

HEMŞİRELİK VE MOBBİNG

Sibel Asi KARAKAŞ¹ Ayşe OKANLI²

ÖZET

İş yerinde mobbing (psikolojik şiddet), bir ya da birkaç kişinin tek bir kişiye sistemli olarak yönelttikleri, etik dışı iletişim ile düşmanca davranışlarda bulunulması olarak tanımlanmaktadır. Bu derlemenin amacı; mobbing ve hemşirelikle ilgili literatür ve araştırmaları incelemek ve konunun bir özetini sunmaktır. Veriler, ‘hemşirelik’, ‘mobbing’, ‘psikolojik şiddet’ i içeren anahtar kelimelerle, tam metin elektronik dergileri de kapsayan süreli yayımlar üzerinden literatür taraması yapılarak toplanmıştır. Son yıllarda özellikle sağlık sektöründe mobbing oranı artmıştır. Literatür incelendiğinde sağlık ekibi içinde en çok hemşirelerin mobbinge maruz kaldığı ortaya çıkmıştır. Ülkemizde son yıllarda hemşirelerle yapılan mobbingle ilgili çalışmalarda da mobbinge maruz kalma oranının yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Bu nedenle son yıllarda bu konuya ilgi artmıştır.

Anahtar sözcükler: Hemşirelik; Mobbing; Psikolojik Şiddet

MOBBING AND NURSING

ABSTRACT

The term “mobbing” is defined as the presence of unethical and antagonistic behavior applied on a person by one or more individuals . The purpose of this study is to examine literature and researches about the mobbing and nursing is to present summary. The data were collected from serials including also whole text electronic journal and with key words including ‘mobbing’, ‘nursing’, ‘psychological violence’ by scanning literature. In recent years that healthcare workers is the group who seriously have the risk of being exposed to psychological violence behaviors . It was detected with many studies that psychological violence is experienced by nurses compared with other occupations within healthcare workers .It is thought that nurses’ rate of being exposed to mobbing in our country is high . For this reason, in recent years has increased interest in this subject.

Key words: Mobbing; Nursing; Psychological Violence.

¹ Yrd. Doç. Dr., Atatürk Üniversitesi, SBF, Psikiyatri Hemşireliği AbD.

² Doç.Dr., Atatürk Üniversitesi, SBF, Psikiyatri Hemşireliği AbD.

İletişim/ Corresponding Author: Sibel Asi KARAKAŞ

Geliş Tarihi / Received : 10.04.2013

Tel: 0442 2312788 e-posta: sibelasi_36@hotmail.com

Kabul Tarihi / Accepted: 21.10.2013

GİRİŞ

İş yerinde mobbing (psikolojik şiddet), bir ya da birkaç kişinin tek bir kişiye sistemli olarak yönelttikleri, etik dışı iletişim ile düşmanca davranışlarda bulunulması olarak tanımlanmaktadır (1,2). Leymann'a göre, Psikolojik şiddet bir psiko-terördür. Düşünce ve inanç ayrılığı, kıskançlık ve cinsiyet ayrımına kadar her tür etken etkili olabilmekte, korkutmak, sindirmek ve yılgınlığa uğratmak anlamına gelmektedir (3).

Dünyanın hemen her tarafındaki işyerlerinde mobbing eylemlerinin bulunduğu kabul edilmektedir (4). Günümüzde örgütlerde performans düşüklüğü ve başarısızlığın en önemli nedenlerinden biri olan mobbinge Dünya'da ve Türkiye'de birçok kamu ve özel kuruluşlarda rastlanmaktadır (4,5).

Mobbing durumlarının ortaya çıkma nedeninin; iş tatmini, performans ve kalıcılık ile ilişkili olduğu belirlenmiştir (6). Mobbingin amacı, bir işyerindeki kişi ya da kişiler üzerinde sistematik baskı yaratarak, ahlak dışı yaklaşımlarla performanslarını ve dayanma güçlerini yok ederek işten ayrılmaya zorlamaktadır. Mobbing, genelde üst düzey yönetim kadrosu tarafından uygulandığı gibi, aynı düzeydeki akranlar, astlar ya da bir grup tarafından da uygulanabilir. Mobbing uygulayanların aşırı kontrolcü, korkak, nevroitik, iktidar açlığı çeken kişiliğe sahip olduklarını ve hareketlerinin güvensizlik, korkudan doğan kıskançlık ve hasetten kaynaklandığını ileri sürülmektedir (3,7,8). Hemşirelerin doktorlar, yöneticiler, meslektaşları, astları hasta ve hasta yakınları tarafından sözel şiddete uğradığı ortaya çıkmıştır (9).

Literatürde, sağlık çalışanlarının iş yerinde psikolojik şiddet davranışlarına maruz kalmada ciddi olarak risk taşıyan meslek grubu olduğu ifade edilmektedir (3, 10, 11). Sağlık çalışanları içerisinde ise psikolojik şiddetin hemşirelik mesleğinde diğer mesleklere göre daha fazla yaşandığı yapılan birçok çalışma ile tespit edilmiştir (3, 7,11-17).

Khorsid ve Akın çalışmalarında, mobbingin yüzleşilmesi gereken önemli bir konu olduğunu ve literatüre bakıldığında hemşirelikte şiddetin bu yönü üzerinde çok az araştırma yapıldığını belirtmiştir (17). Bu nedenle sağlık grubunun önemli ve büyük çoğunluğunu oluşturan hemşirelerinde bu durumla karşılaşp-karşılaşmadığını saptamak sağlık insan gücünün işyeri mutluluğu, sağlık hizmetlerinin maliyet ve verimliliği açısından önemli olarak görülmüştür (18).Ayrıca yapılacak olan yeni araştırmaların, bu zararlı davranışa karşı etkili bir çözüm bulmak ve ortadan kaldırmak için bu konu hakkında bilgiyi artırmak için gerekli

olduğu düşünülmektedir. Bu derlemenin amacı; mobbing ve hemşirelikle ilgili literatür ve araştırmaları incelemek ve konunun bir özetini sunmaktır.

Veriler, ‘hemşirelik’, ‘mobbing’, ‘psikolojik’ i içeren anahtar kelimelerle, tam metin elektronik dergileri de (pubmed) kapsayan süreli yayınlar üzerinden literatür taraması yapılarak toplanmıştır. Son yıllarda konuyla ilgili derlemeler, araştırma ve kitap bölümleri bu derlemeye kaynak oluşturan veri tabanıdır. İncelenen 41 yayından 13’ü araştırma olup bulguları Tablo 1’de verilmiştir.

I. Mobbing Kavramı

Örgütlerde, çalışanlar açısından rahatsız edici davranışlarla ortaya çıkan, çözülmediği takdirde iş bırakmaya kadar varabilen sonuçlara neden olan mobbing (psikolojik şiddet) sorununa son dönemlerde sıkça rastlanmaya başlanmıştır. Bu nedenle de, mobbing ile ilgili araştırmalar giderek yaygınlaşmakta ve pek çok çalışmada konusunu oluşturmaktadır (19).

Salin, bu saldırgan davranış açısından hedefteki kişinin kendisini savunmakta güçlük çektiğini ve bu bağlamda da “çatışma”dan farklı olduğuna dikkat çekmektedir (20).

Tınaz “Mob”u; kanun dışı şiddet uygulayan düzensiz kalabalık veya “çete” olarak tanımlamış; “Mob” kökünün İngilizce eylem biçimi olan “mobbing”i ise; psikolojik şiddet, kuşatma, taciz ve rahatsız etme veya sıkıntı verme olarak ifade etmiştir (21).

Arpacıoğlu ise, mobbing; (psikolojik şiddet)’i "Bir işyerinde başarısı, bilgisi ve olumlu tavırları sebebiyle bazı kişilere tehdit oluşturan bir çalışana, bir veya birkaç kişinin çeteleşerek uyguladığı, sistematik ve uzun süreli duygusal eziyet" olarak tarif ediyor (22).

Tutar’a göre mobbing uygulayan kişi; saldırgan, mütecaviz ya da hakaret edici davranışla, gücü kötüye kullanarak kurbanın kendisini tehdit altında, aşağılanmasına neden olmaktadır. Mobbing de amaç, mağdurun özgüvenini zayıflatarak, onun kronik bir endişe içine ve yoğun stres altına girmesidir (23).

Tablo.1 Mobbingle İlgili Yurt İçi ve Yurt Dışı Çalışma Sonuçları

Yazar/Yıl	Sayı/Method	Amaç	Bulgular
Yıldırım D. Yıldırım A. 2010	880 akademisyen. (%70 sağlık bilimleri) / kesitsel ve tanımlayıcı	Bu çalışma üniversitelerde çalışan akademik personelin işyerinde karşılaştığı psikolojik şiddet davranışlarını ve bu davranışların çalışanlar üzerindeki etkilerini belirlemek amacıyla yapılmıştır.	Araştırmaya katılan akademisyenlerin büyük kısmı (%90) üniversitede iş yerinde psikolojik şiddet davranışı ile karşılaştığını, %17'si ise iş yerinde kasten psikolojik şiddet davranışlarına maruz kaldıklarını raporlamıştır. İş yerinde psikolojik şiddet davranışları ile karşılaşan akademisyenlerin psikolojileri, sağlık durumları ve çalışma performanslarının olumsuz etkilendiği belirlenmiştir.
Pai HC, Lee S 2011	521 hemşire	Bu çalışma Tayvan'da çalışan hemşirelerin işyerinde karşılaştığı psikolojik şiddet davranışlarını ve bu davranışların hemşireler üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılmıştır.	Katılımcıların, 155 (% 29.8)'i zorbalık / mobbinge, 67 (% 12.9)'si cinsel tacize, 268 (% 51.4) sözlü tacize maruz kaldıklarını ve 102 (% 19.6)'sinin de fiziksel şiddet yaşadığı belirlenmiştir. Sözlü tacizin anksiyete oranını artırdığı; 30 yaşından küçük ve lisans mezunu hemşirelerin sözel ve fiziksel şiddete daha fazla maruz kaldıkları; gece vardiyasında çalışmanın cinsel taciz riskini artırdığı belirlenmiştir. Hemşirelerin işyerinde yaşadığı şiddetin en ciddi psikolojik zararı post-travmatik stres bozukluğu olduğu belirlenmiştir.
Camerino et al. 2008	8 Avrupa ülkesinden 565 hemşire	Bu çalışma, işyerinde şiddet sıklığı ve bireysel, örgütsel ve psikososyal faktörler ve arasındaki ilişkiyi değerlendirmek; ayrıca örgütsel bağlılık ve algılanan sağlık üzerindeki şiddet ve psikososyal faktörlerin etkisini belirlemek amacıyla yapılmıştır.	İşyerinde şiddetin, örgütsel bağlılık ve psikososyal etmenlerle ilişkili olduğu saptanmıştır. Şiddetin prevalansı katılımcı ülkeler arasında farklılık göstermiştir. Bu bulgular, şiddet ve şiddet davranışlarına müdahalelerin gerekliliğini göstermektedir.
Simons SR, Mawn B. 2010	184 hemşire/ tanımlayıcı	İşyerinde zorbalık davranışlarının olumsuz etkileri belirlemek amacıyla yapılmıştır.	İşe yeni başlayan genç hemşirelerin daha çok zorbalık davranışına maruz kaldığı belirlenmiştir.
Sofield L. Salmond SW. 2003	1000 hemşire/ilişkisel	Hastanelerde sözel şiddetle iş bırakma arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılmıştır.	Katılımcıların ki, % 91 son bir ay içinde sözel şiddete; doktor hasta, hasta aileleri, meslektaşları, denetçiler ve astlar tarafından maruz kalmıştır. Örneklemin % 50'den fazlası işi bırakmak istemekte ve sözel şiddetle iş bırakma arasındaki ilişki anlamlı bulunmuştur.
Özençöl S. 2008	272 sağlık çalışanı/tanımlayıcı	Sağlık çalışanları arasında psikolojik şiddet ön değerlik ölçmek için taraf (mağdur ve agresif sors) şiddet olayları yaşandığı sosyo-demografik özelliklerini belirlemek ve psikolojik şiddet davranışları hangi sıklıkla maruz kaldıklarını belirlemek amacıyla yapılmıştır.	2007 yılı boyunca, hastane çalışanları psikolojik şiddete maruz kalan oranı 34,9 oranında (95 / n) ve psikolojik şiddet olayı tanık insanlar 21,8 oranında olduğu saptanmıştır. bulgular psikolojik şiddet sağlık çalışanları için ciddi bir güvenlik ve sağlık tehlikesi olduğunu göstermektedir.
Efe ve Ayaz 2010	206 hemşire/tanımlayıcı	Çalışmanın amacı , hemşire yada mobbinge maruz kalma durumlarını belirlemek için mobbing nedenlerini ortaya konmasıdır.	Mobbing ölçeğine göre, hemşirelerin % 9.7 kendi bildirimlerine göre mobbinge maruz kalmış % 33 maruz kalmıştır. onlar Mobbing uygulamakla % 9.2 ve başhemşire olduğunu bildirdi mobbing maruz kaldığı ifade hemşireler (% 25.2) Bazı mobbing için neden 'iletişim sorunları "olduğunu söyledi. 25 yaş altı ve yoğun bakım hemşireleri daha fazla mobbinge maruz kaldığı belirlenmiştir.

Yazar/Yıl	Sayı/Method	Amaç	Bulgular
Öztürk et al. 2007	974 hemşire/tanımlayıcı	Araştırma, hastanelerde çalışan hemşirelerin mobbing uygulamaları ile karşılaşma durumlarını saptamak ve mobbing ölçeği geliştirmek amacıyla yapılmıştır.	111 madde olarak hazırlanan ölçek, mobbing mağduru olduğunu belirten 329 hemşire üstünde test edilmiş ve güvenilirlik-geçerlik çalışmaları sonucunda 68 madde ile son şeklini almıştır. Tüm hemşirelerin %59'u mobbing mağduru olmadığını, %39'u mağdur olduğunu belirtmiştir. Mağdur olduğunu belirten 329 hemşirenin yalnızca %42'si gerçek mobbing mağdurudur ve ortalama 247,17±31,75 puan almışlardır.
Yıldırım D. Yıldırım A. 2006	505 hemşire/ kesitsel tanımlayıcı	Bu araştırma Türkiye'deki sağlık kuruluşlarında çalışan hemşireler üzerindeki mobbing davranışlarını ve duygusal , sosyal ve fizyolojik etkilerini belirlemek amacıyla yapılmıştır.	Araştırmaya katılan hemşirelerin büyük çoğunluğu (% 86.5) son 12 ayda işyerinde mobbing davranışının karşı karşıya bildirdi. özel hastanelerde çalışan hemşirelerin önemli ölçüde daha fazla kamu hastanelerde çalışanlara göre daha fazla mobbinge maruz kaldıkları belirlendi. Mobbing davranışı karşısında çeşitli duygusal ve fiziksel tepki verdikleri belirlendi. Mobbinge tepki olarak en yaygın davranışın 'daha fazla çalışmaya ve daha organize olmak' ve 'eleştiri önlemek için daha dikkatli çalışmak' olmuştur, ayrıca katılımcıların% 10'u bazen intiharı düşündüğünü ifade etmiştir.
Yıldırım D. 2009	286 hemşire/tanımlayıcı	Çalışma Türkiye'de mobbingin hemşirelik uygulamalarına etkisini belirlemek amacıyla yapılmıştır.	Araştırmaya katılan hemşirelerin % 21'i mobbing davranışlarına maruz kalmıştır. İşyerinde zorbalık yeri ve eğitim düzeyi arasında anlamlı bir fark yoktur. İşyerinde zorbalık depresyona yol açtığı, çalışma motivasyonu düşürdü çalışmaya konsantrasyon yeteneği, kötü verimlilik, kararlılık eksikliği azalmış ve hastalar, yönetici ve iş arkadaşları ile ilişkileri kötüleştirdiği belirlenmiştir.
Heather et al. 2010	415 hemşire/tanımlayıcı	Çalışma Kanada'daki hastane ortamlarında zorbalık davranışının tükenmişlik düzeyine etkisini belirlemek amacıyla yapılmıştır.	Zorbalığa maruz kalmak ve tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir.
Yavuz H. Çarıkçı H.2007	215 sağlık çalışanı/tanımlayıcı	Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi Akademik Personeli hariç Çalışanlarının, Mobbing (psikolojik şiddet) algılarının, değişkenler karşısında değişim gösterip göstermediğini saptamaktır.	Araştırmanın bulgularında; genel olarak, Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi Çalışanlarının, ankette yer alan davranışlara maruz kalmadıkları gözlenmiştir. Çalışanların, Mobbing (psikolojik şiddet)algılarıyla ilgili tutumlarının yaşlarına, eğitim durumlarına, mesleklerine ve işi tercih etme sebeplerine göre farklılaştığı, cinsiyetlerine ,medeni durumlarına, haftalık çalışma sürelerine, buldukları işteki çalışma sürelerine ve son 10 yıl içerisinde kaç farklı işyerinde çalıştıklarına göre dikkate değer bir farklılık göstermediği saptanmıştır.
Demir Y.ÇavuşM. 2009	77 banka çalışanı/genel tarama modeli	Çalışmada uygulama alanına giren iş performansı ile mobbing (Psikolojik Yıldırma) uygulamaları arasındaki ilişkiler tespit etme amacıyla yapılmıştır.	Araştırmanın bulgularında, işletme çalışanlarının genel olarak psikolojik yıldırma davranışlarına maruz kalmadıkları görülmüştür. Çalışanların iş stresi ve iş performanslarının psikolojik yardım aile aralarında anlamlı bir ilişkinin bulunduğu saptanmıştır.

II. İşyerinde Mobbing Davranışları

Mobbing kavramına yönelik yapılan tanımlarda ortak olan üç unsur bulunmaktadır: Birincisi mobbing uygulayan kişinin niyetine bakmaksızın gerçekleştirdiği eylemin, mağdurun üzerinde bıraktığı etkilerdir. İkincisi bu etkilerin, olumsuzluğu yani mağdura zarar verip vermediğidir. Üçüncü unsurda mobbing eylemine devam edilmesindeki ısrarlı davranıştır. Yani eylemin ne kadar sıklıkla ve ne kadar sürede devam ettirildiğidir (3).

Psikolojik yıldırma, şiddetli bir stres faktörü olup, fiziksel problemlere, psikolojik bunalımlara ve iş tatminsizliğine neden olan travmatik hayati bir olaydır (24).

Leymann davranışın temel yapısına göre beş ana grupta topladığı toplam 45 farklı mobbing davranış özelliği tanımlamıştır (8). Bu beş ana başlık şöyledir:

1. Kendini göstermesini ve iletişimini engelleme
2. Sosyal ilişkilerden yalıtma
3. Saygınlığına saldırıda bulunulma
4. Yaşam kalitesine ve mesleki duruma saldırıda bulunmak
5. Doğrudan sağlığa saldırıda bulunmak

Bu davranışlar sürekli olarak ve değişik şekillerde sistemli bir şekilde yapıldığında mobbinge neden olmaktadır. Leymann'a göre bireye yönelmiş olumsuz davranışların mobbing kapsamında değerlendirilebilmesi için "haftada en az bir kez gerçekleşmesi", "en az 6 ay süregelmesi", "belirli bir hedefe yönelik olması" ve "mobbing davranışına maruz kalan mağdurun durumla başetmekte zorlanıyor olması" gerekmektedir (25,26).

Yıldırım'ın hemşirelerle yaptığı çalışmasının sonucu olarak sırası ile en çok başkasını küçümseme davranışını, daha sonra sorumlu olunmadığı işlerden suçlanılması ve son olarak sürekli kontrol etme davranışı mobbing davranışları olarak hemşireler tarafından ifade edilmiştir. Bu davranışlara karşı tepkiler ise genelde yorgunluk ve stres daha sonrası da iştahsızlık, baş ağrısı gibi fiziksel bozukluklardır. Bu davranışlardan kaçınma yolları olarak da eleştiriye maruz kalmamak için daha özenli çalışmayı, daha yoğun çalışıp çalışanlar ile organize olmayı, üstü ile yüz yüze bu olumsuz tavrı çözmek için konuşmayı tercih etmektedirler (27). Yine Yıldırım'ın başka bir çalışmasında, mobbingin hemşireler üzerinde etkileri incelenmiş ve bıraktığı en yoğun etkinin depresyon olduğu ortaya çıkmıştır (28). Heather ve arkadaşlarının yeni mezun hemşirelerde yaptıkları bir çalışmada mobbinge maruz kalmanın tükenmişlik seviyesini artırdığı ortaya çıkmıştır (29).

III. Mobbing Sürecinde Yer Alanlar

Mobbing süreci, iş yaşamının ayrılmaz bir parçasıdır ve tüm işyerlerinde kültür farkı gözetmeksizin ortaya çıkabilen bir olgudur. Bu süreç içerisinde kendilerine ait rolleri oynayan üç grup insan olduğu söylenebilir. Bunlar (22):

- Mobbing uygulayanlar
- Mobbing mağdurları
- Mobbing izleyicileri

Çalışma yaşamında herkes, bu roller bağlamında mobbing olgusu içinde rol almaya adaydır. Kendine ait rolü oynayan bu üç grubun her birinin, kendi özelliği ve etkinliği var olup, aynı zaman da birbirlerini de etkilemektedirler.

IV. Mobbing Uygulayanlar

Mobbing uygulayanlar, çoğunlukla organizasyon içinde amir pozisyonundaki kişilerdir (30). Mobbing uygulayanlar, kendi eksikliklerinin telafisi için, psikolojik şiddete (mobbinge) başvururlar (3). Kendi adları ve konumları adına duydukları korku ve güvensizlik, onları başka birini küçültücü davranmaya iter. Bu açıdan mobbing eylemi şüphesiz bir kompleksli kişilik sorunudur. İnsanın doğasından gelen sosyal olma, bir grup içinde yaşama arzusu ve ihtiyacı; onu bir grubu kabul ederken diğer grubu da dışlamaya itiyor ve mücadele de bu noktada başlıyor (32).

Psikolojik şiddet uygulayanların psikolojilerine ilişkin ampirik araştırmalar pek yapılmamıştır ancak, kendilerini olduğundan üstün göstermek isteyen bu kişilerin, iki yüzlü, astlarına zulüm edebilmek için, üstlerine karşı aşırı yaranmacı, onursuz ve sahtekar tavırlı insanlardır (22).

V. Mobbing Mağdurları

Mobbing araştırmalarından elde edilen bulgulara göre, mobbing mağdurlarının ayırt edici özellikleri yoktur, mobbing tüm işyerlerinde ve tüm kültürlerde herkesin başına gelebilir (3). Mobbing sürecinin mekanizması, farklı işyerlerinde farklı şekilde gelişse de, genelde süreç içerisinde çok tipik, benzer bir yol izlenir (25).

Çoğunlukla yavaş gelişmesi nedeniyle psikolojik şiddet sürecinin ilk başlarında çalışan, yaşadığı sorunu tanımlama ve sorunun nedenlerini belirleme güçlüğü çeker. Uzun bir süre boyunca (en az altı ay) ve belirli aralıklarla (en az haftada bir) çalışanın işyerindeki davranışları ve yaşam tarzı başkalarının önünde alay konusu olur, aşağılanır, başkalarıyla

iletişim kurma olanakları engellenir ya da yaptığı iş eleştirilir. Ancak çalışan, kendisine yöneltilen bu sinsî, örtük ve düşmanca davranışlara karşılık vermekte güçlük çeker, kendini çaresiz ve savunmasız bir halde hisseder. Kişiliği, iş güvencesizliği, saldırganın/saldırganların örgüt içindeki güçlü konumları, yaşadıklarına tanıklık eden olmaması ya da tanıkların tehditle susturulmuş olmaları gibi farklı nedenlerle mağdur konumundaki çalışan; üzerine atılan suçlamalardan kendini aklayamaz ve savunamaz. Üstelik mağdurun bu savunmasız hali psikolojik şiddeti ve etkilerini yeniden üretir. Böylece psikolojik şiddet süreci, mağdurun işyerindeki konumu, zihinsel ve fiziksel sağlığı üzerindeki olumsuz etkilerini arttırabilmektedir (13).

VI. Mobbing İzleyicileri

Mobbing sürecinde, uygulayan ya da mağdur olarak rol almayanlar, iş arkadaşları, amirler ve yöneticiler gibi sürece direk olarak karışmayan, ancak bir şekilde süreci yaşayan bazen de pasif olarak sürece katılan kişilerdir (22).

Dolaylı mobbing uygulayıcıları olarak da adlandırılabilirler izleyicilerin, niteliklerine ve davranış biçimlerine bakıldığında;

- Mobbing süreciyle hiçbir ilgileri yok gibi gözüken, iş arkadaşları, amirler veya ast konumda ki çalışanlar, gerçekte mobbing uygulayanların saflarındadırlar.
- Mobbing olgusuna ilişkin herhangi bir sorumluluğu kabul etmekten kaçınırlar; ancak süreç içinde kendilerini arabulucu olarak gösterirler.
- Kendilerine aşırı güvenir. Taraflardan birine yakınlık gösterebilirler.
- Bazen de çatışmanın anahtar kişisidirler.

Efe ve Ayaz'ın hemşirelerle yaptıkları çalışmada hemşirelerin mobbinge maruz kalanların pasif karakterli, mobbing uygulayanların ise saldırgan karakterli olduklarını ifade ettikleri belirtilmiştir (15). Yıldırım ülkemizde sağlık sektöründe hemşireler üzerinde yaptığı araştırmanın sonucu olarak mobbing davranışının yaş, cinsiyet veya eğitim durumu gözlemlenmediğini söyleyebilmektedir. Yine hemşireler üzerinde Öztürk'ün yaptığı bir çalışmada görülen bu davranışı sergileyen kişilerin özellikleri üzerine bir diğer sonuç; yıldırma eylemi içerisinde bulunan kişilerin kendine güveni olmayan, kıskanç, kuşkucu ve genellikle yönetici pozisyonundaki kişiler oldukları ve bu davranışları üç hafta ile üç yıl arasında sistemli ve sürekli bir biçimde gerçekleştiğidir. Buna karşı mobbing mağdurları durumlarını çok da fazla açığa vurmamak istemeyebilirler. Bazı güçlü mağdurlar ise kendilerinin değil yıldırma hareketi içinde bulunan insanların mağdur olduklarını ve onların

yardıma muhtaç olduklarını düşünmektedirler. Aslında en güçlü silah budur. Bu kişiler taciz eyleminde bulunan kişiye yardım etmeyi, organizasyonlarını bu halden kendilerinin kurtarabileceklerini bile düşünebilir (17).

VII. Mobbingin Nedenleri

Adams işyerindeki mobbing'in en çarpıcı kaynağının, kişisel hırs, çekememezlik, kıskançlık vb. duyguların olduğunu vurgulayarak; yetenekli ve gelecek vaat eden yöneticilerin taşıdığı riske dikkat çekmektedir. Buna göre temel mobbing nedenlerinin kişisel olduğu söylenebilir³³. Mobbing uygulayıcılarını mobbing yapmaya iten en önemli unsurun kişilikleri, tutumları ile ilgili nedenler olduğu söylenebilir. Ancak bazı örgütsel faktörlerinde mobbing'e zemin hazırladığı göz ardı edilmemelidir. Mobbing'e neden olan bazı örgütsel nedenler şöyle ifade edilebilir (8):

- Kötü yönetim Stresli iş ortamı
- Monotonluk
- Yöneticilerin Mobbing'in varlığına inanmamaları
- Ahlak dışı davranışların çokluğu
- Örgütsel küçülme, yeniden yapılanma vb. gibi olağandışı durumlar^[34]
- Aşırı hiyerarşik yapı
- Tacizin örgüt içi disiplinin sağlanması, verimin artırılması ve buna bağlı olarak şartlı reflekslerin oluşturulmasında bir araç olarak kullanılması
- İnsan kaynaklarına yapılan harcamaların azaltılması
- Örgüt içi iletişim kanallarının etkili çalışmaması
- Örgütte çatışma çözme yeteneğinin zayıflığı ya da etkisiz çatışma yönetimi
- Zayıf liderlik
- Takım çalışmasının azlığı ya da hiç olmaması
- Eğitim farklılığının dikkate alınmaması
- Kapalı kapı politikasının uygulanması (25)

Yavuz'un sağlık çalışanlarında yaptığı çalışmasında mobbing davranışların kaynağının organizasyonlarda; iletişim ve güven eksikliği ile stres altında çalışmanın olumsuz getirilerinin neden olduğu belirlenmiştir (30).

VIII. Hemşirelik ve Mobbing

Uluslararası Çalışma Örgütü'nün bir raporunda, son yıllarda işyerlerinde yaşanan şiddet olaylarının küresel ölçekte artan bir sorun olduğu ifade edilmektedir (4). Özellikle sağlık hizmetlerinde çalışanlar, diğer hizmet işyerleri ve mesleklere göre daha riskli çalışan grubunu oluşturmaktadır.

Araştırmalar, sağlık çalışanlarının şiddete uğrama riskinin diğer hizmet sektörü çalışanlarına oranla 16 kat daha fazla olduğunu, hemşirelerin ise diğer sağlık çalışanları arasında üç kat daha fazla risk altında olduğunu göstermektedir (35). Kamu hizmetlerinin yaygın olarak sunulduğu sağlık işyerlerinde, yoğun iş yükü, düzensiz ve belirsiz çalışma koşulları sağlık çalışanlarının psikolojik şiddete uğrama riskini arttıran nedenler olarak görülmektedir. Öte yandan sağlık sadece stres ve şiddete açık çalışma koşulları nedeniyle değil, aynı zamanda kadın çalışanların yoğun olarak bulunması nedeniyle de şiddetin en yaygın olduğu sektörlerden biridir. Özellikle istikrarsız, belirsiz, düşük ücretli ve düşük statülü işlerde kadınların daha çok çalışması, erkeklere oranla daha fazla şiddet riski doğurmaktadır (36).

Ülkemizde son yıllarda hemşirelerle yapılan mobbinge ilgili çalışmalarda da mobbinge maruz kalma oranı sırayla 70% , 84% ve %17 olarak belirlenmiştir (17,37). Yurt dışında yapılan bir çalışmada bu oran 1% ve 4% olarak belirlenmiştir (38). Bu sonuçlara göre ülkemizde, hemşirelerin mobbinge maruz kalma oranının dünya pervalansına göre yüksek olduğu düşünülmektedir (15).

Türkiye'de Sağlık ve Sosyal Hizmet Emekçileri Sendikası'nın (SES) asistan, pratisyen, uzman doktor, ebe ve hemşirelerin yer aldığı toplam 1771 kadın sağlık çalışanı üzerinde yaptığı anket, sağlık kurumlarında çalışan kadınların psikolojik baskı ve fiziksel şiddetten yoğun olarak sikayetçi olduğunu ortaya koymaktadır (5).

Çobanoğlu'nun çalışmasında mobbing'in genelde üst düzey yönetim kadrosu tarafından uygulandığını, sağlık sektöründe kadın çalışanların çok olduğunu ve nedenini hemşirelerin bayanlardan seçilmesinden kaynaklandığını belirtilmektedir. Farell'da çalışmasında hemşirelerin yaşadığı sözlü saldırıların %29'unu meslektaşlarının yaptığını, %27'sini hekimlerin yaptığını belirlemiştir (39).

Öztürk'ün çalışmasında hemşirelerin yaklaşık yarısı kurumlarından, mesleklerinden memnun değildir ve fırsatları olsa başka bir iş de çalışmak istemektedirler (17).

IX. Mobbingin Hemşireler Üzerindeki Olumsuz Etkileri

- Şok, inanmama, suçluluk, depresyon, korku
- Fiziksel yara, rahatsızlıklar (migren,kusma vb.)
- Yükselen stres seviyesi
- Benlik saygısında ve mesleki yetkiliğine olan inancında eksilme,
- Kendini suçlu görme,
- Kendini aciz ve sömürülmüş görme,
- Mesleki sorumlulukların için gereken davranışlardan kaçınma ve bakımın kalitesinin düşmesi,
- Cinsel rahatsızlıklar
- Kişilerarası ilişkilerde bozulma,
- İş doyumunu yitirme,
- İşe gelmeme,
- Personelinin moralinin ve verimliliğinin azalması
- Verimliliğin düşmesi
- Hasta-hemşire anksiyetesi (17).

SONUÇ VE ÖNERİLER

Mobbing davranışı hemşirelerde bakımın kalitesini düşürmekte ve post-travmatik stres bozukluğu gibi çok ciddi psikolojik sorunlara neden olmaktadır (40).

İşyerinde duygusal tacizin ve saldırganlığın hastalık, düşük moral, verimliliğin azalması, yüksek oranlı işgücü devirleri, yoğun iş stresi ve düşük iş performansı gibi yüksek maliyetli sonuçlara neden olduğuna belirlenmiştir. Bu bağlamda, çalışanların kendi çalışma ortamları içerisinde duygusal saldırı hakkında eğitilmesi ve aydınlatılması onları tacize maruz kaldıklarında kendilerini koruyabilmeleri adına önemli bir çözüm yolu olarak önerilmiştir (41).

Mobbing davranışlarını önlemede en önemli adımlardan biri de örgütlerde zamanında önlemler almak, örgüte ve çalışanlara zarar vermesini engellemektir. Mobbingi yönetme konusunda öneriler özetle aşağıdaki başlıklar altında toplanabilir.

- Örgütün kültürel yapısı oluşturulmalı, kültürel değerler çalışanları tarafından benimsenmeli,
- İşyeri mobbing eğilimleri ve bu eğilimleri etkileyen faktörler saptanmalı,

- İş tanımları yapılmalı, çalışanların görev ve sorumlulukları belirlenmeli,
- Örgütlerde stres yaratıcı ortamlar ortadan kaldırılmalı (Eşit kariyer fırsatları, adaletli ücret politikalarının, iş güvenliğinin sağlanması, yıkıcı rekabetin azaltılması gibi)
- Etkin, güvenli, konusunun uzmanı yöneticilerle çalışılmalı,
- Sürekli eğitim programlarından yararlanmalı (Stres, Mobbing, Kişisel Eğitimleri gibi)
- Örgütlerde uzman rehberler, psikologlar çalıştırılmalı,
- Örgütlerde etik kodlar oluşturulmalı ve etik değerleri içselleştirmeleri sağlanmalı
- İletişime önem vererek, sık sık yüz yüze iletişim kurabilecekleri ortam yaratılmalı,
- İşe alım ve yerleştirme sürecinde kişilik iş uyumuna dikkat edilmeli,
- Mobbing davranışının örgüte olan maliyetleri belirlenmeli,
- Mobbingi önleyici hukuki tedbirler alınmalı ve mobbing mağdurları hukuken korunmalıdır (5).

KAYNAKLAR

1.Yıldırım D, Yıldırım A. Sağlık Alanında Çalışan Akademisyenlerin Karşılaştığı Psikolojik Şiddet Davranışları Ve Bu Davranışların Etkisi. Türkiye Klinikleri Tıp Bilimleri Dergisi 2010;30(2):559-70.

2.Murray JS. Workplace Bullying In Nursing: A Problem That Can't Be Ignored. Official Journal Of The Academy of: Medical-Surgical Nurses 2009;18(5):273-6.

3.Çobanoğlu Ş. Mobbing-İşyerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri. İstanbul: Timaş Psikoloji Dizisi; 2005.

4.Chappell D, Di Martino V. Violence at Work, International Labour Organization, Third Edition. Geneva. 2006.

5.Kirel Ç. Örgütlerde Mobbing Yönetiminde Destekleyici ve Risk Azaltıcı Öneriler. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi 2007; 7 (2) : 317-334.

6.Simons SR, Mawn B. Bullying In The Workplace--A Qualitative Study Of Newly Licensed Registered Nurses. AAOHN JOURNAL 2010;58(7):305-1.

7.Bağ B. Hemşirelikte Şiddet Görünümleri. İstanbul: Aktif Yayınevi. 2004.

8.Devanport N, Distler Schwartz R, Pursell Elliott G. Mobbing, Emotional Abuse In The American Workplace. Çev: O.C. Onertoy. İstanbul: Sistem Yayıncılık. 2003.

9.Sofield L, Salmond SW. Workplace violence. A Focus On Verbal Abuse And Intent To Leave The Organization. Orthopaedic nursing 2003;22(4):274-83.

10.Tekin İ. Violence Against Emergency Staff. Türkiye Klinikleri Tıp Bilimleri Dergisi 2006;2(50):68-73.

11.Delbel J.C. De-Escalating Workplace Aggression. Nursing Management 2003; 34, 30-34.

12.West L.J. The Effect Of Anintervention On The Risk Of Eruptive Violence In The Emergency Department (Master of Science in Nursing), New Haven, Connecticut: Southern Connecticut State University. 2003.

13.Özen Çöl S. İşyerinde Psikolojik Şiddet: Hastane Çalışanları Üzerinde Yapılan Bir Araştırma. Çalışma ve Toplum 2008/4: 107-33.

14.Hutchinson M, Wilkes L, Jackson D, Vickers MH. Integrating Individual, Work Group And Organizational Factors: Testing A Multidimensional Model Of Bullying In The Nursing Workplace. Journal of Nursing management 2010;18(2):173-81.

15.Efe SY, Ayaz S. Mobbing Against Nurses İn The Workplace In Turkey. International Nursing Reivew 2010;57(3):328-34.

16.Camerino D, Estryen-Behar M, Conway PM, van Der Heijden BI, Hasselhorn HM. Work-Related Factors And Violence Among Nursing Staff In The European NEXT Study: A Longitudinal Cohort Study. International Journal Nursing Study 2008;45(1):35-50.

17.Khorsid L, Akın E. Hemşirelikte Meslektaş Şiddeti. Hastane Yönetimi 2006; Temmuz-Ağustos-Eylül:14-18.

18. Öztürk H, Yılmaz F, Hindistan S. Hemşireler için Mobbing Ölçeği ve Hemşirelerin Yaşadığı Mobbing. Hastane Yönetimi 2007; 11 (1-2), 63-69.

19. Aydın Ş, Şahin N, Uzun D. Örgütlerde Yaşanan Psikolojik Şiddet Sorunlarının Konaklama İşletmeleri Açısından Konaklama İşletmeleri Açısından Değerlendirmesi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 2007; 16 (2), 61-74.

20.Salin D. Prevalence and Forms of Bullying Among Business Professionals: A Comparison of Two Different Strestegies For Measuring Bullying. European Journal of Work and Organizational Psychology 2001.10(4), 425-441. 30.

21.Tınaz P. İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing). İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım. 2006.

22.Arpacıoğlu G. İşyerindeki Stresin Gizli Kaynağı:Zorbalık ve Duygusal Taciz,<<http://www.ntvmsnbc.com/news/313446.asp#Body>>, (20.02.2013).

23.Tutar H. İşyerinde Psikolojik Şiddet. 3. Baskı, Ankara: Platin Yayınları; 2004.

24.Zapf D. Organizational Work Group Relatedand Personal Causes of Mobbing/

Bullying at Work. International Journal of Manpower 1999; 20(1/2),70-85.

25.Tetik S. Mobbing Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önem KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi 2010;12(18):81-89.

26.Solmuş T. İş Yaşamında Travmalar: Cinsel Taciz ve Duygusal Zorbalık/Taciz (Mobbing). İş- Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi 2005; 7 (2).

27.Yıldırım A, Yıldırım D. Mobbing The Workplace by Peers and Managers: Mobbing Experienced by Nurses Working in Healthcare Facilities in Turkey And Its Effect on Nurses, Issues In Clinical Nursing Journal Of Clinical Nursing 2006; 1144-1149

28.Yıldırım D. Bullying among nurses and its effects. International Nursing Review 2009; 56,504-511.

29.Heather K, Spence Laschinger, Ashley L, Grau, Joan Finegan, Piotr Wilk. New Graduate Nurses' experiences Of Bullying And Burn Out In Hospital Settings. Journal of Advanced 2010; 66(12):2732-42.

30.Yavuz H. Çalışanlarda Mobbing (psikolojik şiddet) Algısını Etkileyen Faktörler: SDÜ Tıp Fakültesi Üzerine Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi. İsparta- 2007.

31.Cengiz R. Futbolda Psikolojik Şiddet ve Baskı, TFF FGM Futbol Eğitim Yayınları- 11, Elma Basımevi, 1. Baskı, Aralık İstanbul. 2009.

32.Minton S. J. Minton P. The Applicationof Certain Phenomenological/ Existential Perspectivesin Understanding the Bully-Victim Cycle. Existential Analysis Journal of the Society for Existential Analysis 2004; 15 (2) 230-242.

33.Adams A. Bullying at Work: How to Confrontand Overcome It. 1992. London:Virago.

34.Çarıkcı H, Yavuz H. Çalışanlarda Mobbing (psikolojik şiddet) Algısı: Sağlık Sektörü Çalışanları Üzerine Bir Araştırma Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 2009/2:10.

35.Kingma M. Workplace Violence in the Health Sector: A Problem of Epidemic Proportion”, International Nursing Review 2001, 48, 129-130.

36.Di Martino V. Relationship between Work Stressand Workplace Violence In The Health Sector, ILO/ICN/WHO/PSI, Geneva. 2003.

37.Dilman T. Özel Hastanelerde Çalışan Hemşirelerin Duygusal Tacize Maruz Kalma Durumlarının Belirlenmesi. Yayınlanmamış. Marmara Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi, İstanbul. 2007.

38.Einarsen S, Hoel H, Zapf D, Cooper C.L. Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice. Taylor & Francis. London. 2003.

39.Farell G.A. Nursing study: Thirty percent of nurses report both verbal and physical abuse on the job, Health & Medicine Week, 2006; 25, 975.

40.Pai HC, Lee S. Risk factors for workplace violence in clinical registered nurses in Taiwan. Journal Clinical Nursing 2011;20(9-10):1405-12.

41.Demir Y, Çavuş M. Mobbing'in Kişisel ve Örgütsel Etkileri Üzerine Bir araştırma. Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi 2009; 2(1),13-2.