

İŞYERİNDE ŞİDDETE (WORKPLACE VIOLENCE) KARŞI ÇALIŞANLARIN BİREYSEL ÇATIŞMA YÖNETİMİ YAKLAŞIMLARI; SAĞLIK SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA

Fehmi Volkan AKYÖN

Çanakkale 18 Mart Üniversitesi, Çanakkale Meslek Yüksek Okulu, Öğretim Görevlisi Dr

WORKER'S INDIVIDUAL CONFLICT MANAGEMENT STYLES TOWARDS WORKPLACE VIOLENCE; RESEARCH AT HEALTH SECTOR

Abstract: Intentional actions giving psychological or physical harm to one or more employees at a work place are called violence at work. Workplace violence involves verbal, physical and physiological assault, mobbing, bullying, threading, frightening, injuring or any kind of action that cause harm. Organization and management literature classify approaches in individual conflict management method in five groups. These are; avoidance style, collaboration style, compromise style, accommodating style and forcing style. Individual conflict management styles which employees choose against diversities they experience at work place are closely related to violence at work place. The main purpose of this study is to determine whether there is any relation between the individual conflict management styles that medical employees choose and the violence they experience at their workplace.

Keywords: Conflict Management, Individual Conflict Management Styles, Workplace Violence

İŞYERİNDE ŞİDDETE KARŞI ÇALIŞANLARIN BİREYSEL ÇATIŞMA YÖNETİMİ YAKLAŞIMLARI; SAĞLIK SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA

Özet: İş yerinde, bir veya birden fazla çalışana bilinçli bir şekilde psikolojik ve fiziksel zarar veren davranışlara iş yerinde şiddet adı verilmektedir. İşyerinde şiddet; sözel, fiziksel ve psikolojik saldırı, psikolojik baskı ve yıldırma, zorbalık, tehdit, korkutma, yaralama, zarar görme ile sonuçlanabilecek tüm şiddet davranışlarını içermektedir. Yönetim ve organizasyon literatürü; bireysel çatışma yönetimi yaklaşımlarını beş grupta toparlamaktadır. Bunlar: kaçınma yaklaşımı, işbirliği yaklaşımı, uzlaşma yaklaşımı, uyma yaklaşımı ve zorlama yaklaşımıdır. Çalışanların iş yerinde yaşadıkları anlaşmazlıklara karşı tercih ettikleri bireysel çatışma yönetimi yaklaşımlarının iş yerinde şiddetle yakından ilişkisi bulunmaktadır. Araştırmanın temel amacı çalışanların tercih ettikleri bireysel çatışma yönetimi yaklaşımları ile iş yerinde yaşadıkları şiddet arasında ilişki olup olmadığının tespit edilmesidir.

Anahtar Kelimeler: Çatışma Yönetimi, Bireysel Çatışma Yönetimi Yaklaşımları, İşyerinde Şiddet

I. GİRİŞ

İş yerinde şiddet; fiziksel ve ruhsal olarak çalışanların saygınlığını etkilemek, fiziksel, psikolojik saldırıda bulunmak ya da çalışanın cinsel açıdan zarar görmesiyle sonuçlanabilecek durumları yaşanması olarak tanımlanmaktadır. İş yerinde şiddet ile çatışma birbirine yakından ilişkilidir. Çatışma savaş, mücadele, kavga, uyuşmazlık, anlaşmazlık gibi yoğun ve uzun bir mücadele süresini içeren anlamlar taşımaktadır. Çatışma aynı zamanda birlikte çalışma sorunlarından kaynaklanan ve normal faaliyetlerin durmasına neden olan olaylardır. İş yerinde şiddet ise anlaşmazlık, mücadele ve kavgaların bir ürünüdür

İş yerinde çatışmaların önlenmesi veya yönetilmesi gerekmektedir. İyi yönetilen bir çatışma örgüt için önemli faydalar sağlamaktadır. Örgütlerde çatışma yönetimi, genel olarak organizasyon üyeleri arasında ya da daha özel olarak belirli bir ekip çalışması içerisinde işle ilgili veya kişilik özelliklerinden kaynaklanan sorunları ve olayları incelemek, bu anlaşmazlıkları ortadan

kaldırmanın yollarını araştırmak ya da anlaşmazlıkların örgüt yararına kullanılabilmesini sağlayabilecek şekilde yönetmektir.

İş yerinde yaşanan şiddet ile çalışanların bireysel çatışma yönetimi yaklaşımları arasında önemli ilişkiler bulunmaktadır. Çalışanların tercih ettikleri bireysel çatışma yönetimi yaklaşımları, yaşadıkları anlaşmazlıkların çözümünde veya bu anlaşmazlıkların şiddete dönüşmesinde etkili bir faktördür

II. İŞ YERİNDE ŞİDDET

İş yerinde şiddet hem bireysel hem de örgütsel açıdan her geçen gün etkisini daha da artırmaktadır. İş yerinde şiddetin örgütlere getirdiği olumsuz sonuçlar, bu alana yönelik araştırma ve istatistiksel sonuçların yer aldığı çalışmaların artmasına neden olmaktadır [1]. Araştırmalar; Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO), Dünya Sağlık Örgütü (WHO), çeşitli sendika ve üniversiteler tarafından yürütülmektedir.

İş yerinde bir veya birden fazla çalışana, bilinçli bir şekilde psikolojik ve fiziksel zarar veren davranışlara iş yerinde şiddet adı verilmektedir [2]. Bu davranışlar: sözel, fiziksel ve psikolojik saldırı, tehdit, korkutma, yaralama, zarar görme ile sonuçlanabilecek her tür davranışı içermektedir [3].

İş yerinde şiddet bazı kavram ve terimlerle beraber anılmaktadır. Bunlar: zorbalık (bullying), taciz (abuse), kötü muamele (mistreatment), duygusal saldırı (emotional abuse), kurban seçme (victimization), gözdağı verme (intimidation), sözel saldırı (verbal abuse), psikolojik terör (psychologic terror), psikolojik şiddet (psychologic violence, mobbing), fiziksel şiddet (physical violence) gibi kavramlardır.

Literatürde "Bullying" ve "Mobbing" yaygın olarak kullanılmaktadır. "Mobbing" iş yerinde yıldırma ve psikolojik şiddet gibi daha ziyade fiziksel olmayan davranışları içermekte, "Bullying" ise hem fiziksel hem de fiziksel olmayan davranışları ifade etmektedir [4]. Ancak bunlar pek çok ülkede birbirlerinin yerine de kullanılmaktadır.

Örneğin İngiltere ve Avustralya'da iş yerinde şiddet için "Bullying" Avrupa ve ABD' de benzer davranışları tanımlarken "Mobbing" tercih edilmektedir. Türkiye'de "Mobbing" iş yerinde psikolojik şiddet için kabul gören terimdir [5]. "Bullying" kelimesi ülkemizde kullanılmamaktadır. İş yerinde şiddet biçimlerinin tümünü açıklayan ve üzerinde fikir birliğine varan bir terim bulunmamaktadır.

İş yerinde şiddet fiziksel olan ve fiziksel olmayan şiddet olarak iki grupta incelenmektedir [6].

II.1. İş Yerinde Fiziksel Şiddet

İşyerinde çalışan diğer bireylerin, tüketicilerin veya işyeri ile alakalı olmayan bireylerin, çalışanlara fiziksel zarar verme amacı ile saldırılarda bulunmasına iş yerinde fiziksel şiddet adı verilmektedir. Bu saldırılar, basitçe itilip kakılmadan, yaralanma ve ölüme sebebiyet vermeye kadar değişik nitelikte olmaktadır [7].

İş yerinde fiziksel şiddet yöntemleri iki grupta toplanmaktadır. Bunlar, kritik olan ve kritik olmayan sonuçlar doğuracak yöntemlerdir. Kritik olmayan fiziksel şiddet yöntemleri: vurma, tekme atma, itme, ağzını kapama, yaralama, zarar vermeye yönelik fiziksel temas; cinsel içerikli fiziksel saldırı, tehdit ve taciz yoluyla fiziksel zarar verme, tükürme, sıkma ve sıkıştırma, türünden davranışlardır [1]. Bıçaklama, kesici alet ve silah kullanma, cinayete teşebbüs gibi ölüme sebebiyet verecek kritik davranışlar da fiziksel şiddet yöntemleri olarak kabul edilmektedir [8].

II.2. İş Yerinde Fiziksel Olmayan Şiddet

Fiziksel olmayan şiddet psikolojik, sözel ve cinsel şiddet olmak üzere üç başlıkta incelenmektedir.

II.2.1. İş Yerinde Psikolojik Şiddet

İş yerinde çalışanlara karşı yıldırma, psikolojik baskı, psikolojik terör, duygusal saldırı özelliği taşıyan davranışlara psikolojik şiddet adı verilmektedir ve genellikle mobbing kelimesi ile anılmaktadır [9].

Psikolojik şiddet; sözel saldırı veya tehditlerle bireyi yıldırma, alay etme, küçümseme, öfkesini ve kinini yöneltmedir [4]. Çalışanlara karşı duygusal bir saldırıdır. Hedefi; bir iş yerindeki kişi veya kişiler üzerinde sistematik olarak baskı kurarak iş performansını ve dayanma gücünü yok ederek, işten ayrılmaya zorlamaktır [10].

İş yerinde psikolojik şiddet uygulamaları kişinin profesyonel statüsüne ve kişiliğine yönelik sürekli tehdit ve taciz, çalışanın izolasyonu, aşırı iş yükü ve çalışanın istikrarını bozacak şekillerde yapılmaktadır[11]. Bu uygulamalar beş kategoride gruplanmaktadır. Bunlar [12].

- Kendini göstermek ve iletişimi engellemek,
- Sosyal ilişkilere saldırmak,
- İtibara saldırmak,
- Kişinin yaşam kalitesine yönelik ve mesleki duruma yönelik saldırılarda bulunmak,
- Kişinin sağlığına yönelik saldırılarda bulunmaktır.

Yukarıda belirtilen beş psikolojik şiddet yöntemini gerçekleştirmek için aşağıdaki davranışlar biçimleri kullanılmaktadır [13].

- İş yaşamını ve özel yaşamı sürekli eleştirme,
- Çalışanın kendini gösterme olanaklarını kısıtlama,
- Çalışanla konuşmayı ve başkalarına ulaşmasını engelleme,
- Çalışanın dini ve siyasi görüşleriyle alay etme,
- Asılsız söylentilere kulak verme ve dedikodu yapma,
- Çalışanı gülünç düşürmeye çalışma ve taklit etme,
- Cinsel imalarda veya doğrudan cinsel tacizde bulunma,
- Verilen işleri sürekli geri alma,
- Sürekli iş ve bölüm değiştirme,

- İtibarı düşürecek şekilde ve çalışanın niteliklerine uygun olmayan işler verme,
- Çalışanı fiziksel olarak ağır işler yapmaya zorlama,
- Fiziksel şiddet tehditlerinde bulunma,
- Mantık dışı katı kurallar koyma,
- Durmadan hata bulma yöntemleridir.

İş yerindeki bir davranışın psikolojik şiddet içerebilmesi için davranışın kasıtlı, niyetli ve sürekli olması gerekmektedir.

II.2.2. İş Yerinde Sözel Şiddet

Çalışanlara karşı suistimal, tehdit, hakaret ve sözle yapılan saldırılara iş yerinde sözel şiddet adı verilmektedir [4].

Sözel şiddet; yaş, sakatlık, cinsiyet, cinsel yönelim, ırk, dil, din, fikir ve inançlar, sosyal köken, mülkiyet, doğum yeri gibi değerleri içeren ve çalışanların onurunu etkileyen davranışlardır. Psikolojik şiddet ile sözel şiddet arasındaki temel farklılık psikolojik şiddet uygulayanın niyeti ve şiddetin sürekliliğidir. Sözel şiddet süreklilik kazandığında ve çalışmanı yıldırıp işten uzaklaştırmaya dönüştüğünde psikolojik şiddet halini alır [14].

İş yerinde sözel şiddet pek çok biçimde gerçekleşebilmektedir. Konuşmaya parmakla işaret etme, yumruk sıkma, dik dik bakma biçiminde beden dili eklendiği gibi, kızgın bir tonla bağırma, küfürlü konuşma, uygun olmayan şakalar yapma şeklinde de gerçekleşmektedir. Ayrıca hakaret, aşağılama ve küçümseme davranışları görülmektedir [15]. Bağırma, küfür, alay etme, sözle baskı altına almaya çalışma, acı vermeye yönelik sözler kullanma biçiminde meydana geldiği gibi [9], tehdit ile korkutmak ya da zarar vermek niyetiyle de yapılmaktadır. Sözel şiddet kabadayılık davranışlarını da içermektedir [1].

Sözel şiddetin örneğin; mülkiyete taciz biçiminde yaşandığı durumlar da bulunmaktadır. (İstenmeyen telefon aramaları ve mesajlar yoluyla olabilmektedir) [8].

II.2.3. İş Yerinde Cinsel Şiddet

İş yerinde cinsel şiddet; çalışanın kendi yöneticisinden, diğer bir yöneticiden, çalışma arkadaşından, bir tüketiciden, ya da iş yerinin çalışmanı olmayan herhangi birinden yapılabilen şiddettir. Söz konusu şiddet çalışanın hemcinsinden de gelebilmektedir [14].

İstenmeyen cinsel içerikli iletişim ve dokunuşlar, cinsellik içeren imalar, karşı tarafın (çoğunlukla kadın)

istememesine rağmen yapılan flört teklifleri, cinsel içerikli "şaka"lar, cinsel fiziksel baskı ve zorlama, içinde pornografik içerikli fıkra veya resimlerin yer aldığı elektronik postalar iş yerinde cinsel şiddetin belirgin örnekleridir [16].

Cinsel şiddeti sözlü ve sözsüz olarak sınıflamak da mümkündür. Buna göre; cinsel içerikli fıkralar, şakalar, teklifler sözlü cinsel şiddet, cinsel organların ya da materyallerin gösterilmesi, cinselliği çağrıştırmacı hareketler de sözsüz cinsel şiddet yöntemleri olarak sıralanabilir. Cinsel şiddet, basitçe dokunma ve okşamadan, tecavüze kadar uzanan pek çok davranışı kapsayabilir [17].

III. ÇALIŞANLARIN BİREYSEL ÇATIŞMA YÖNETİMİ YAKLAŞIMLARI

Çatışmaların çözümlenmesinde bireylerin uyguladığı bireysel yaklaşımlar bulunmaktadır. Bu yaklaşımlar çalışanların kişilik özelliklerine, cinsiyetine, çalışanın eğitim durumuna, yaşına ve örgüt içinde bulunduğu konuma göre farklılıklar göstermektedir. Bireyler anlaşmazlık yaşadıklarında nasıl davrandıklarının genellikle farkında değildir. Davranışlar çoğunlukla çocuklukta öğrenildiğinden otomatik olarak işlenmektedir. Burada önemli olan, herkesin kendine özgü bir çatışmayı yönetme yaklaşımı bulunmasından çok, yaklaşımın öğrenilmiş olması nedeniyle, yeni ve daha etkin yollar öğrenerek çatışmaları çözme yaklaşımlarını değiştirebilmeleri ve geliştirebilmeleridir.

Yönetim ve organizasyon literatürü; bireysel çatışma yönetimi yaklaşımlarını "big five" adıyla beş grupta toparlamaktadır. Bunlar: kaçınma yaklaşımı, işbirliği yaklaşımı, uzlaşma yaklaşımı, uyma yaklaşımı ve zorlama yaklaşımıdır. Ancak isimlendirmelerde bazen farklılıklarda bulunmaktadır. Örneğin; bazı kaynaklarda zorlama yaklaşımı yerine rekabet, işbirliği yaklaşımı yerine sorun çözme veya tümleştirme gibi isimlerde verilmektedir. Araştırmamızda ölçek olarak Afzalur Rahim'in ölçeği kullanılmıştır. Bu sebeple teorik bölümde Rahim'in yaklaşımları üzerinde durulmuştur. Rahim, çatışma yönetimi üzerine çalışan en önemli yönetim uzmanlarının başında gelmektedir [1].

Rahim yaptığı araştırmalarda, bireylerin çatışma yönetim yaklaşımlarını şu iki boyutun kombinasyonunu oluşturarak sınıflandırmıştır. Bu sınıflama; kendi çıkarını düşünme ve başkalarının çıkarını düşünmedir. Bunlardan birincisi; kişinin kendi ilgi ve ihtiyaçlarını gerçekleştirme derecesini açıklarken, diğeri; başkalarının ihtiyaçlarını dikkate alma derecesini açıklamaktadır. Rahim bireylerin çatışma yönetimi yaklaşımlarını ölçmek üzere "Organizational Conflict Inventory-II veya ROCI-II" olarak bilinen bir ölçek geliştirmiş, birçok çalışmada test edilerek yüksek

derecede geçerliliğe ve iç tutarlığa sahip olduğu bulunmuştur [18].

Rahim'in beş bireysel çatışma yönetimi yaklaşım tarzı şunlardır [19]:

- Kaçınma (avoiding),
- İşbirliği/Tümleştirme(collaboration /intagrating)
- Uyma (accommodating),
- Uzlaşma (compromising),
- Zorlama (dominating/forcing) yaklaşımlarıdır.

Rahim bu yaklaşımlardan hangilerinin ne zaman kullanılabileceğini ve ne zaman kullanılmayacağını tespit etmiştir. Burada üç temel ölçüt kullanmıştır:

- Yaklaşımın örgütsel etkinliğe katkısı,
- Toplumsal ihtiyaçların tatmini ve,
- Örgüt üyelerin etik ve moral ihtiyaçlarını karşılamasıdır.

Rahim' in çatışma yönetimi yaklaşımları, hem çatışan bireyler tarafından bireysel çatışma çözümünde hem de yöneticileri tarafından örgütsel çatışma çözümünde kullanılmaktadır. Bireysel çatışma çözümünde seçilen yöntemler kişinin kendisi için endişelenme düzeyi ve başkası için endişelenme düzeyi olmak üzere iki boyuttan etkilenerek seçilmektedir. Rahim'e göre bu modelde kişinin kendisi için ve başkası için endişelenme düzeyi, aynı zamanda çatışma durumundaki davranışlarını belirlemektedir [20].

IV. İŞ YERİNDE ŞİDDETE KARŞI ÇALIŞANLARIN BİREYSEL ÇATIŞMA YÖNETİMİ YAKLAŞIMLARI

Örgütlerde yöneticilerin çatışma yönetimi uygulamaması veya çatışma yönetiminin yetersizliği sağlıklı olan ve işlevsel olmayan çatışmaların meydana gelmesine neden olmaktadır. İşlevsel olmayan çatışmalar, örgütlerde çalışanlar arasındaki iş birliğini zedelemekte, çalışanların birlikteliği üzerinde yıkıcı sonuçlar ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Örgütlerde iş birlikçi bir ilişki çalışma ortamı oluşturabilmek ve çalışanları ortak amaçlar etrafında toplayabilmek için çatışmaların yönetilmesi gerekmektedir [21].

Çalışanların iş yerinde yaşadıkları anlaşmazlıklara karşı tercih ettikleri bireysel çatışma yönetimi yaklaşımlarının iş yerinde şiddetle yakından ilişkisi bulunmaktadır. Bunlar; kaçınma yaklaşımı, iş birliği yaklaşımı (tümleştirme), uyma yaklaşımı, uzlaşma yaklaşımı ve zorlama yaklaşımı (rekabet) olarak sıralanmaktadır. Çalışanın, yaşına, çalıştığı birime, eğitim

durumuna ve anlaşmazlık yaşadığı kişiye göre bireysel çatışma yönetimi yaklaşımlarında farklılıklar meydana gelmektedir [22]. Örneğin; çalışanın kişilik yapısı veya ailevi kültüründen kaynaklanan nedenlerden birbirleriyle ilişkilerinde zorlama veya kaçınma yaklaşımını tercih ettiğinde iş yerinde şiddet olasılığı artmaktadır. Tercih edeceği yaklaşım kendisinin "kurban" seçilmesinde etkili olmaktadır [23].

Aquino, çalışanların seçtikleri bireysel çatışma yönetimi yaklaşımlarının karşı tarafın bir saldırı gibi algılayabildiği ve bunun sonucunda iş yerinde şiddet ortamı doğmasına neden olduğunu ifade etmektedir. Aquino kaçınma ve zorlama yaklaşımını bu duruma örnek olarak göstermektedir. Örneğin; birey belirgin bir zorlama yaklaşımı kullandığında karşısındaki bunu bir saldırı olarak değerlendirebilmekte ve provake olabilmektedir. Provake olan taraf aynı şekilde cevap vererek iş yerinde şiddet meydana gelmesine neden olmaktadır. Baskın bir "kaçınma yaklaşımı" sergilediğinde ise, karşı taraf bunu bir zayıflık göstergesi olarak algılayarak hasmının daha çok üzerine giderek iş yerinde şiddet uygulayabilmektedir [24]. Örneğin; Joan Almost hemşireler üzerinde yaptığı ampirik çalışmasında; zorlama ve kaçınma yaklaşımları ile sorunlarını çözmeye çalışan hemşirelerin daha yüksek şiddet gördüğünü, işbirliği ve uzlaşma yaklaşımlarını tercih edenlerin ise daha az şiddet gördüğünü tespit etmiştir [23].

IV.1. Bireysel Kaçınma Yaklaşımı

Kaçınma yaklaşımı, çatışmadan sakınmak kabuğuna saklanmak şeklinde değerlendirildiği için kaplumbağa yaklaşımı olarak adlandırılmaktadır. Bu yaklaşımı uygulayanlar; kendi kişisel amaçlarını ve ilişkilerini boş verip çatışmanın olduğu konulardan ve çatışma içinde oldukları kişilerden uzak dururlar. İş birliğine yanaşmazlar ve pasif davranırlar. Çatışmaları çözenin mümkün olmadığı ya da olsa bile bu uğraşmaya değmeyeceğini düşünerek yüzleşmektense kaçmanın daha mantıklı olduğuna inanırlar. Bu yaklaşıma inanan birey, kendi amacına ulaşamamanın yanında, sorunların iyice derinleşmesine ve çözümsüzlüğe doğru gitmesine de neden olmaktadır [25].

Paul ve Townsend; çatışmaların görmezden gelmenin, çözüm üretmek yerine sadece çözümü ertelediğini [18], Lee ise anlaşmazlıkları çözüme kavuşturmak yerine görmezden gelmenin çatışmayı zamanla hiddetlendireceğini savunmaktadır [26]. Dieter Zapf ta ertelenen ve hiddetlenen çatışmaların iş yerinde şiddet görme olasılığı arttırdığını ifade etmektedir [27]. Bu yaklaşım içgüdüsel olarak kullanıldığında karşı taraf açısından kışkırtıcı etkiler yapmaktadır [28].

Jacinta, çalışanlarının sürekli olarak "kaçınma" yaklaşımı kullanmalarının, başkalarını memnun etmeye çalışırken kendi amaçlarını ve ihtiyaçlarını ihmal

etmelerine neden olduğunu belirtmektedir. Bunun sonucunda, karşısındakinin boyunduruğu altına girmesine neden olduğunu ifade etmektedir [29]. Örneğin; Keenan ve arkadaşlarının yaptığı araştırmalara göre; hemşirelerin yaygın biçimde tercih ettiği kaçınma yaklaşımının, kendilerini edilgen bir duruma getirdiğini, bunun sonucunda da hem doktorların hem de hemşirelik yöneticilerinin boyunduruğu altına girmelerine neden olduğunu belirtmektedir. Bu durum hemşirelerin psikolojik şiddet kurbanı olmalarına neden olmaktadır [30].

IV.2. Bireysel İş Birliği Yaklaşımı

Bu yaklaşımda, 'kaçınma' yönteminin tersine, problemin üstüne açık olarak gidilmesi söz konusudur. Özellikle iletişim problemlerinden kaynaklanan çatışmalar için etkili bir yoldur [31]. Yaklaşım, çatışan tarafların karşı karşıya gelerek, sorunu bütün yönleriyle tartışarak kendi görüşlerini ortaya koyabilecekleri bir ortamı ifade etmektedir. Bu çalışma tarafların belli bir anlaşmaya gelene kadar devam ettiği bir süreçtir. Özellikle tarafların yeterli bilgiye sahip olmadıkları, aralarında yoğun ve etkin bir haberleşme olmadığı durumlarda taraflar arasında anlaşma sağlayan bir yaklaşımdır [32].

Çalışanların tercih ettikleri iş birliği yaklaşımının, iş yerinde şiddet üzerinde belirleyici bir rolü olduğu yapılan araştırmalarda kanıtlanmıştır. Genel olarak iş birliği yapan çalışanların iş yerinde şiddet görme olasılığının azaldığı ortaya çıkmıştır. Ancak çalışanın iş birliği yaklaşımını tercih etmesi, her zaman şiddet görme olasılığını azaltmamaktadır. Karşısındaki kişinin gücü, statüsü ve niyetine göre iş birliği yapmaya çalışmak iş yerinde şiddetin artmasına da neden olabilmektedir. Örneğin; amacı bir çalışmanı örgütten uzaklaştırmak olan yöneticinin yaptığı psikolojik şiddete karşı iş birliği ile cevap vermek anlamsız olabilmektedir.

İş birliği yaklaşımı aralarında anlaşmazlık bulunan ve statü farkı olan çalışanlar arasında her zaman etkili olmamaktadır. Van de Vliert'e göre iş birliği yaklaşımını kullanan düşük statüdeki çalışanların yeteri kadar baskıcı bir tavır takınmamalarıdır. Bu çalışanlar baskıcı bir tavır takınmaya çalışsalar da ellerinde yeteri kadar yaptırım gücü olmaması, bu çabanın boşa gitmesine neden olmaktadır. İş birlikçi fakat pasif olan düşük statüdeki çalışan farkında olmadan kendini şiddetin hedefi haline getirebilmektedir [33].

İş yerinde şiddetin türüne göre iş birliği yaklaşımının yararlı olma durumu değişmektedir. Örneğin; cinsel şiddet gören bir çalışan, hangi yöntem ve durumda iş birliği yaklaşımını uygulayarak çözüm sağlayabileceği şüphelidir. Örneğin; tecavüz etmek isteyen bir faile karşı iş birliği gerçekleştirilemez.

İş birliğini gerçekleştirme yöntemleri de farklılık göstermektedir. Bazı iş birliği yöntemleri iş yerinde şiddet üzerinde etkili olmaktadır. Burada iş birliği yaklaşımı iki şekilde yapılabilmektedir. Biri uyma yoluyla diğeri ise uzlaşma yoluyla yapılabilmektedir. Uyma davranışları ile iş birliği yapmaya çabalama durumunda elde edilen sonuçlar olumsuz olmakta, uzlaşma davranışlarıyla iş birliği yapma çabaları sonucunda ise olumlu sonuçlar elde edilmektedir. Uyma yoluyla iş birliği gerçekleştirilmeye çalışanın durumu, uyma yaklaşımından bir farkı bulunmamaktadır. Çalışan iş birliği yaptığını zannederken karşısındakinin boyunduruğu altına girebilmektedir.

IV.3. Bireysel Uyma Yaklaşımı

Uyma yaklaşımı çatışma durumunda bir tarafın karşı tarafa boyun eğdiği bir yaklaşımdır [34]. Çatışma yönetiminde insanların uyma davranışını seçmeleri, başkaları tarafından kabul edilme ve sevilme ihtiyaçlarından ya da karşı tarafa bağımlılığın fazla olduğundan kaynaklanmaktadır. Onlar çatışma devam ettikçe birilerinin incinmesinden ya da ilişkilerinin zedelenmesinden korkarlar ve isteyerek kendi çıkarlarından vazgeçerler. Böylece çatışmayı yumuşatma yoluna giderler [19].

Milgram deneylerinin vurguladığı, boyun eğici ve itaatkar davranışlar, şiddetin bir sonucu olarak ortaya çıkmakla birlikte, şiddet davranışı gösterme ve sistemli bir şiddet uygulama eğilimini artıran bir işlev de görmektedir. Bu deneyler, "uyma"nın bireyi edilgenleştirdiğini, boyun eğen itaatkar bir varlığa dönüştürdüğünü, boyun eğen ve itaat eden bir bireyin daha fazla şiddet potansiyeli taşıdığını göstermektedir [18]. Ancak bu yaklaşım iki taraf arasında makul ilişkilerin oluşmasına olanak sağladığı sürece iş yerinde şiddeti azaltma yönünde olumlu sonuçlar da verebilmektedir [35].

Birçok şiddet türünde uyma yaklaşımının etkileri görülmektedir. Örneğin; cinsel taciz üzerine yapılan bir araştırmada, basit cinsel taciz olaylarına karşı "kaçınmadan" sonra en yaygın tepkinin "tolerans göstermek" olduğu anlaşılmıştır. Tolerans gösterme eğilimi iş yerinde şiddete karşı bir tür uyma yaklaşımı olarak kabul edilmektedir. Bunun sonucunda yaşanan şiddetin artmasına ve daha tehlikeli biçimlere dönüşmesine neden olduğu yapılan araştırmalardan belirlenmiştir [36].

Uyma yaklaşımı bir çeşit kabullenme yaklaşımıdır. Çalışanların içinde buldukları anlaşmazlık durumunda ortaya çıkan şartları kabullenmeleri ile işleyen bir mekanizmadır. Bazı sektörlerde şiddet, mesleklerin bir parçası olarak görülmektedir. Bu durum onları şiddete karşı savunmasız bırakmaktadır. Çalışanların iş yerlerinde yaşadıkları şiddet ve tacizleri kabullenmeleri beklenmektedir. Yaşadıkları şiddet durumuna karşı "kabul

edin”, “bu işinizin bir parçası” şeklinde telkinler yapılmaktadır. Bu formasyonda eğitilen çalışanlar edilgen bir kişilik yapısına sahip olmaya başlar. Örneğin; sağlık kurumlarında çalışanlara bu telkinler sürekli olarak yapılmaktadır. Hastaların olumsuz davranışları karşısında çalışanların sabır göstermesi ve olayları kabullenmesi beklenmektedir. Böylece çalışanlar ister istemez şiddetin bir parçası haline dönüşmektedir [17].

Örgütlerdeki bürokratik yapı, ast-üst ilişkilerinde şiddet yaratan bir faktördür. Çalışanların üstlerine uymama, veya onların isteklerine ve emirlerine karşı gelme durumunda kendilerinin bundan zarar görmelerine neden olmaktadır. İşten çıkarılma riski ve kariyerlerinin tehlikeye girmesi gibi olumsuz sonuçların varlığı çalışanları üstlerine karşı edilgen kılmakta ve onları “uyuma yaklaşımına” itebilmektedir. Amirinin her dediğini yapmak durumunda kalan bir çalışan için şiddet kaçınılmaz olmaktadır [37].

IV.4. Bireysel Uzlaşma Yaklaşımı

Uzlaşma yaklaşımı, kendi çıkarının bir kısmından vazgeçip diğer tarafı da fedakarlık yapmaya ikna etmeye çalışmak olarak tanımlanabilir. Uzlaşmak, orta bir noktada buluşmak veya asgari müştereklerde anlaşmaktır. Bu yaklaşımda taraflar tam olarak kazanmamakta, ve kaybetmemektedir [1].

Valentine, uzlaşma yaklaşımını kullanan çalışanların iş yerinde daha az çatışma ve stres yaşadıklarını ortaya koymaktadır. Stresin azalması iş yerinde şiddeti önlemektedir. Stresten kurtulan çalışanlar daha az hiddetli davranışlar göstermektedir [38].

Aquino, uzlaşma yaklaşımını, diğer yaklaşımların bir karışımı olduğunu belirtmektedir. Çalışanların bu yaklaşımı kullanmakta güçlük çektiğini de tespit etmiştir. Genellikle zamanın kısıtlı olduğu, tarafların eşit güçlere sahip olduğu ya da konunun önemli olmadığı durumlarda daha sık kullanılmaktadır. Şiddete karşı bu tarz bir yaklaşım sergilemek tarafların ortak bir noktada buluşması ve karşılıklı ödünler vererek anlaşma sağlamasıdır [39].

Uzlaşma yaklaşımı da bazı şiddet türlerinde etkisiz kalabilmektedir. Örneğin; cinsel şiddet yaşayan birinin, failin tacizlerinin bir kısmını kabul edip bir orta yol bulmaya çalışması onu şiddetten koruyacak bir durum değildir.

IV.5. Bireysel Zorlama Yaklaşımı

Bu yaklaşım, güç ve otorite kullanılarak karşı tarafı kendi çözümünü kabul ettirmeye zorlamak anlamını taşımaktadır. Bu tarzı benimseyen birey, kendi istediğini yaşama geçirerek çatışmayı çözme gayreti içindedir. Karşı tarafın ilgi ve ihtiyaçlarının

giderilmesi önemli görülmemekte ve dikkate alınmamaktadır [40]. Temelinde, bireysel istek konusu aşırı bir girişkenlik yatmaktadır. İş birliğine kapalılık son derece belirgindir [32].

Zorlama yaklaşımı baskın çalışanlarının iş yerinde şiddet görme ihtimali artmaktadır. Yapılan araştırmalarda; saldırganlık meyli olan kişilerin, genellikle bu tip çatışma yönetimi yaklaşımı tercih edenleri kurban seçtiklerini göstermektedir. Zorlama yaklaşımı şiddet potansiyeli olan kişilerde provakasyon etkisi yapmakta, bunu bir saldırı olarak algılamakta ve kendisi de karşı tarafa saldırmaktadır [18].

V. SAĞLIK SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA

V.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın temel amacı sağlık çalışanlarının tercih ettikleri bireysel çatışma yönetimi yaklaşımları ile iş yerinde yaşadıkları şiddet arasında ilişki olup olmadığının tespit edilmesidir.

V.2. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmamızın temel hipotezi şu şekildedir:

H₁: Tercih edilen bireysel çatışma yönetimi yaklaşımları ile iş yerinde şiddet arasında anlamlı ilişki vardır.

Temel hipoteze bağlı olarak alt hipotezlerimiz şu şekildedir:

H_{1.1}: Tercih edilen “kaçınma yaklaşımı” ile iş yerinde şiddet arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1.2}: Tercih edilen “zorlama yaklaşımı” ile iş yerinde şiddet arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1.3}: Tercih edilen “uyuma yaklaşımı” ile iş yerinde şiddet arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1.4}: Tercih edilen “işbirliği yaklaşımı” ile iş yerinde şiddet arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1.5}: Tercih edilen “uzlaşma yaklaşımı” ile iş yerinde şiddet arasında anlamlı bir ilişki vardır.

V.3. Araştırmanın Varsayımları

Temel varsayımlarımız şunlardır;

• Araştırmaya konu olan deneklerin, sorulara verdikleri cevaplar gerçek algı ve değerlendirmeleri yansıtmaktadır.

• Seçilen örneklemin, evreni temsil ettiği varsayılmaktadır.

• Ankette yer alan soruların araştırmanın

problemini test etme açısından yeterli ve geçerli olduğu varsayılmıştır.

• Hipotezleri test etmede kullanılan istatistik analizler yeterli ve geçerlidir.

Araştırmanın Sınırlılıkları

• Araştırma Çanakkale il merkezini kapsamaktadır.

• Araştırma kamu sağlık kurumlarını kapsamaktadır.

• Araştırma Çanakkale Devlet Hastanesi, Bahattin ve Huriye Demircioğlu Çocuk Hastanesi ve merkez sağlık ocaklarında çalışan doktor, hemşire ve sağlık memuru personeli kapsamaktadır .

V.4. Araştırmanın Yöntemi

Araştırma soruları daha önce yapılmış geçerliliği ve güvenilirliği tespit edilmiş olan ölçeklerden yararlanılarak oluşturulmuştur. İş yerinde şiddet anketi; Firdevs Uçmak'ın [41], "Acilde Çalışan Hemşirelerin Hasta ve Hasta Yakını Kaynaklı Saldırılara Karşı Tutumları" isimli yüksek lisans tezi (Cronbach's Alpha=0,86) ile www.mobbingturkiye.com internet sitesi tarafından yapılan psikolojik şiddet araştırmasında [42] kullanılan iş yerinde şiddet anketlerinden, bireysel çatışma yönetimi yaklaşımlarını ölçmek üzere Afzalur Rahim tarafından geliştirilmiş ve pek çok araştırmada geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanmış ölçeğinin, İsa Uysal [19] tarafından Türkçe'ye çevrilerek "Örgütsel Çatışma Yönetimi ve Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası'na Yönelik Bir Uygulama" isimli uzmanlık tezinde kullanılan anketten yararlanılarak oluşturulmuştur (Cronbach's Alpha=0,79).

İlk olarak pilot anket uygulaması yapılarak soruların sağlık çalışanları tarafından anlaşılır ve açık olup olmadığı, sağlık sektörüne uygun olup olmadığı test edilmiştir. Sağlık çalışanları ile test soruları tartışılmıştır. Anket 30 kişilik küçük bir grup ile test edilmiş ve küçük düzeltmeler yapılmıştır. Anket düzeltmeden sonra ayrı bir 30 kişilik grup ile tekrar test edilmiştir. Ankette yer alan sorulara ilişkin olarak frekans dağılımları verilmiş, araştırmadaki yargıların değerlendirilmesinde 5'li likert ölçeği kullanılmıştır.

Likert tipi ölçekler, denek tepkilerine dayanan ve sıralama düzeyinde ölçeklerdir. Likert tipi ölçekler ilk olarak tutumları ölçmek amacıyla geliştirilmiş olmakla beraber, psikolojik değişkenleri de ölçmek için de kullanılmaktadır. Ölçek verilen konu hakkında cevaplayıcının fikir ve bilgilerinin öğrenilmesini sağlar [60].

V.5. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Yöntemi

Araştırmamızın evreni olarak Çanakkale il merkezinde bulunan Çanakkale Devlet Hastanesi, Bahattin ve Huriye Demircioğlu Çocuk Hastanesi ve il merkezinde bulunan sağlık ocaklarında çalışan personel araştırma evreni olarak ele alınmıştır. Araştırma evreni meslek ve birimlerine göre sınıflandırma yoluna gidilmiştir. Yapılan araştırma sonuçları örnekler ile sınırlıdır.

Çanakkale il merkezinde kamu kesimi sağlık kurumlarında çalışan doktor, hemşire ve sağlık memurlarının tamamı hedef seçilmiştir. Toplam çalışan sayısı 640 dır. Örnek çekmede gayeli örneklem yöntemi kullanılmıştır. Ana kütlelinin %20'si örnek olarak belirlenmiştir. 640 sağlık çalışanından 133 adedi (~%20) istatistik analizlerde kullanılmıştır (Tablo.1). Hastanelerin sağlık personeli olarak en kalabalık departmanları branş hastaneleri dışında genelde acil servis, yoğun bakım üniteleri (genel yoğun bakım, reanimasyon ve yenidoğan yoğun bakım vb.), dahiliye ve hariciye servislerdir (Tablo.2).

Tablo.1. Araştırmanın Evreni

	Toplam	Analizde Kullanılan
Doktor	164	32
Hemşire	425	88
Sağlık Memuru	51	13
Toplam	640	133

Tablo.2. Bölümlerin Dağılımı

	Frekans (n)	Yüzde Oran (%)
Acil Servis	31	23,31
Ameliyathane, Yoğun Bakım ve Diyaliz	27	20,31
Hariciye ve Dahiliye	24	18,04
Sağlık Ocağı	11	8,27
Sağlık Y.O. Hemşirelik Öğrencileri	11	8,27
Fizik Tedavi ve Ortopedi	10	7,52
Diğer (Diş, çocuk, göz, vb)	19	15,29
Toplam	133	100,00

V.6. Veri Toplama ve Değerlendirmede Kullanılan Yöntemler

Veri toplam aracı olarak yüz yüze anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formu üç bölümden oluşturulmuştur. Birinci bölümde demografik ve mesleki bilgiler, ikinci bölümde iş yerinde şiddet soruları ve üçüncü bölümde de bireysel çatışma yönetimi

yaklaşımları soruları yer almıştır. Anket sorularının değerlendirilmesinde SPSS 15.00 İstatistik Paket Programından yararlanılmıştır. Ölçeklerin iç tutarlılığı Cronbach Alpha (Cronbach's Alpha=0,901) katsayısı ile değerlendirilmiştir. Anket soruları Faktör Analizine tabi tutularak varyansı temsil eden faktörler tespit edilmiştir. Hipotez ve faktörler Pearson Korelasyon Analizi ile test edilmiş ve değerlendirilmiştir.

V.7. Faktör Analizi

Anketin tamamı faktör analizine tabi tutulmuştur. Kaiser-Meyer-Olkin testi ile faktör analizinin güvenilirliği test edilmiştir. KMO Testi sonucuna göre yapılan faktör analizi testi yüksek güvenilirlik (0,755>0,500) [43] sağlamaktadır (Tablo.3). Faktör analizinde veriler varimax yöntemiyle rotasyona tabi tutularak ankette yer alan maddeler birbiriyle ilişkili olanların bir araya gelmesi sağlanarak faktörler oluşturulmuştur. Faktör analizlerinde kullanılan Varimax yöntemi en yaygın rotasyon "rotate" yöntemidir [44].

Tablo.3. Faktör Analizi KMO Tablosu

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,755
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	6977,457
	Df	1485

Yaptığımız faktör analizi sonuçlarına göre SPSS programı araştırmayı 9 faktörde anlamlı bir şekilde toparlayarak maddeleri gruplandırmıştır (Tablo.4). Bu faktörlerin beş tanesi iş yerinde şiddet faktörleri dört tanesi de bireysel çatışma yönetimi yaklaşımları maddeleridir. Faktör analizinde SPSS anket sorularının bir bölümünü gruplandırma sırasında dışarıda bırakmıştır. İş yerinde şiddet sorularından 15 tanesi analiz dışı bırakılarak 29 soru ile analiz yapılmıştır. Bireysel çatışma yönetimi yaklaşımları sorularından 6 tanesi analiz dışı bırakılarak 14 soru ile analiz yapılmıştır. Güvenilirlik testini düşüren ve faktör analizinde birden fazla faktöre dahil olan sorular değerlendirmeden çıkarılmıştır. tüm faktörlerin araştırma varyansını açıklama gücü %65'379'dur (Tablo.5).

Faktörlerin isimlendirilmesi ve toplam varyansı açıklama gücü aşağıdadır. Faktörlerin 1, 2, 4, 7, ve 9 numaralı faktörler iş yerinde şiddet faktörleridir. Bu faktörlerin toplam varyansı açıklama gücü %40,960'dır. Faktörlerin 3, 5, 6 ve 8 numaralı faktörler ise bireysel çatışma yönetimi yaklaşımları faktörleridir. Bu faktörlerin varyansı açıklama gücü ise %24,419'dur. Tablo.5'de faktörlerin detaylı olarak varyansları açıklama güçleri verilmiştir. Bu faktörlerden şekil.1 de bir araştırma modeli geliştirilmiştir. Buna göre 4 faktörden oluşan çalışanların bireysel çatışma yönetimi

yaklaşımları ile 5 faktörden oluşan işyerinde şiddet faktörleri arasında bir ilişki olup olmadığı araştırılacaktır. Faktör analizi literatürden farklı olarak uyma ve işbirliği yaklaşımlarını birleştirmiştir. Buradan çalışanların uyma yoluyla işbirliği yaklaşımı tercih ettikleri söylenebilir.

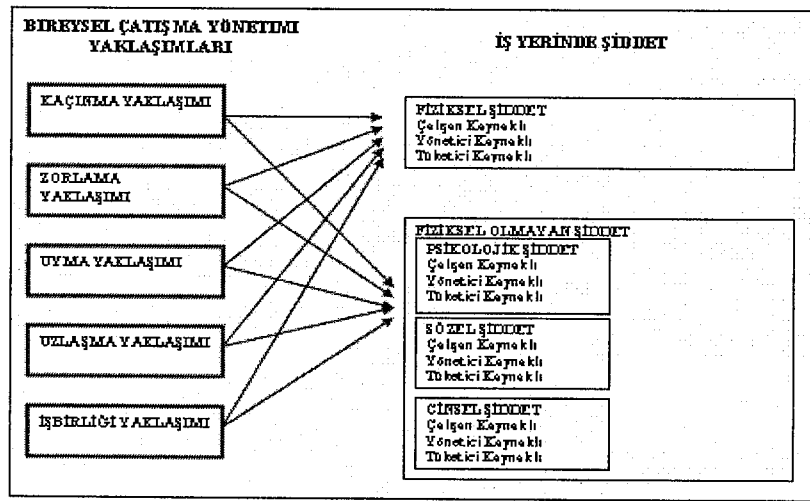
Tablo.4 Faktör Analizi Tablosu

Madde	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	0,855								
2	0,849								
3	0,844								
5	0,828								
7	0,812								
8	0,810								
9	0,803								
10	0,784								
15	0,756								
14	0,734								
4	0,511								
20		0,717							
22		0,660							
21		0,649							
25		0,640							
23		0,637							
28		0,609							
26		0,599							
27		0,487							
31		0,454							
50			0,801						
58			0,791						
51			0,713						
60			0,702						
63			0,691						
17				0,825					
37				0,775					
39				0,765					
36				0,753					
47					0,789				
48					0,751				
49					0,723				
45					0,700				
54						0,837			
59						0,789			
53						0,762			
41							0,753		
42							0,669		
40							0,413		
57								0,802	
55								0,679	
44									0,805
43									0,787

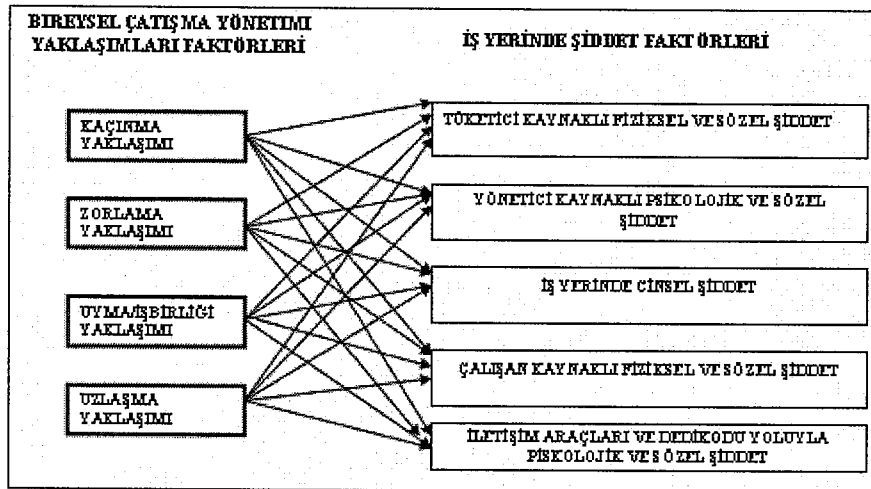
*0.40 altında kalan değerler gösterilmemiştir.

Tablo.5 Faktörlerin Varyansı Açıklama Güçleri

F	Faktörün Adı	Toplam Varyans	Varyans (%)	Toplam (%)
1	Hasta ve Yakını Kaynaklı Fiziksel ve Sözel Şiddet	7,896	16,115	16,115
2	Yönetici Kaynaklı Psikolojik ve Sözel Şiddet	4,115	8,398	24,513
3	Uyma ve İşbirliği Yaklaşımı	3,799	7,753	32,266
4	İş yerinde Cinsel Şiddet	3,547	7,239	39,505
5	Kaçınma Yaklaşımı	3,298	6,731	46,236
6	Uzlaşma Yaklaşımı	2,628	5,363	51,599
7	Çalışan Kaynaklı Fiziksel ve Sözel Şiddet	2,332	4,758	56,357
8	Zorlama Yaklaşımı	2,240	4,572	60,929
9	İletişim Araçları ve Dedikodu Yoluyla Psikolojik Şiddet	2,181	4,450	65,379



Şekil.1. Araştırmanın Teorik Modeli



Şekil.2. Araştırmanın Başlangıç Modeli

V.8. Pearson Korelasyon Analizi

Yaptığımız araştırmada Pearson korelasyon analizi sonuçlarına göre bireysel çatışma yönetimi yaklaşımları ile iş yerinde şiddet faktörleri arasında şekil.3 deki model meydana gelmektedir (Tablo.6 ve Şekil.3). Anlaşılacağı üzere bireysel çatışma yönetimi yaklaşımları ile iş yerinde şiddet faktörleri arasında bir ilişki bulunmaktadır. Buradan temel hipotezimiz olan H_1 hipotezi kabul edilmiştir. Tercih edilen bireysel çatışma yönetimi yaklaşımları ile iş yerinde şiddet arasında anlamlı bir ilişki (kısmi) bulunmaktadır.

Kaçınma yaklaşımı tercih eden bir çalışan daha fazla yönetici kaynaklı psikolojik şiddet görmektedir (,322**). Ancak; çalışan kaynaklı fiziksel ve sözel şiddet ile kaçınma yaklaşımı arasında negatif ve çok zayıf bir korelasyon da tespit edilmiştir (-0,191*).

Hipotezlerimizden $H_{1,1}$ kabul edilmiştir ($H_{1,1}$:Kaçınma yaklaşımı ile iş yerinde şiddet arasında anlamlı ilişki vardır). Kaçınma yaklaşımı ile yönetici kaynaklı psikoloji ve sözel şiddet ile çalışan kaynaklı fiziksel ve sözel şiddet arasında anlamlı ilişki olması sonucu hipotez kabul edilmiştir.

Zorlama yaklaşımı ile hasta ve yakını kaynaklı iş yerinde şiddet arasında pozitif ve düşük seviyeli anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (0,223*). Hipotezlerimizden $H_{1,2}$ kabul edilmiştir ($H_{1,2}$:Zorlama yaklaşımı ile iş yerinde şiddet arasında anlamlı ilişki vardır). Zorlama yaklaşımı ile tüketici kaynaklı fiziksel ve sözel şiddet arasında ilişki olması sonucu hipotez kabul edilmiştir.

Uyma yoluyla işbirliği yaklaşımı ile cinsel şiddet görme arasında pozitif ve zayıf bir korelasyon (,288**), uyma yoluyla işbirliği yaklaşımı ile yönetici kaynaklı psikolojik şiddet arasında da pozitif ve zayıf bir korelasyon tespit edilmiştir (,331**). Hipotezlerimizden $H_{1,3}$ ve $H_{1,4}$ kabul edilmiştir. ($H_{1,3}$: Uyma yaklaşımı ile iş yerinde şiddet arasında anlamlı ilişki vardır. $H_{1,4}$: İşbirliği yaklaşımı ve iş yerinde şiddet arasında anlamlı ilişki vardır). Yönetici kaynaklı psikolojik ve sözel şiddet ve iş yerinde cinsel şiddet arasında anlamlı ilişki olması hipotez kabul edilmiştir.

Uzlaşma yaklaşımı ile herhangi bir şiddet faktörü arasında bir korelasyon tespit edilememiştir. Ayrıca iletişim araçları ve dedikodu yoluyla psikolojik ve sözel şiddet faktörü ile herhangi bir yaklaşım arasında da korelasyon olmadığı tespit edilmiştir. Hipotezlerimizden $H_{1,5}$ red edilmiştir. ($H_{1,5}$: Uzlaşma yaklaşımı ile iş yerinde şiddet arasında anlamlı ilişki vardır.)

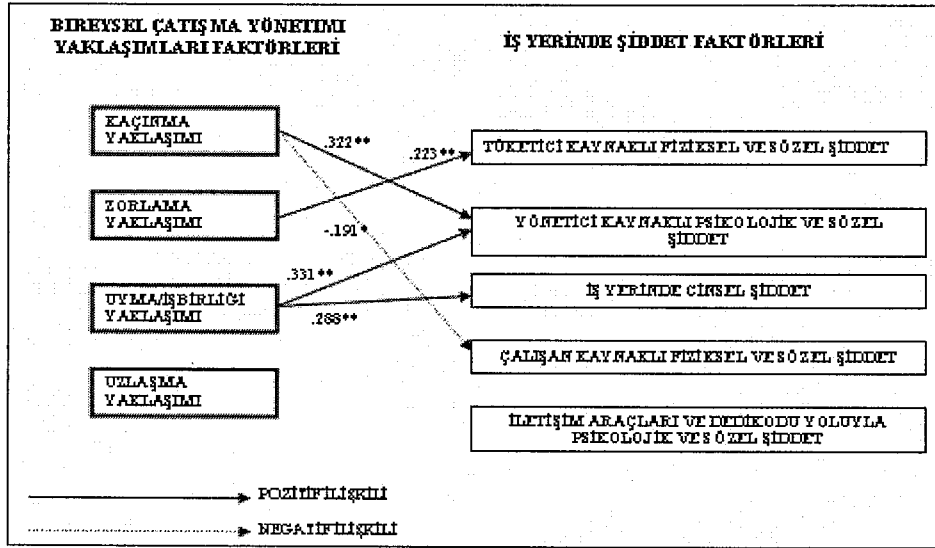
Tablo 6 İş Yerinde Şiddet ve Bireysel Çatışma Yönetimi Yaklaşımları Pearson Korelasyon Analizi

		Hasta ve Yakını Kaynaklı Fiziksel ve Sözel Şiddet	Yönetici Kaynaklı Psikolojik ve Sözel Şiddet	İş Yerinde Cinsel Şiddet	Çalışan Kaynaklı Fiziksel ve Sözel Şiddet	İletişim Araçları ve Dedikodu ile Psikolojik ve Sözel Şiddet	İş Yerinde Şiddet
Kaçınma	Pearson Correlation	-,007	,322(**)	,116	-,191(*)	,007	0,094
	Sig. (2-tailed)	,939	,000	,185	,027	,935	0,141
Zorlama	Pearson Correlation	,223(**)	,144	,148	,145	-,011	,184(*)
	Sig. (2-tailed)	,010	,098	,088	,095	,900	0,017
Uyma/ İşbirliği	Pearson Correlation	,127	,331(**)	,288(**)	,146	,073	,276(**)
	Sig. (2-tailed)	,147	,000	,001	,094	,401	0,001
Uzlaşma	Pearson Correlation	,113	,078	,021	-,090	,026	0,065
	Sig. (2-tailed)	,195	,375	,807	,303	,765	0,227

**significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

a Listwise N=133



Şekil.3. Pearson Korelasyon Analizine Göre Araştırmanın Sonuç Modeli

VI. SONUÇ

Yaptığımız Pearson Korelasyon Analiz'i sonuçlarına göre temel hipotezimiz kabul edilmiştir. Sonuç modelinden anlaşılacağı üzere bireysel çatışma yönetimi yaklaşımları ile iş yerinde şiddet faktörleri arasında bir ilişki (kısmi) bulunmaktadır. Analiz sonuçlarına göre: kaçınma yaklaşımı tercih eden bir çalışan daha fazla yönetici kaynaklı psikolojik şiddet görmektedir. Buna göre hasta ve yakınlarıyla aralarındaki anlaşmazlıklar da kaçınma yaklaşımı gösteren sağlık çalışanının daha çok şiddet görmekte olduğunu gösterir. Ayrıca çalışan kaynaklı fiziksel ve sözel şiddet ile kaçınma yaklaşımı arasında negatif ve çok zayıf bir ilişki tespit edilmiştir. Buradan kaçınma yaklaşımı tercih eden çalışanlar daha az çalışan kaynaklı fiziksel ve sözel şiddet görmektedir sonucu çıkarılabilir.

Kaçınma yaklaşımı ile iş yerinde şiddet faktörleri arasında yapılan analize göre; ilişki iki şiddet faktörü arasında farklıdır. Kaçınma yaklaşımı tercih eden çalışanlar yönetici kaynaklı psikolojik ve sözel şiddet faktörü arasında pozitif bir ilişki, çalışan kaynaklı sözel ve fiziksel şiddet arasında ise negatif bir ilişki tespit edilmiştir.

Zorlama yaklaşımı ile iş yerinde şiddet görme arasında pozitif ve çok zayıf bir korelasyon olduğu görülmektedir. Zorlama yaklaşımı ile hasta ve yakını kaynaklı iş yerinde şiddet arasında pozitif ve düşük seviyeli bir ilişki tespit edilmiştir. Zorlama yaklaşımı ile hasta ve yakını kaynaklı fiziksel, sözel şiddet faktörü arasında da bir ilişki bulunmuştur. Hastalarla ilgili anlaşmazlıklarda zorlama yaklaşımı bir provakasyon etkisi yapabilmekte aynı zamanda da çalışan şiddet görebilmektedir.

Uyma/iş birliği yaklaşımının ile iş yerinde şiddet arasında pozitif ve zayıf bir korelasyon olduğu görülmektedir. Buradan uyma yoluyla iş birliği yapmaya çalışan sağlık çalışanlarının daha çok iş yerinde şiddet gördükleri çıkarılabilir. Uyma yoluyla iş birliği yaklaşımı ile cinsel şiddet görme arasında da pozitif ve zayıf bir korelasyon, uyma yoluyla iş birliği yaklaşımı ile yönetici kaynaklı psikolojik şiddet arasında da pozitif ve zayıf bir korelasyon tespit edilmiştir. Buradan uyma yoluyla iş birliği yapan çalışanların daha çok psikolojik ve cinsel şiddet gördükleri anlaşılmaktadır.

Uzlaşma yaklaşımı ile herhangi bir şiddet faktörü arasında bir korelasyon tespit edilememiştir. Ayrıca iletişim araçları ve dedikodu yoluyla psikolojik ve sözel şiddet faktörü ile herhangi bir yaklaşım arasında da korelasyon olmadığı görülmüştür.

Örgütler işyerinde şiddeti azaltmak ve kontrol altına alabilmek için çalışanlarına anlaşmazlıklar ile karşılaştığında nasıl bir yaklaşım tercih etmeleri ve uygulamaları hususunda eğitim vermelidir. Özellikle sağlık kuruluşları karmaşık ve çatışmalara açık yapıları sebebiyle özellikle bu yaklaşımlar üzerinde durmalıdır. Örneğin ABD'de bir sağlık kuruluşu; bireysel çatışma yönetimi yaklaşımları eğitimini, devam eden personel eğitim programının bir parçası haline getirmiş ve işyerinde yaşanan şiddetin seviyesini önemli ölçüde azaltmayı başarmıştır [45].

YARARLANILAN KAYNAKLAR

- [1] Gerberich, S.G. (2004). An Epidemiological Study of The Magnitude and Consequences of Work Related Violence: The Minnesota Nurses Study. *Occupational and Environmental Medicine*, 65(8), 495-513.

- [2] Lewis, M. (2005). Bullying in Nursing. *Journal of Nursing Standard*, 15(45), 39-48.
- [3] Özönder, C. (2005). *İlköğretim Okullarında Şiddet ve Taciz*. Türk Eğitim-Sen Raporu. Ankara.
- [4] Tınaz, T. (2006). *İş Yerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)*. 1. Basım. İstanbul: Beta Yayım.
- [5] Yüçetürk, E. (2005). Bilgi Çağında Örgütlerin Görünmeyen Yüzü, Mobbing. *Sendikal Notlar Dergisi*, 2(10), 80-84.
- [6] Schat, A. & Kelloway, K. (2000). Effects Of Perceived Control on The Outcomes of Workplace Aggression and Violence, *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(3), 386-394
- [7] Schat, D. & Martino, V.M. (1998). *Violence at Work, Workplace Violence*. Geneva: ILO Press.
- [8] Ferrinho, P.; Biscaia, A.; Fronteira, I.; Craveiro, I.; Antunes, A. & Conceição, C. (2003). Patterns of Perceptions of Workplace Violence in the Portuguese Health Care Sector. *Human Resources for Health*, 1(11), 1-15
- [9] Selimoğlu, E. (2006). Ofis Yönetiminde Mobbing. 5. Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi, Çanakkale, 89-93
- [10] Tel, H. (2002). Gizli Sağlık Sorunu: Ev İçi Şiddet ve Hemşirelik Yaklaşımları. *C.Ü. Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 6(2), 3-16
- [11] Soyer, Ş. İş yerinde Duygusal Saldırı, (http://www.alomaliye.com/sule_soyer_mobbing.htm). [06.08.06].
- [12] Yüçetürk, E. & Öke, M.K. (2005). Mobbing and Bullying: Legal Aspects Workplace Bullying in Turkey. *South-East Europe Review*, 2(13), 62-85.
- [13] Davenport, N.; Distler, R. & Eliot, P.G. (2003). *Mobbing*. (Çev.: ÖnerToy, O.C.). İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- [14] Rowe, M. & Sherlock, H. (2005). Stress and Verbal Abuse in Nursing: Do Burned Out Nurses Eat Their Young? *Journal of Nursing Management*, 13(3), 243-248.
- [15] Olsen, L. (2005). Violence at Work. (Çev.: Çoşkun, M.K.). *Sendikal Notlar Dergisi*, 2(10), s.55-63.
- [16] Phan, B. & Kleiner, B. (1999). The Basics of Employment Discrimination. *Equal Opportunities International*, 18(8), 10-15.
- [17] Solmuş, T. (2005). İş Yaşamında Travmalar: Cinsel Taciz ve Duygusal Zorbalık/Taciz (Mobbing). *İş,Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 7(2), 3-18.
- [18] Kılavuz, D.P. (2001). Çalışanın Liderinden Memnun Olması:Liderin Güç Tarzının ve Çatışmayı Yönetme Tarzının Etkileri. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Marmara Üniversitesi SBE.
- [19] Uysal, İ. (2004). Örgütsel Çatışma Yönetimi ve Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası'na Yönelik Bir Uygulama. *Yayınlanmamış Uzmanlık Tezi*, Merkez Bankası.
- [20] Rahim, M.A. (2000). *Managing Conflict in Organizations*. Third Edition. Boston: Cataouge in Publication Data British Library Press.
- [21] Sarı, S. (2005). İlköğretim 5. Sınıf Öğrencilerine Çatışma Çözümü Becerilerinin Kazandırılmasında Akademik Çelişki, Değer Çizgisi ve Güdümlü Tartışma Yöntemlerinin Etkisi. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İlköğretim Ana Bilim Dalı.
- [22] Cassito, M.G.; Fattorini, E.; Gilioli, R. & Rengo, G. (2003). *Rising Awareness of Pshycological Hasrassment at Work*. Geneva Italy: WHO Protecting Workers Health Series No:4.
- [23] Aquino, K., (2000). Structural And Individual Determinants of Workplace Victimization: The Effects of Hierarchical Status and Conflict Management Style. *Journal of Management*, 26(2), 174-196
- [24] Meyer, S. (2004). Organizational Response to Conflict: Future Conflict and Work Outcomes. *Social Work Research*, 28(5), 214-238
- [25] Almost, J. (2006). Conflict Within Nursing Work Environments: Concept Analysis. *Journal of Nursing Theory and Concept Development or Analysis*, 53(4), 444-453
- [26] Paul, R.J. & Townsend, J.B. (2004). Violence in the Workplace: A Review with Recommendations. *Behavioral Science*, 11(1), 14-36
- [27] Lee, J.L. (1996). Occupational Stress and Organizational Commitment in Nurse Administrators. *Journal of Nursing*, 26(5), 21-28.
- [28] Zapf, D. (1999). Organisational, Work Group Related and Personal Causes of Mobbing/Bullying at Work. *International Journal of Manpower*, 20(2), 70-85.
- [29] Karip, E. (2000). *Çatışma Yönetimi*. 2. Baskı. Ankara: Pegem+a Yayıncılık.
- [30] Aquino, K. & Lamertz, K. (2004). Model of Workplace Victimization: Social Roles and Patterns of Victimization in Dyadic Relationships. *Journal of Psychology*, 89(6), 1023-1034.
- [31] Kenan, G.M.; Cooke, R. & Hillis, S.L. (1998). Norms and Nurse Management of Conflicts:Keys to Understanding Nurse-Physician Collaboration. *Research in Nursing & Health*, 21(1), 59-72.
- [32] Atiker, M. (2006). *Çatışma*. Konya: Konya Ticaret Odası Yayınları.
- [33] Eren, E. (2006). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. 9.Basım. İstanbul: Beta Yayınevi.
- [34] Vliert, E.; Janssen, O. & Veenstra, C. (1999). How Task and Person Conflict Shape the Role of Positive Interdependence in Management Teams. *Journal of Management*, 25(2), 117-141
- [35] Kaya, M.; Güneş, G.; Kaya, B. & Pehlivan, E. (2005). Tıp Fakültesi Öğrencilerinde Boyun Eğici Davranışlar ve Şiddetle İlişkisi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 5(5), 5-10.
- [36] Bronner, G.; Peretz, C. & Ehrenfeld, M. (2003). Sexual Harassment of Nurses and Nursing Students. *Journal of Advanced Nursing*, 6(42), 637-644

- [37] Hofeldt, R.L. (2001). Medical Workplace Violence. *Journal of Primary Care Update for OB/GYNS*, 8(3), 121-131.
- [38] Valentine, P. (1995). Management of Conflict: Do Nurses/Women Handle It Differently? *Journal of Advanced Nursing*, 22(1), 142-149.
- [39] Aquino K., (2000). Structural And Individual Determinants of Workplace Victimization: The Effects of Hierarchical Status and Conflict Management Style, *Journal of Management*, 26(2), 171-193.
- [40] Tutar, H. (2006). Mobbing. *5. Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi*, Çanakkale, 131-146
- [41] Uçmak, F. (2004). Acilde Çalışan Hemşirelerin Hasta ve Hasta Yakını Kaynaklı Saldırlara Karşı Tutumları. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- [42] (<http://www.mobbingturkiye.net/poll/index.php>). [18.10.07].
- [43] Tokol, T. (2002). *Pazarlama Araştırması*. 11. Baskı. Bursa: Detay Yayıncılık.
- [44] Stevens, J. (2002). *Applied Multivariate Statistics for the Social Sciences*. 4th Ed. Mahwah, N.J.: Lawrence Erlbaum Associates.
- [45] Ahuja, J. & Marshall, P. (2003). Conflict in The Emergency Department: Retreat in Order To Advance. *Journal of The Canadian Association of Emergency Physicians*, 5(6), 429-433.

Fehmi Volkan AKYÖN (volkanakyon@comu.edu.tr) graduated from Anadolu University, Faculty of Economics in 1998. He has got graduate degrees from İstanbul Kültür University, Social Sciences Institute on Business Management in 2000, afterwards graduated from Marmara University Social Sciences Institute (Ph.D on Management and Organization) in 2008. He is still working at Çanakkale 18 Mart University as a lecturer where he teaches Management, Economics, and Contemporary Issues in other business courses. His specific research fields are Conflict Management, Workplace Violence, Non-Profit Organizations, Hospital Management and related issues.