel yaşama müdahale konusunda kadınların iş arkadaşlarının özel yaşamları ile ilgili olarak gereksiz eleştirilerde bulunma durumunu erkeklere kıyasla daha çok yaşamaları toplumsal cinsiyet ayrımcılığının mobbing davranışlarına da yansıdığını göstermektedir.

Cinsiyet değişkenine göre madde düzeyinde yapılan analizlerde bazı anlamlılıklar olmasına karşın; mobbing faktörleri üzerinden yapılan analizlerde cinsiyet değişkeninin mobbing davranışlarına maruz kalma açısından istatistiksel açıdan anlamlı bir fark oluşturmadığı belirlenmiştir. Aynı şekilde yaş değişkeninin toplam faktör puanları üzerinden yapılan ANOVA analizine göre yalnızca iş ve kariyer ile ilgili engellemeler faktöründe istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık ortaya çıkardığı saptanmıştır. Buna göre 30-39 yaş grubundaki çalışanlar ile 40 ve daha büyük yaştakilerin daha fazla iş ve kariyer ile ilgili engellemeler ile karşılaştıkları bulunmuştur. Buna paralel olarak ayrıca 16 yıl ve daha uzun süredir çalışanların da daha fazla iş ve kariyer ile ilgili engellemeler ile karşılaştıkları istatistiksel olarak ortaya konulmuştur.

Araştırmada kadınların erkeklere oranla daha sıklıkla depresyon belirtileri, psikolojik sorunlar ve fiziksel rahatsızlıklar yaşadıkları belirlenmiştir. Mobbing davranışları ile karşılaştıkça çalışanlarda işten duyulan tatminin azaldığı ve sağlık sorunlarının arttığı

anlaşılmaktadır. Araştırma sonuçlarına dayanarak, bireyin tüm yaşamını etkisi altına alan mobbing sürecinin yaşanmaması ya da var olan mobbing davranışlarının etkilerini en aza indirebilmek bazı önlemlerin alınması gereklidir. İlk olarak çalışanların, yöneticilerin ve işverenlerin mobbing konusundaki farkındalığını artırmak önemlidir. Bireyin, bilinmez ve çaresizliğin karşısında duyduğu korku ve endişeyle kendi içinde, tek başına mücadele edebilmesi çok güçtür. İnsanlar, bir olguyu tanımayı öğrendikleri takdirde yaşadıkları deneyimlerini çok daha gerçekçi bir bakışla değerlendirebilir. Bu olgunun yarattığı zararlardan kaynaklanan korunun şiddeti de azalır. Bu süreçte; mobbing mağdurlarına karşılaştıkları mobbing davranışlarının onların hatası olmadığı; dirençli ve cesur olmaları, öz güvenlerini yüksek tutmaları; üstesinden gelemeyeceği durumlar söz konusu olduğunda (yönetim mobbingi uygulayan taraf olduğunda) kendisine bir eylem planı oluşturması ve çok geçmeden profesyonel destek alması gerektiği ve yasal yollara başvurabileceği anlatılmalıdır.

Ayrıca yapısal değişime ve örgüt politikalarına dayalı olarak; işveren ve yöneticilerin psikolojik süreçler ve insan kaynakları yönetimi konusunda bilgili olmaları, başka insanların tutum, davranış ve duygularını anlayabilmeleri; etik dışı davranışları (ayrımcılık yapma, şiddet-baskı-saldırganlık, hakaret, cinsel taciz, dedikodu) engelleyici etik değerleri uygulamada kararlı olmaları; farklılıkları yöneterek, anlaşmazlık, uyumsuzluk, zıtlasma ve birbirine ters düşme gibi mobbingi tetikleyici durumlarda güç ve otoritelerini kullanmaları ve çatışmaları çözümleyecek

stratejileri geliştirmeleri; temiz bir örgüt kültürü oluşturmak için gerekli sosyalizasyon sürecini ve eğitimi sağlamaları gerekmektedir.

KAYNAKÇA

Aiello, A. ve Dientinger, P. (2008). A tool for assessing the risk of mobbing in organizational environments: the "val.mob." scale. *Prevention Today*, 3,9-24.

Baltaş, A. (2003). Adı yeni konmuş bir olgu: işyerinde yıldırma. http://www.baltas-baltas.com/web/makaleler/m_20.htm. Erişim Tarihi: 11 Ocak 2012.

Bayrak, S. (2001). *İş ahlakı ve sosyal sorumluluk*. İstanbul: Beta Yayınları.

Brodsky, C.M. (1976). *The harassed worker*. Toronto: Lexington Books.

Davis, K. (1981). *Human behavior at work, organization behavior*. New York: McGrawHill.

Feldman, C.D. ve Arnold, J.H. (1983). *Managing individual and group behavior in organization*. Auckland: Mc.Graw-Hill.

Hoel, H. Cooper, C.L. ve Faragher, B. (2001). The experience of bullying in Great Britain: The impact of organizational status. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 443 – 465.

İşıkhan, V. (2004). *Çalışma hayatında stres ve başa çıkma yolları*. İstanbul: Sandal Yayınları.

Josipovic-Jelic Z, Stoini E, ve Celic-Bunikic S. (2005). The effect of mobbing on medical staff performance. *Acta Clin Croat*, 44, 347–352.

Kerlinger, F.N. (1973). *Foundations of behavioral research*. New York: Hold, Rinehart and Winston.

Leymann, H. (1990). Important note in preface to Heinz Leymann, mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5, 119-126.

Locke, A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In *Hanbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand mc.Nally Collage Publishing Comp.

Mcdonald, S., MacIntrye, P. (1997). The generic job satisfaction scale: scale development and its correlates. *Employee Assistance Quarterly*, 13, 2, 1-16.

Reichert, R. (2003). Work place mobbing: a new frontier for the social work profession, professional development: *The International Journal of Continuing Social Work Education*, 4 – 12: Çeviren: Emine Özmete

Salin, D. (2001). Prevalence and forms of bullying among business professionals: a comparison of two different strategies for measuring bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 4.

Salin, D. (2003). *Workplace bullying among business professionals – prevalence, organisational antecedents and gender differences*. Swedish School of Economics and Business Administration, Unpublished Report, Helsingfors.

Tengilimoğlu, D. (2005). Hizmet işletmelerinde liderlik davranışları ile iş doyumunu arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Gazi Üniversitesi Ticaret Ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, 28 – 32.

Tınaz, P. (2006). Mobbing: işyerinde psikolojik taciz, *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 10, 19– 24.

Tutar, H. (2004). *İşyerinde psikolojik şiddet*. Platin Yayınları: Ankara.

Vroom, V. H. (1967). *Work and motivation*. New York: John Wiley and Sons Inc.

Yavuz, H. (2007). Çalışanlarda mobbing (psikolojik şiddet) algısını etkileyen faktörler: sdü tıp fakültesi üzerine bir araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Isparta.

Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004). *Spss uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri*. Detay Yayıncılık: Ankara.

Zapf, D. (1999). Organizational work group related and personal causes of mobbing/ bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20, 70 – 85.