



**TÜRKİYE CUMHURİYETİ
AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**CERRAHİ HEMŞİRELERİNİN MOBBİNGE MARUZ KALMA
DURUMLARININ BELİRLENMESİ VE MOBBİNGİN
HEMŞİRELERİN MOTİVASYONLARI
ÜZERİNE OLAN ETKİSİNİN İNCELENMESİ**

Hemş. Çiğdem KAYA

**CERRAHİ HASTALIKLARI HEMŞİRELİĞİ
ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ**

TEZ DANIŞMANI

Doç.Dr. Özal ÖZCAN

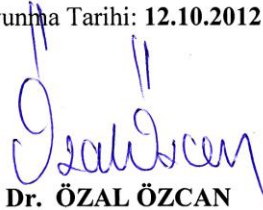
Tez No: 2012-021

2012- Afyonkarahisar

KABUL VE ONAY

Afyon Kocatepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü
Cerrahi Hastalıkları Hemşireliği Yüksek Lisans Programı
çerçevesinde yürütülmüş bu çalışma, aşağıdaki jüri tarafından **Yüksek Lisans Tezi** olarak
Kabul edilmiştir.

Tez Savunma Tarihi: **12.10.2012**



Doç. Dr. ÖZAL ÖZCAN
Jüri Başkanı



Doç. Dr. GÖKHAN MARALCAN
Üye



Doç. Dr. ÖLCAY ESER
Üye

Cerrahi Hastalıkları Hemşireliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans programı öğrencisi
Çiğdem KAYA'nın "Cerrahi Hemşirelerinin Mobbinge Maruz Kalma Durumlarının
Belirlenmesi ve Mobbingin Hemşirelerin Motivasyonları Üzerine Olan Etkisinin
İncelenmesi" başlıklı tezi 19.10.2012 günü saat 11:15'da Eğitim-Öğretim ve Sınav
Yönetmeliği'nin ilgili maddeleri uyarınca değerlendirilerek kabul edilmiştir.

Enstitü Müdürü



Prof. Dr. KAĞAN ÜÇOK

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	Error! Bookmark not defined.
İÇİNDEKİLER	i
ÖNSÖZ	iv
SİMGELER VE KISALTMALAR	v
ÇİZELGELER DİZİNİ	vi
1. GİRİŞ VE AMAÇ	1
2. MOBBİNG KAVRAMI VE TANIMI	5
2.1 Mobbingin Tanımı	5
2.2 Mobbing Kavramının Tarihsel Gelişimi	7
2.3. Mobbing Kavramının Ayırt Edici Özellikleri: Sıklık ve Uzun Sürelilik	9
2.4. Mobbing İle İlgili Kavramlar.....	11
2.4.1. Mobbing ile Bullying (zorbalık) İlişkisi	11
2.4.2. Mobbing ile İş Sürtüşmesi İlişkisi.....	12
2.4.3. Mobbing ve Çatışma (Conflict) İlişkisi	12
2.4.4. Mobbing ve Stres (Stress) İlişkisi	12
2.4.5. Mobbing ve Şiddet (Violence) İlişkisi.....	13
2.5. Sağlık Sektöründe Mobbing	14
2.6. Mobbinge maruz Kalanların Cinsiyet, Mesleki Profesyonellik ve Yaş / Deneyim Profili	18
2.7. Mobbing Davranışları ve Süreci	20
2.7.1. Dr. Heinz Leymann ‘ın Mobbing Davranışları Tipolojisi	21
2.7.2. Raynel ve Hoel ‘in Mobbing Sınıflaması	24
2.7.3. Zapt’ın Mobbing Sınıflaması	25
2.7.4. Mobbing Sendromu	26
2.7.5. Dr.Heinz Leymann’ın İşyerinde Mobbing Süreci Aşamaları	27
2.7.6. Propaganda Kavramı ve Mobbing Sürecinde Propaganda Kullanımı.....	28
2.8. Mobbingin Ortaya Çıkmasına Etki Eden Faktörler	29
2.8.1. Mobbingi Uygulayan Kişiden Kaynaklanan Nedenler.....	30

2.8.2. Mobbinge Maruz Kalan Kişiden Kaynaklanan Nedenler	31
2.8.3. Mobbingin Nedeni Olarak Çevresel Faktörler	32
3. MOBBİNGİN ETKİLERİ, MOBBİNGLE MÜCADELE VE MOBBİNGİN HUKUKİ YÖNÜ	34
3.1. Mobbingin Etkileri	34
3.1.1. Mobbinge Maruz Kalan Kişi Üzerine Etkileri	34
3.1.2. Mobbingin Kurum Üzerine Etkileri	36
3.1.3. Mobbingin Toplum Üzerine Etkileri	36
3.2. Mobbingle Başa Çıkma Yolları	37
3.2.1. Mobbingle Bireysel Olarak Başa Çıkma Yolları	38
3.2.2. Mobbingle Kurumsal Olarak Başa Çıkma Yolları	40
3.3. Mobbingin Hukuki Yönü.....	42
3.3.2. Türkiye de Mobbing İle İlgili Hukuksal Düzenlemeler	43
4. MOTİVASYON	46
4.1. Motivasyon Olgusu, Tanımı	46
4.2. Hemşirelikte Motivasyonun Önemi	47
5.GEREÇ VE YÖNTEM	48
5.1. Problem Cümlesi.....	48
5.2. Araştırmanın Amacı	48
5.3. Araştırmanın Önemi	48
5.4. Araştırmanın Hipotezi	48
5.5. Verilerin Toplanması.....	49
5.6. Araştırmanın Evreni Ve Örneklemi	49
5.7. Verilerin Analizi	50
5.7. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	51
6. BULGULAR VE YORUMLAR	52
6.1. Bireysel Özelliklere İlişkin Bulgular.....	52
6.2. İş Yerinde Mobbing Davranışlarına İlişkin Bulgular.....	54
6.3. Motivasyon Düzeyine İlişkin Bulgular	57
6.4. İş Yerinde Mobbing Davranışlarının Kim Tarafından Yapıldığına İlişkin Bulgular	59
6.5. Demografik Özelliklerle İş Yerinde Mobbing Davranışları Arasındaki İlişki	61

6.6. Demografik Özelliklerle Motivasyon Düzeyi Arasındaki İlişki	66
6.7. İş Yerinde Mobbing Davranışlarının Motivasyon Düzeyi Üzerindeki Etkisi	72
7. TARTIŞMA.....	74
7.1. Çalışma Grubunun Tanıtıcı Özellikleri	74
7.1.1. Bireysel özellikler.....	74
7.2. Mobbinge Maruz Kalma Durumları.....	79
7.2.1. Maruz Kalınan Mobbing Davranışları.....	79
7.2.2. Mobbing Uygulayan Kişiler.....	81
7.3. İşyerinde Mobbing Davranışları Ve Motivasyon Düzeyleri	82
8. SONUÇ VE ÖNERİLER	84
ÖZET.....	88
SUMMARY.....	89
KAYNAKLAR.....	90
EKLER.....	101
EK-1 ANKET FORMU	101
EK-2 ANKET FORMU 2.....	103
EK-3 ANKET FORMU -3.....	105
EK- 4 ALINAN İZİNLER-1.....	107
EK -5 ALINAN İZİNLER -2	108
ÖZGEÇMİŞ.....	109

ÖNSÖZ

Eğitimim ve tezimi hazırladığım süre içerisinde bilgi ve sabrıyla bana yol gösteren, zamanını ve desteğini esirgemeyen Sayın Tez Danışmanım Doç.Dr. Özal ÖZCAN' a,

Her zaman yanımda olan Sevgili aileme,

Varlığıyla beni cesaretlendiren, çalışmam süresince büyük fedakarlık, sabır ve destek gösteren sevgili eşim Yılmaz ' a,

Tezimde emeği geçen herkese,

Teşekkür ederim...

ÇİĞDEM KAYA

SİMGELER VE KISALTMALAR

ANOVA	Analysis of variance
EKVCYB	Erişkin kardiyo vasküler cerrahi yoğun bakım
ILO	International Labour Organization
SPSS	Statistical Package for Social Sciences

ÇİZELGELER DİZİNİ

Tablo 1: Araştırmaya Katılanların Demografik Özelliklerini Belirlemeye Yönelik Dağılımları.....	52
Tablo 2: İş Yerinde Mobbing Davranışlarına İlişkin Bulgular	55
Tablo 3: Motivasyon Düzeyine İlişkin Bulgular	58
Tablo 4: İş Yerinde Mobbing Davranışlarının Kim Tarafından Yapıldığına İlişkin Bulgular	59
Tablo 5: Yaş Değişkeni İle İş Yerinde Mobbing Davranış Stilleri Arasındaki İlişki	61
Tablo 6: Cinsiyet Değişkeni İle İş Yerinde Mobbing Davranış Stilleri Arasındaki İlişki	62
Tablo 7: Medeni Hal Durumu İle İş Yerinde Mobbing Davranış Stilleri Arasındaki İlişki	62
Tablo 8: Öğrenim Durumu Değişkeni İle İş Yerinde Mobbing Davranış Stilleri Arasındaki İlişki	63
Tablo 9: Çalışılan Kurum Değişkeni İle İş Yerinde Mobbing Davranış Stilleri Arasındaki İlişki	63
Tablo 10: Mesleki Tecrübe Süresi Değişkeni İle İş Yerinde Mobbing Davranış Stilleri Arasındaki İlişki.....	64
Tablo 11: Çalışılan Bölüm Değişkeni İle İş Yerinde Mobbing Davranış Stilleri Arasındaki İlişki	64
Tablo 12: Psikolojik Destek Alma Gereksinimi Değişkeni İle İş Yerinde Mobbing Davranış Stilleri Arasındaki İlişki.....	65
Tablo 13: Psikolojik Destek Alma Durumu Değişkeni İle İş Yerinde Mobbing Davranış Stilleri Arasındaki İlişki	65
Tablo 14: Yaş Değişkeni İle Motivasyon Düzeyleri Arasındaki İlişki.....	66
Tablo 15: Cinsiyet Değişkeni İle Motivasyon Düzeyleri Arasındaki İlişki.....	68
Tablo 16: Medeni Hal Durumu İle Motivasyon Düzeyleri Arasındaki İlişki	68

Tablo 17: Öğrenim Durumu Değişkeni İle Motivasyon Düzeyleri Arasındaki İlişki	69
Tablo 18: Çalışılan Kurum Değişkeni İle Motivasyon Düzeyleri Arasındaki İlişki	69
Tablo 19: Mesleki Tecrübe Süresi Değişkeni İle Motivasyon Düzeyleri Arasındaki İlişki	70
Tablo 20: Çalışılan Bölüm Değişkeni İle Motivasyon Düzeyleri Arasındaki İlişki	70
Tablo 21: Psikolojik Destek Alma Gereksinimi Değişkeni İle Motivasyon Düzeyleri Arasındaki İlişki	71
Tablo 22: Psikolojik Destek Alma Durumu Değişkeni İle Motivasyon Düzeyleri Arasındaki İlişki	71
Tablo 23: Model Summary	72
Tablo 24 : ANOVA ^b	72
Tablo 25: Coefficients ^a	72
Tablo 26: Basit korelasyon analizi sonucu.....	73

1. GİRİŞ VE AMAÇ

Mobbing (duygusal taciz), son zamanlarda gerek basında, gerekse akademik çevrede adından çok söz ettiren bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır(7). Aslında birçoğumuzun iş yerlerinde sık olarak yaşadığı ya da karşılaştığı ama adını koyamadığı bu olgu son 20 yılda yapılan araştırmalar sonucunda örgütler için ciddi bir sorun olarak algılanmaya başlanmıştır(7).

İlk olarak 1960'lı yıllarda; hayvan davranışlarını inceleyen Avusturyalı bilim adamı Konrad Lorenz, "mobbing" kelimesini, hayvanların davranışlarını tanımlamak için kullanmıştır. Daha sonraları İsveçli Sosyolog Peter-Paul Heinemann tarafından 1970'li yıllarda çocukların "küçük bir grubun tek bir çocuğa karşı olan çok yıkıcı davranışlarını ifade etmek amacı ile kullanmıştır. İki kullanımda da ortak olan şey grup oluşturan bireylerin tek kalmış bir bireye zarar vermesidir. 1980'li yıllarda ise, benzer davranışları Profesör Heinz Leymann çalışanlar arasında gözlemleyerek, Mobbing (duygusal taciz) terimini işyerinde yetişkinler arasındaki grup şiddetini tanımlamak için kullanmıştır (10,17).

Duygusal tacizin işyerlerinde tanımlanmasından ve 1986 yılında Leymann'ın konu ile ilgili ilk kitabının yayınlanmasından sonra mobbing kavramı birçok ülkede bilimsel gelişmeler için araştırma konusu olmuştur(7).

Mobbing, Latince "mobile vulgus" sözcüğünden gelmektedir. Kararsız kalabalık, şiddete yönelmiş topluluk gibi anlamlar taşımaktadır. İngilizcede "mob" eylemi, bir yerde toplanmak, saldırmak, ve rahatsız etmek demektir(11).

Türkçe'de mobbing olgusunu bir tek sözcükle ifade etmek yerine kavram; "duygusal taciz", "psikolojik şiddet", "mobbing/yıpratma", "sindirme", "psikoterör", "manevi taciz" gibi her türlü psikolojik saldırı anlamında kullanılmaktadır(19). Türk Dil Kurumu, mobbing kavramının karşılığı olarak "BEZDİRİ" kelimesini belirlemiş ve bezdiriyi "İş yerlerinde, okullarda vb.

topluluklar içinde belirli bir kişiyi hedef alıp, çalışmalarını sistemli bir biçimde engelleyip huzursuz olmasına yol açarak yıldırma, dışlama, gözden düşürme” olarak tanımlamıştır(64). Bu konuda çalışmalar yapan Tınaz, TDK'nın önerdiği “bezdiri” kelimesinin mobbing gibi çalışma yaşamı ile ilgili acımasız, hukuk ve ahlak dışı bir olguyu basitleştirdiğini söylüyor ve “Kitaplarımda yıldırkaçır kelimesini açıkladım. Mobbingde eylem yıldırma, nihai amaçta kaçırmak yani istifa ettirmek ya da kovmak. Bezdirmek her alanda olabilir ancak mobbing işyerinde olur. Yıldırkaçırda da işyeri kelimesi geçmiyor ancak bu kelimeyi literatüre geçirdiğinizde bunun işyerinde uygulanan psikolojik taciz olduğunu herkes bilir”şeklinde ifade ediyor (90).

Araştırmada anlam karmaşası yaratmaması adına sadece mobbing kavramı kullanılacaktır.

Leymann (1996) mobbingi; işyerinde çalışan kişi ya da kişiler üzerinde sistematik bir şekilde baskı yaratarak bunaltma, korkutma, tehdit etme gibi taktiklerle işten istifa aşamasına kadar ulaşabilen bir süreç olarak tanımlamıştır (10).

İşyerinde psikolojik taciz veya İngilizce söyleniş şekliyle mobbing, çalışma yaşamının var oluşundan bu yana yaşanan, ancak insan doğasının gereğinden ötürü açığa çıkarmaktan kaçınılan, adeta bilinmezden gelen karmaşık, çok boyutlu ve çok disiplinli bir konudur(12).

Kültür farkı gözetmeksizin tüm işyerlerinde ortaya çıkabileceği gibi cinsiyet farkı gözetmeksizin de herkesin maruz kalabileceği, sonuçları ağır bir durumdur. Çalışma yaşamında mobbing kavramı, işyerinde bireylere üstleri, eşit düzeydeki çalışanlar veya astları tarafından sistematik biçimde uygulanan her türlü kötü muamele, tehdit, şiddet, aşağılama gibi davranışları ifade eden anlamlar içermektedir(2,3,5,7,12).

Bir kişinin, diğer insanları kendi rızaları ya da rızaları dışında başka bir kişiye karşı etrafında toplaması ve sürekli kötü niyetli hareketlerde bulunma, ima, alay ve karşısındakinin toplumsal itibarını düşürme gibi yollarla, saldırgan bir ortam yaratarak onu işten çıkmaya zorlamasıdır (17).

Sağlık sektörü, göz ardı edilmeyecek oranda mobbing olaylarının yaşandığı alan olarak görülmektedir. Hastaneler yoğun ve stresli iş ortamlarıdır ve zor çalışma şartları, nöbetler, olanaksızlıklar, özellikle kamu kurumlarında çalışanlarda yetersiz ücret, akademik kariyer ve yükselme sırasında yapılan adaletsizlikler gibi sebepler mobbingi tetikleyen etkenlerdir (20).

Hem hastalarla hem de iş arkadaşları ile sürekli ilişki halinde olan hemşirelerin birçoğu mobbing mağduru olduğunu dahi bilmemektedir. İş yerlerinde karşılaştıkları bu olumsuz davranışlar karşısında sessiz kalmakta, ekonomik gereklilik olarak katlanmaktadırlar. Hastanelerde mutsuz, performansı düşük hemşirelerin varlığı istemeyerekte olsa hasta bakımı için tehlike oluşturmaktadır(7).

Ülkemizde mobbing kavramı çalışılması sakıncalı bir alan olarak algılanmaktadır. Avrupa'da 1980'li yıllarda bu ifade tanımlanmış ve birçok çalışma yapılmasına rağmen, ülkemizde bu alanda yapılan tezler ve eserler son derece az ve sınırlı kalmıştır (4).

Ülkemizin bir türlü dengeye oturtamadığı sosyo-ekonomik nedenlerden dolayı mobbing kavramına ve araştırılmasına uzak durulmakta, mobbing doğal olarak karşılanmaktadır. Fakat son yıllarda mobbing kavramı güncel yaşama girmeye başlamış ve bir problem olduğu toplumca algılanmaya başlanmıştır. Mobbing, tüm sektörlerde görülmektedir. Ancak kamu kurumlarında ve özellikle sağlık ve eğitim kurumlarında en yaygın olarak görülmekle birlikte bu sektörleri, pazarlama, bankacılık, sigortacılık sektörleri izlemektedir. Teknik elemanlar ve tıbbi yardımcı sektörlerde çalışanlarda yüksek mobbing riski taşımaktadırlar (4,21).

Bu bilgiler ışığında, bu çalışma Afyon İlinde bulunan üniversite, devlet ve özel hastanelerde cerrahi bölümlerde çalışan hemşirelerin mobbinge maruz kalma durumlarının belirlenmesi ve mobbingin hemşirelerin motivasyonları üzerine olan etkisinin incelenmesi amacıyla planlanmıştır. Bu çalışma neticesinde, cerrahi birimlerde çalışan hemşirelerin ne sıklıkta mobbinge maruz kaldıkları, demografik değişkenler karşısında nasıl bir seyir izlediği ve motivasyonlarının nasıl etkilendiği araştırılacak; elde edilen bulguların, hemşirelik hizmetleri yöneticileri için rehber niteliğinde olacağı düşünülmektedir.

Bu çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde mobbing ile ilgili kavramlar açıklanmış, literatür araştırmasına yer verilmiştir. Mobbingin nedenleri, süreci, etkileri ve başa çıkma yolları bu bölümde tartışılmıştır. İkinci bölümde motivasyon kavramına yer verilmiştir. Motivasyonun tanımı ve hemşirelikte motivasyonun önemine değinilmiştir. Üçüncü bölümde uygulamaya yöneliktir. Uygulama üniversite, devlet ve özel hastanelerde saha araştırması olarak yapılmıştır. Bu bölümde araştırmanın yöntemi, uygulamadan elde edilen bulguların değerlendirmesi yer almaktadır.

Son olarak çalışmanın bütününe genel bir bakış ve değerlendirmenin özetini ve önerilen çözümleri de içeren sonuç bölümü bulunmaktadır.

2. MOBBİNG KAVRAMI VE TANIMI

2.1 Mobbingin Tanımı

“Mob” sözcüğü, İngilizce kanun dışı şiddet uygulayan düzensiz kalabalık veya “çete” anlamına gelmektedir ve Latince “kararsız kalabalık” anlamına gelen “mobile vulgus” sözcüklerinden türemiştir. ”Mob” kökünün İngilizce eylem biçimi olan “mobbing” ise; psikolojik şiddet, kuşatma, taciz ve rahatsız etme veya sıkıntı verme anlamına gelmektedir(2,65). Mobbingin birçok tanımlaması yapılmıştır, bu bölümde bu tanımlardan bir kaç tanesine yer verilmiştir.

Mobbing; iş yerinde çalışanların birbirlerini rahatsız ve huzursuz etmeleri, gerek sözle gerekse hareketle kötü muamelede bulunmaları yani birbirlerine psikolojik şiddet uygulamalarıdır. Bir ya da birkaç kişi tarafından yine bir ya da daha fazla kişiye karşı yapılan sistematik ve düzenli ahlak dışı davranışların amacı bireyin üzerinde sistematik olarak baskı yaratarak işten ayrılma noktasına kadar getirmektir (10,20).

Hecker (2007), mobbingi bir veya daha fazla kişi tarafından hedefin bir güçle bastırılıp çaresiz bırakıldığı, astlar, üstler ve meslektaşlar arasındaki çatışma yüklü iletişim olarak tanımlarken, Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) hedef alınan bir işgörene karşı birlikte hareket etmek ve o kişiyi psikolojik tacize maruz bırakmak olarak ifade etmiştir (22,24).

İş yerinde, bir veya nadiren birkaç çalışanın, bir veya daha fazla çalışan tarafından, hergün ve birkaç ay süre ile sistematik olarak duygusal yönden zarar verici davranışlara maruz bırakılmasını mobbing olarak belirten Gökçe (2008), bunun uzun bir süreç olduğuna dikkat çekmiştir(23).

Mobbing; duygusal bir saldırıdır. Kişinin, saygısız ve zararlı bir davranışın hedefi olmasıyla başlar. Bir kişinin, diğer insanları kendi rızaları ile veya rızaları

dışında başka bir kişiye karşı etrafında toplaması ve sürekli kötü niyetli hareketlerde bulunması, ima, alay ve karşısındaki kişinin toplumsal itibarını düşürme gibi yollarla, saldırgan bir ortam yaratarak onu işten çıkarmaya zorlamasıdır(17).

Mobbing olgusundaki taciz, fiziksel bir taciz olmayıp hedef alınan kişiye karşı küçültücü, aşağılayıcı, dışlayıcı, yok sayıcı, iğneleyici sözlerle veya bu çeşit imalı davranışlarla sergilenen, bir diğer deyişle kişinin ilk adımda psikolojisinin bozulmasını hedefleyen bir tacizdir(25).

Tınaz'a göre mobbing;

- Gerilimin ve çatışmalı bir iklimin oluşmasına neden olan tüm psikolojik faktörlerin birleşimi sonucu ortaya çıkan,
- Örgüt sağlığını bozan,
- Çalışanların iş doyumunu ve
- Çalışma başarısını olumsuz yönde etkileyen temel örgütsel sorundur(8).

İtalya'da Prima tarafından yapılan araştırma mobbing eylemlerindeki tacizcilerin sayısını ortaya koymaktadır. Buna göre mobbing olaylarının yaklaşık yarısı (% 45,5) iki ya da dört kişilik gruplar tarafından uygulanmaktadır. Yaşanan mobbing olaylarının % 26,2'lik bölümünde tacize karışan kişi sayısı dörtten fazla olabilmektedir. Tek bir kişinin uyguladığı mobbing oranı ise % 19,9 olarak bulunmuştur. Tüm bir bölümün ya da bütün meslektaşların rol aldıkları mobbing olayının oranı da % 8,3 olarak belirlenmiştir (20).

Tanımlamalarda dikkati çeken temel noktalar; mobbing davranışının kişiye yönelik düşmanca tavırlar sergilenecek oluşması, uzun süreli, sistematik, yıpratıcı ve kişiyi sürekli olarak dışlamaya yönelik olmasıdır.

2.2 Mobbing Kavramının Tarihsel Gelişimi

Mobbing terimi ilk olarak 1960'lı yıllarda Avustralyalı bilim adamı Konrad Lorenz tarafından, hayvanların kendi aralarında veya sürü dışı bir yabancıya karşı uyguladıkları taciz davranışını tanımlamak için kullanılmıştır. Lorenz "mobbing" kavramını küçük hayvan gruplarının daha güçlü ve yalnız bir hayvanı korkutarak toplu şekilde hücum etme davranışlarını ifade etmek için kullanmıştır. Daha sonraları İsveçli Sosyolog Peter-Paul Heinemann tarafından 1970'li yıllarda çocukların küçük bir grubun tek bir çocuğa karşı olan çok yıkıcı davranışlarını ifade etmek amacı ile kullanılmıştır(10,17).

İş yaşamında ise mobbing kavramını ilk kez, 1980'li yılların başında İsveç'te yaşayan Alman asıllı endüstri psikoloğu Heinz Leymann tarafından kullanılmıştır. İsveçli Bilim Adamı Heinz Leymann bu davranışları İsveç'te araştırmış, Almanya'da kamuoyunun dikkatine sunmuştur. Kendisine işyerinde "zor kişiler" olarak bildirilen kişileri araştırmıştır. Bunların başlangıçta zor kişiler olmadığını, işyerinin yapısı ve kültürünün bu insanları "zor" sıfatı ile damgaladıklarını ve işten kovmak için nedenler yarattığını belirlemiştir(39). Leymann çalışanlar arasında benzer tipte uzun dönemli düşmanca ve saldırgan davranışların varlığına dair yaptığı saptamalar sonucunda, bu kavramı kullanmıştır(12).

Leymann'ın çalışmaları ışığında dünyanın pek çok yerinde İrlanda, İsveç, Finlandiya, Avusturya, Macaristan, İtalya ve Fransa konu ile ilgili çalışmalar yapılmıştır. ABD'de Brodsky (1976), The Harassed Worker (Taciz Edilmiş Çalışan) adlı bir kitap yazmıştır. Brodsky'e göre taciz, "başkalarını yıpratmak, eziyet etmek, engellemek ve tepki almak" amacıyla tekrar tekrar ve sürekli olarak yapılan, muhatabı kışkırtan, baskı yapan, korkutan, yıldırان ya da rahatını kaçıran davranışlarda bulunmaktır(17,20,25,51).

Mobbingin işyerlerinde tanımlanmasından sonra, ilk araştırmalar Leymann ve Gustavsson tarafından 1984'te yapılmıştır. Bu rapor, İsveç (Stockholm) Ulusal İş Güvenliği ve Sağlığı Enstitüsü tarafından yayınlanmıştır. Heinz Leyman, mobbing

kavramını ilk kez sistematik bir şekilde ele alıp açıklayan ilk araştırmacıdır. Mobbingin içeriği hakkındaki ilk kitabını da 1986 yılında yazmıştır(10).

İlk araştırmaların ve 1986 yılında Leymann'ın konu ile ilgili ilk kitabının yayınlanmasının ardından mobbing kavramı, birçok ülkede bilimsel gelişmeler için araştırma konusu olmuştur. Mobbinge ilgili şu ana kadar birçok araştırma yapılmasına, gelişmeler kaydedilmesine rağmen hala cevaplandırılması gereken konular vardır (10,17,71).

İngiliz gazeteci Andrea Adams, 1988 yılında BBC'de yapılan programlarda İngiltere'de yaşanan bir zorbalık olayını gündeme getirerek mobbing konusuna kamuoyunun dikkatini çekmiştir. Konuyla ilgili gelişmeleri yakından takip eden Adams, yaptığı çalışmaları 1992 yılında yayımlanan "İşyerinde Yıldırma: Nasıl Karşı Konulabilir ve Üstesinden Gelinebilir?" (Bullying at Work: How to Confront and Overcome) adlı kitabında okurlarına iletmiştir. Mobbing olgusunun medya ile tanışması bu kitap aracılığı ile olmuştur. Bundan sonra olgu radyo ve televizyon programlarının ilgi odağı haline gelmiştir. Adams zorbalık terimine karşılık geldiğini düşündüğü "bullying"i eserinde "sürekli kusur bulma" ve "bireyi küçük düşürme" anlamında kullanmıştır (6,7,17). Andrea Adams'ın ölümünden sonra 1997 yılında işyerindeki zorbalık mağdurlarına yardım amacıyla "Güven" adıyla bir vakıf kurulmuştur. Bu vakıf işyerindeki zorbalığın boyutu ve elektronik ortam aracılığıyla gönderilen taciz içerikli postaların araştırılmasını yürütmektedir (17).

1990'ların sonunda, işyerinde mobbing bir davranış olarak kabul edildikten sonra, yapılan araştırmaların çoğunluğu yaşanan mobbingin yapısı üzerinde olup, bir kısmı da mobbingin süresinden, sıklığından, davranışlarından ve uygulayıcılarından bahsetmektedirler(2,29).

İşyerinde zorbalık üzerine araştırma yapan bir diğer isim ise İngiliz yazar Tim Field'tır. Field 1996 yılında "Görünürdeki Zorba." (Bullying Insight.) adlı kitabında mobbing kavramını, insanların kendine güvenlerini ve kendine saygılarını hedef alan acımasız ve sürekli saldırı olarak tanımlamıştır. Bu davranışın altında yatan temel

nedenler ise; üstünlük kurmak, buyruğu altına almak ve yok etmek arzusu olarak sıralanmıştır. Field'in mobbing tanımında, mobbing uygulayan kişilerin davranışlarının sonuçlarını inkar etmesi de bulunmaktadır (6,17).

Crawford'un 1997 yılındaki ilk çalışmaları İngiltere'de iş yerlerinde mobbingin kavramlaştırılmasında etkili olmuştur(7).

1998 yılında Duncan Chappell ve Vittorio Di Martino mobbing eylemleri kapsamında şiddete yönelik davranışların tartışıldığı "İşyerinde Şiddet" (Violance At Work) başlıklı bir rapor hazırlamışlardır. Bu rapor aynı yıl Uluslararası Çalışma Örgütü (International Labaour Organization) tarafından yayımlanmıştır(17). Böylece konuya uluslararası dikkat çekilmiştir. Bu konudaki çalışmalarını sürdüren Uluslararası Çalışma Örgütü'nün 1999 yılında yayınladığı raporunda ise işyerinde şiddeti fiziksel ve duygusal yönüyle incelenmiştir. Raporda bu olgunun yeni milenyumda iş yerlerinde görülen en ciddi sorunlardan biri olduğu vurgulanmaktadır(6).

Yapılan bu araştırmalar ışığında birçok ülke konunun önemini kavramış ve bu konuda klavuz kitaplar, internet sayfaları, işyeri yardım örgütleri ve hukuk boyutunda birçok faaliyetlerde bulunmaktadır.

2.3. Mobbing Kavramının Ayırt Edici Özellikleri: Sıklık ve Uzun Sürelilik

Mobbing ile ilgili yapılan tanımlar incelendiğinde buradaki öne çıkan parametrelerin sıklık, uzun sürelilik, olumsuz davranışa tepki ve taraflar arasındaki güç farklılığı olduğu görülmektedir (6,10,43,44). Özellikle de işyerlerinde görülen kötü niyetli davranışların mobbing ile ilişkilendirilmesinde davranışın süreklilik ve sıklık boyutları ağır basmaktadır.

Rayner ve çalışma arkadaşlarına göre davranışın ömür uzunluğu ve sıklığı konuları uluslar arası boyutta üzerinde fikir birliğine varılmış parametrelerdir (45).

Ancak konuyla ilgili literatür incelemelerinde araştırmacıların ve uzmanların bu sürenin uzunluğu ve sıklığın derecesi üzerinde bir uzlaşmaya varamadıkları gözlenmiştir. Zapf, Wolfgang ve Einarsen da bu konuyla ilgili olarak, araştırmacıların işyerinde yaşanan eylemlerin mobbing olup olmadığının tespitinde ayırt edici bir ölçüt olarak kabul edilen uzun sürelilik ve sıklığı hakkında birbirinden farklı görüşler önerdiğine dikkat çekmektedir (46,47). Yapılan araştırmalara göre, mobbingin ortalama süresi 15 ay olmakla beraber en kısa 6 ay, en uzun ise 29-46 aydır. Bu uzun dönem içinde sürecin kalıcı olan etkileri ortaya çıkmaya başlar (26). Leymann mobbing eylemlerinin teşhisinde bunun en az altı aylık dönem içinde haftada bir yapılmış olmasını ölçüt olarak kabul etmektedir (50). Zapf (1999) bu süreyi ortalama üç yılın üzerinde ön görürken, Einarsen ve Skogstad (1996) bu süreyi ortalama 18 ay olarak tespit etmişlerdir (54). Ayrıca yaşanmış mobbing hikayeleri incelendiğinde de Leymann'ın önerisinin bir kesinlik arz etmediği ancak vakaya yönelik doğru teşhis yapılabilmesi için kullanılabilir anlamı bir yol gösterici olduğu kabul edilebilir.

Ülkemizde insankaynaklari.com ve Cnbc-e işbirliği ile hazırlanan anket sonuçlarına göre katılımcıların (N:700) % 33,71'i 13 aydan yani yaklaşık 1 yıldan daha uzun süredir bu tür sıkıntılarla karşılaştığını, % 20,8'i ise sadece birkaç kez olduğunu belirtmiştir (42).

Süre ve sıklık unsurları mobbingin teşhisinde önemli ölçütleri oluşturmanın yanı sıra mobbingin gelişim seyrini ve sonucunu da etkilemesi bakımından önem taşımaktadır. Mobbingin sistemli bir şekilde uygulanması ve süreklilik arz etmesi mobbingin etki derecesini de artırmaktadır(6). Mobbingin mağdur üzerinde kalıcı psikolojik hasar bırakmasının temelinde bu yüzden bu iki unsur belirleyici rol oynamaktadır.

2.4. Mobbing İle İlgili Kavramlar

Mobbing, terimin birebir karşılığının bulunmasının zorluğundan dolayı, dünyanın belli başlı dillerinde de, bu terim çeviri yapılmaksızın, aynen mobbing olarak kullanılmaktadır. Türkçe’de mobbing yerine kullanılan belli başlı karşılıklar şunlardır: İşyerinde duygusal linç, işyerinde psikolojik terör, işyeri travması, işyerinde zorbalık, işyerinde psikolojik taciz, işyerinde duygusal saldırı, duygusal taciz ve zorbalık kavramlarıdır(2).

Bu bölümde mobbing ile bazı kavramların anlam ilişkilerine yer verilecektir.

2.4.1. Mobbing ile Bullying (zorbalık) İlişkisi

Mobbing kavramının anlamı ile ilgili literatür incelendiğinde, ”bullying” kavramının eş anlamlısı olarak kullanıldığı görülmektedir(30).

Leymann, okuldaki çocuklar ve gençler arasındaki davranışlar için “bullying” kavramının, işyerlerinde yetişkinlerin arasındaki davranışlar için de “mobbing” kavramının kullanılmasını önermektedir. Bullying, kavramının içinde fiziksel saldırı ve tehdit vardır. Mobbing kavramı ise mağdurun sosyal izolasyonu ile karakterizedir(25).

Tutar (2004) “mobbingi” yaşamın her alanında kullanılan caydırma, sindirme, mağdurun benliğini öldürme, izole etme gibi anlamlarda kullanırken, ”bullying” ‘de ise söz konusu tutum ve davranışların biraz daha kaba şeklini uygulamak anlamına geldiğini ifade etmektedir(31).

2.4.2. Mobbing ile İş Sürtüşmesi İlişkisi

İş sürtüşmesiyle mobbing farklı durumlardır, karıştırılmamalıdır. Bir çalışana yahut yöneticiye hatalı davranışlarını, tutumlarını düzeltmesi, başarılı olabilmesi ve kendini geliştirmesi için yapılan baskı ya da uyarılar, mobbingin kapsamına girmez. Bu tür davranışlar bireyin içinde bulunduğu kuruluşa ve kendine faydalı olabilmesine yöneliktir ve olumlu sonuç elde edilince de zaten baskı sona erdirilecektir. Mobbing ise tamamen kişinin perişan olup pes etmesine kadar devam eder ve psikolojik olarak yok edilmesini amaçlar. Amaç işten uzaklaşılmasını sağlamak, işten bezdirmek yani istifanın oluşmasını sağlamaktır (4).

Her işyerinde çalışanların sinirlendiği, stresin doruk noktaya çıktığı o an için meslektaşına kırıcı sözlerin söylendiği, sürtüşmelerin yaşandığı anlar olabilir. Bu kısa süreli tartışma, sürtüşme anı mobbing sayılmaz. Mobbing sayılması için kasıtlı ve sistematik olarak, olaya değil kişiye odaklanmış ve uzun bir zamandan beri devam ediyor olması gerekmektedir(4).

2.4.3. Mobbing ve Çatışma (Conflict) İlişkisi

Çatışma ile mobbing arasındaki en önemli farklar sıklık, süre ve olayın sonucunda ortaya çıkan psikolojik ve psikosomatik sonuçlardır. Çatışmanın olumlu sonuçlar doğurması mümkündür fakat mobbingde böyle bir sonuç söz konusu değildir. Ayrıca, mobbing ahlak dışı eylemleri de içermektedir (10).

2.4.4. Mobbing ve Stres (Stress) İlişkisi

Türkçe karşılığı “zorlanma”, “gerilim yaşama” ve “yüklenme” ‘dir Stres, organizmanın fiziksel ve ruhsal sınırlarının zorlanması ve tehdit edilmesiyle ortaya çıkan bir durumdur. Stres, bireylerin yaşamlarını etkileyen evrensel bir deneyimdir, çoğunlukla olumsuz bir durum olarak algılanır. Stresin olumsuz sonuçları

uyumsuzluk, başarısızlık, psikofizyolojik bozukluklar ve tükenmişlikle kendini göstermektedir. Ancak stres her zaman, olumsuzluklara ve hastalıklara yol açan bir durum değildir. Bireyin yaşam güçlükleri ile başa çıkmada, normal gelişim ve olgunlaşmada, fiziksel ve ruhsal dayanma gücünün artmasında olumlu rol oynamaktadır. Günümüz koşulları insanları daha gergin, stresli bir hal almalarına sebep olmaktadır (33,36).

Stres, bir uyarıcı sonucunda bireyde sıkıntı yaratan olaylar karşısında ortaya çıkan reaksiyon, yaşanan bir tepki süreci olarak tanımlanmaktadır. Mobbing, stresi tetikleyen ve stresin daha kapsamlı ve daha tehlikeli olmasına neden olan bir olgu olarak görülmektedir (10,34).

2.4.5. Mobbing ve Şiddet (Violence) İlişkisi

Şiddet kelimesinden söz edildiğinde, genel olarak fiziksel müdahale ve somut iz bırakan bir fiil akla gelmektedir. Ancak şiddet tamamen fiziksel bir durum olmayıp, psikolojik de olabilmektedir. Mobbing fiziksel şiddetten daha tehlikeli ve psikolojik izler bırakan, kamu ve özel işyerlerinde verimsizliğin ve etkinsizliğin en önemli nedeni olarak gösterilen “soyut şiddet uygulama “ durumudur (4).

Şiddet, kişinin kendisine veya başka birisine bir gruba ya da topluma karşı fiziksel gücünü istemli olarak kullanması, çalışanı suistimal etmesi ya da tehdit etmesi ve bunun sonucunda yaralanma, ölüm, psikolojik zarar görme, sağlığı olumsuz etkilenmesi, ya da tükenme olarak tanımlanmaktadır. Fiziksel zarar verme mobbingde nadiren görülürken, şiddette bilinçli ve kasıtlı olarak hayati önem arz eden ciddi fiziksel zarar verme söz konusudur(4,35).

2.5. Sağlık Sektöründe Mobbing

Mobbing çalışma hayatında tüm sektörlerde karşımıza çıkan bir durumdur. Bazı çalışma alanlarında daha fazla yaşanmaktadır, örneğin sağlık sektörü gibi. Konu ile ilgili yapılan araştırmalar da hem sağlık sektöründeki hemde ülkemizdeki mobbing boyutunu ortaya koymaktadır.

İşyerinde mobbing, kamu ve özel sektörde çalışanların psikolojik ve fiziksel sağlıklarını bozan, onların işten uzaklaşmasına ya da uzaklaştırılmasına neden olan psikolojik şiddet veya her tür kaba davranıştır (49). Yapılan araştırmalarda mobbingin boyutları hakkında önemli boyutlara değinilmiş ve mobbingin önlenmesi konusunda adımlar atılması sağlanmıştır. Buna göre genel olarak mobbingin sektör ayrımı yapmadığı belirtilmektedir. Ancak bu ifade mobbingin sektörel dağılımda eşitlik arz ettiği anlamına gelmemektedir(6).

Hollanda'da Hubert ve Veldhoven (2001) mobbingin yaygın olduğu riskli sektörleri belirlemek üzere bir araştırma yapmışlardır. Araştırmalarında endüstri, eğitim, sağlık, hükümet ve kamu yönetimi, iş hizmetleri, finans kuruluşları, inşaat endüstrisi ve taşımacılık alanında her sektörden en az 1000 kişinin katılımını sağlamışlardır Bu araştırmaya göre kamu yönetiminde, eğitim hizmetlerinde ve sağlık hizmetlerinde(%51) diğerlerine göre mobbing davranışının daha fazla görüldüğü ortaya çıkmış ve bunun sebebi olarak da kalitenin ve üretim çıktısının diğer sektörlerle göre daha belirsiz olması ve üstlerin astları üzerinde daha fazla yaptırım gücüne sahip olmaları gösterilmiştir (6,52).

Yıldırım (2007) tarafından İstanbul'da 505 hemşire ile yapılan araştırmada özel ve kamu hastanesi arasında mobbing açısından fark olup olmadığını incelenmiş ve anlamlı bir fark saptanmıştır. Aynı çalışmada sosyo-demografik özelliklerin mobbing ile anlamlı bir ilişkisi olmadığını da belirtmişlerdir. Araştırmaya katılan hemşirelerin %86'sının mobbinge maruz kaldıkları ve %55,2 oranında arkalarından kötü konuşulmasının en sık, %7,3 oranında fiziksel şiddete uğranılmasının en az karşılaşılan mobbing davranışı olduğu belirtilmiştir. Mobbing karşısında

gösterdikleri davranışsal tepkilerde %72,9 korku ve stres yaşama birinci sırada yer almaktadır(66) .

Dilman'ın 2007 yılında İstanbul ilindeki özel hastanelerde çalışan hemşirelerin yaşadıkları mobbing davranışları ile ilgili 253 hemşireyle yaptığı çalışmasında %70 mobbinge uğrayan bir hemşire oranı belirtilmiş olup yaş, medeni durum, çocuk sahibi olma, çalışma yılı ve çalışma şeklinin mobbinge maruziyeti etkilemediğini, eğitim durumu ve çalışılan servisin ise etkilediğini ifade edilmiştir. Eğitim durumuna göre sağlık meslek lisesi mezunu olan hemşirelerin mobbinge maruz kalmada en büyük risk grubunu oluşturduğunu göstermiş olan Dilman, dahili ve cerrahi birimlere göre özelleşmiş birimlerde daha fazla mobbing yaşandığını da belirtmiştir. Mobbing davranışlarının en çok kimin tarafından uygulandığı sorusu %52,5 ile en fazla doktorlar daha sonra sırasıyla %36,7 hemşirelik hizmetleri yöneticileri ve %18,6 hastane yöneticileri tarafından olarak cevaplanmış, %51,4 mobbing uygulayan kişinin her iki cinsiyetten olduğu ifade edilmiştir. En sık karşılaşılan mobbing davranışının da konuşurken söz kesilmesi olduğu gösterilmiştir(67).

Hizmet sektörünün önemli bir kolu olan sağlık sektörü diğer sektörlerle nazaran gerek çalışma şartları gerekse çalışma ortamı açısından farklılık göstermektedir. 24 saat sürekli hizmet sunulması, emek yoğun bir sektör olması, dünyada ve ülkemizde diğer sektörlerle nazaran kadın işgörenlerin çokluğu ile dikkati çekmesi gibi etkenler mobbingin sağlık alanında hizmet sunanlarda görülme sıklığını diğer sektörlerle göre farklı kılabilmektedir. Bu konuda daha ayrıntılı bir açıklamaya giden Çobanoğlu (2005) sağlık sektöründe mobbingi tetikleyen etkenlerden bazılarını şu şekilde sıralamıştır:

- Hastanelerde tıbbi olanakların yetersiz olması,
- Hasta sayısının yüksek olması nedeniyle çalışma temposunun yoğun olması,
- Özellikle devlet kurumlarında alınan maaşların yetersiz olması,
- Akademik kariyer ve yükselme sırasında kayırmacılık yapılması,

- Yoğun çalışma şartları ve nöbetler nedeniyle aile yaşantısını sürdürmede zorluk,
- Hasta yoğunluğu nedeniyle mesleki gereksinimleri tam olarak yerine getirememe,
- Hastalar arasında statü ve ekonomik duruma bağlı ayrımcılık yapılması,
- İdareye yakınlık ve yöneticiye kişisel yaklaşım nedeniyle ayrımcılık yapılması,
- Hemşirelerin daha liseyi bitirir bitirmez uzak yerlerde mesleklerine başlamaları sonucu kendilerini koruyamamaları.

Bütün bunların yanı sıra hastanelerde 24 saat süreyle nöbet tutan sağlık çalışanları yönetimin yaptığı ayrımcılık, kıskançlık ve sorumsuzluk gibi durumlar karşısında stresle mücadele etmek durumunda kalırlar. Bu koşullarda uygulanan baskıcı, yıldırıcı ve saf dışı bırakıcı yaklaşımlar bireyleri mobbing davranışlarını uygulamaya doğru itmektedir. Günlük sıkıntılar, nöbetler ve hasta yükünden bunalan sağlık çalışanlarının mobbing sendromuna maruz kalmaları giderek kolaylaşmaktadır (56).

Dünya’da sağlık alanında mobbing ile ilgili yapılmış bazı araştırmalar durumun ciddiyetini açıkça ortaya koymaktadır. Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO), Uluslararası Hemşirelik Konseyi (ICN) ve Dünya Sağlık Örgütü (WHO) sağlıkta mobbingin ciddi bir sorun haline geldiğini yayınladıkları raporlarında belirtmektedir. Örneğin; WHO’nun 2002 yılı raporunda mobbinge yer vermesi, ICN’nin 2001 yılı raporunda mobbingin majör bir sorun haline geldiğini ve neredeyse prematüre mortalite/morbidite oranlarına yakın oranlara ulaştığını ifade etmesi ile tüm dünyanın dikkatinin sağlık sektöründe yaşanan olaylara biraz daha dikkat çekilmesini sağlamıştır (3).

Avustralya’da hemşirelerin diğer sağlık mesleklerine göre mobbinge maruz kalmada 4 kat daha fazla risk altında oldukları bulunmuştur. 2001 yılında

Queensland’da hemşirelerde mobbinge maruz kalma oranları kamu sektöründe %47 özel sektörde ise %27 olarak saptanmıştır (69)

Türkiye’de mobbing, diğer ülkelere göre daha yeni bir kavram olmasına rağmen konu ile ilgili araştırmalar giderek artmaktadır. Sağlık alanıyla ilgili yapılan birtakım araştırmalar mobbingin ülkemizdeki boyutlarını gözler önüne sermektedir. Özdevecioğlu’nun 2003 yılında Kayseri’de hemşireler üzerine yaptığı araştırmada %89,5 hemşirenin mobbinge maruz kaldığını göstermiştir. Trabzon’da yapılan başka bir araştırmada ise bu oran %40 olarak bulunmuştur (73,76).

Dilman’ ın 2007’ de İstanbul’daki özel hastanelerde yaptığı çalışmada mobbinge maruz kalma oranı %70 olarak belirlenirken, en sık maruz kaldıkları mobbing davranışı sözlerinin kesilmesi şeklinde ifade edilmiştir(67). Yine İstanbul’da Aksoy tarafından 2008 de yapılan bir başka araştırmada sağlık çalışanlarının mobbingden dolayı etkilenme düzeyleri incelenmiş olup mobbingin %39,6 oranında çalışma ve efor düşmesine yol açtığı sonucuna ulaşılmıştır(70). Isparta’da sağlık çalışanlarının üzerine mobbingin etkilerini inceleyen bir çalışmada mobbinge %41,2 oranında doğrudan bağlı buldukları yönetici tarafından maruz kaldıkları ve sözlü şikayetin %11,2 olduğu ifade edilmiştir (56).

Yukarıda belirtilmiş araştırmalar mobbingin sağlık sektöründeki boyutlarını göstermekte olup yöneticilerin bu konuya daha fazla ilgi göstermeleri gerektiğini ortaya koymaktadır. Hizmet sunulan kesimin insan olduğu göze alındığında sağlık çalışanlarının mesleklerini daha iyi icra etmelerinin önemi artmaktadır. Mobbingin olmadığı bir sağlık kuruluşunda hizmet sunan işgörenler daha verimli çalışarak kendi iş tatminlerini ve hasta memnuniyetini de beraberinde getireceklerdir. Bu nedenle mobbingi önleme politikalarının yöneticiler tarafından benimsenmesi ve uygulanması gereklidir. Ayrıca sağlık hizmetinin bir ekip olarak sunulduğu ve özel hastane, tıp fakültesi hastanesi gibi farklı hastane türlerinden sağlandığı göz önüne alındığında, hastaneler ve meslekler arası mobbing farklarının olup olmadığının belirlenmesi hasta ve çalışan memnuniyeti ile hizmet kalitesi açısından da önem kazanmaktadır.

2.6. Mobbinge maruz Kalanların Cinsiyet, Mesleki Profesyonellik ve Yaş / Deneyim Profili

Mobbingin iş yerlerinde yaşandığını ortaya koyan ilk bilim adamı olan Leymann 1996'da İsveç'te yaptığı çalışmasında mobbingin tanımı, tarihi ve sonuçları gibi konulara değinmiş ve İsveç'te çalışan popülasyonun %3,5'inin mobbing mağduru olduğunu ifade etmiştir. Ayrıca elde ettiği bulgular arasında cinsiyet açısından kadınlarla erkekler arasında anlamlı bir fark bulunmadığı, her iki cinsiyetin de daha çok hemcinslerine mobbing uyguladığını (erkekte %76, kadından kadına %40 mobbing uygulamaları) göstermiştir. (77).

2000 yılında 1 Mart ve 30 Mayıs tarihleri arasında bullybusters.org web sitesini ziyaret eden 1335 mobbing mağdurunun yanıtladığı anket sonuçlarından elde edilen bulgulara göre de kadının bir başka kadını mobbing olasılığı % 84, erkeğin kadını mobbing olasılığı ise % 69 olarak bulunmuştur (74). Bu durum konuyla ilgili yazın ve makalelerde “işyerlerinde kadının dişi kadına geçiyor” biçiminde sembolize edilmektedir.

Salin ise konuyla ilgili olarak özel sektörde istihdam edilen yönetici ve uzman pozisyonunda bulunan kişiler üzerinde yaptığı araştırma sonucunda cinsiyetle ilgili olarak mobbingde kadınların risk grubu içinde bulunduğunu saptamıştır. Araştırmaya katılan kadın çalışanların % 11,6'sı işyerinde yıldırıldıklarını belirtirken, bu oran erkekler tarafından % 1,5 olarak bildirilmiştir. Ayrıca Salin örgüt hiyerarşisinde yükseldikçe mobbingde cinsiyet farklılıklarının daha da ön plana çıktığını ileri sürmektedir (55) .

Hoel ve çalışma arkadaşları tarafından yapılan araştırmanın sonuçları da cinsiyetle ilgili mobbinglerde sosyal statünün önemine işaret etmektedir. Buna göre araştırmada işçi ve yetkili grubunda erkekler kadınlardan daha fazla mobbinge maruz kaldıklarını belirtirken, orta ve üst yönetime doğru çıkıldıkça bu durumun tersi görülmektedir. Üst yönetim düzeyinde bulunan erkeklerin sadece % 15,5'i

mobbingin varlığını bildirirken, kadınlarda buna ilişkin oran % 64 olarak belirlenmiştir (78).

Mesleki profesyonellik açısından mobbing, Zapf ve Wolfgang tarafından Almanya’da yapılan araştırma sonuçlarına göre mobbing eyleminin vasıfsız işçilerden çok, alanında profesyonelleşmiş kişileri etkilediğini göstermiştir. Daha az mesleki yetenek gerektiren ve karmaşık olmayan görevlerin yerine getirildiği örgütün alt düzeylerine karşılık, örgütün üst düzeylerinde görev alan, mesleki bilgi ve beceri sahibi, uzman ve yöneticiler sahip oldukları yüksek vasıfları nedeniyle mobbinge daha sık hedef olabilmektedir (46). Bu bulgu, mobbinge hedef olan kişilerin üstün özelliklere sahip olduklarını ileri süren görüşlere bir dayanak oluşturmaktadır.

Ayrıca Patentli Yönetim Enstitüsü (Chartered Management Institute) tarafından 2005 (Ekim) yılında yapılan bir araştırmada da işyerindeki orta düzey yöneticilerin daha çok mobbinge maruz kaldıkları bulgusuna ulaşılmıştır (76).

Literatürde mobbinge maruz kalanların yaş profilleriyle ilgili çeşitli sonuçlar yer almaktadır.

Schuepbach ve çalışma arkadaşları tarafından 1994 yılında İsveç’te yapılan bir araştırmanın sonuçları bütün yaş gruplarının mobbingden etkilendiğini göstermektedir (75). Ancak yaklaşık olarak aynı dönemde Leymann tarafından İsveç’te yapılan diğer bir araştırma sonunda elde edilen bulgular ise mobbingin daha çok 21–40 yaş arasındaki çalışanlara yapıldığını belirtmektedir (77). Buradaki yaş aralığının nispeten genç yaş grubunu temsil ettiği kabul edilmektedir (75).

Rayner da yaptığı çalışmalar sonucunda genç insanların mobbinge hedef olma olasılığının daha yüksek olduğunu bulmuştur (72). Einarsen ve Skogstad ise Norveç’te kamu ve özel sektör çalışanları üzerinde yaptıkları incelemeler sonucunda elde ettikleri bulgulara dayanarak yaşlı çalışanların gençlerden daha fazla risk altında olduğunu ileri sürmektedirler (54).

2.7. Mobbing Davranışları ve Süreci

Mobbinge neden olan davranışların neler olduğunun; diğer bir deyişle ne tür davranış biçimlerinin bu düşmanca etkileşimde yer aldığıın bilinmesi sorunun belirlenmesinde ve çözümünde önemlidir. Bu davranışlar, tek tek ele alındığında gündelik yaşamın sıradan etkileşimleri olarak kabul edilebilir. Ancak, işyerinde devamlı bir şekilde ve çok sık tekrarlanan bu davranışların anlamları ve içerikleri zamanla değişmekte ve kurgulanmış tehlikeli sosyal ilişkilere dönüşmektedir(2,25,38). Böylece uzun bir süre boyunca ve sıklıkla tekrarlanan bu davranışlar, çalışanın işyerinde zorlu bir psiko-sosyal mücadele gerektiren koşullar içinde bulunmasına yol açmaktadır (38).

Noring örgüt tarafından hoş görülen, göz yumulan mobbing davranışlarını, çalışanın işi için gerekli olan bilginin ondan saklanması; sosyal ve profesyonel toplumdaki ilişkisinin kesilmesi; çalışanın sürekli eleştirilmesi, tehdit edilmesi ya da onunla alay edilmesi; çalışana anlamsız işlerin verilmesi, çalışanın güvenilirliğinin ya da doğruluğunun sorgulanması olarak sıralamaktadır (41).

Hoel ve Cooper çalışmalarında işyerlerinde görülen mobbing davranışlarını fikir ve görüşlere aldırış edilmemesi, performansı etkileyen bilginin saklanması, idare edilemez fazla iş yüküne boğulma, nedensiz görevler verilmesi ya da ulaşılmaması olanaksız hedefler belirlenmesi, donanımının altında işler verilmesi, zalimce durumlarla karşılaşılması, yıldırılma, sataşma ve işini kontrol etmeyi engelleme olarak bulmuşlardır(6).

1998 Ocak ayından itibaren ABD’de çalışmalarını Dr. Ruth Namie ile Dr. Gary Namie’nin yönetiminde sürdüren ve mobbing mağdurlarına internet üzerinden ulaşan, “İşyeri Zorbalığına Karşı Kampanya” (The Campaign Against Workplace Bullying) adlı örgütün bu kapsamda gerçekleştirdiği araştırmanın sonuçlarına göre işyerinde en çok uygulanan on mobbing davranışı; yapılan yanlışlıklardan sorumlu tutulma, mantıksız görevler verilmesi, yeteneğin eleştirilmesi, birbiriyle çelişkili kurallara itaat ettirilme, görevin kaybettirileceğine ilişkin tehditler, küçük düşürülme

ve hakarete uğrama, başarının olduğundan az gösterilmesi, işten çıkarılma (ayağın kaydırılması), yüksek sesle bağırma ve şerefın lekelenmesi olarak saptanmıştır (6,20)

2006 yılında Amerika’da Haris Interactive for Randstad tarafından mobbing mağduru olduğunu bildiren 2318 kişi üzerinde yapılan araştırmada ise katılımcılar en rahatsız edici mobbing davranışı olarak küçümseyen, hor gören ses tonunu (% 44) ve topluluk önünde azarlanmayı (% 37) belirtmişlerdir (62).

Ülkemizde ise insankaynaklari.com ve Cnbc-e işbirliği ile hazırlanan anket sonuçlarına göre katılımcıların (N:700) % 13’e yakın bir kesimi iş yerinde haksız suçlamalarla karşılaştığını, % 10,75’i herkesin içinde küçük düşürülmeye maruz kaldığını, % 12,47’si kendi işi dışında işler yüklenmesi ile karşı karşıya kaldığını, % 12,05’i performans değerlendirmede aşırı haksızlığa uğradığını, % 9,40’ı yöneticinin kendisine sürekli bağırdığını belirtmiştir (42).

Yapılan araştırmalardan elde edilen sonuçlar doğrultusunda, en sıklıkla karşılaşılan mobbing davranışları; sürekli olarak sözlü tacizde bulunulması, tehdit edilmesi, önemsiz veya var olan hataların abartılması, haksız eleştiriler, sözlerin farklı anlamlara çekilmesi, yükselme yollarının kapatılması, arkasından konuşulması, dışlanması, bilgi saklanması, bağırılması, hakaret edilmesi şeklinde sıralanabilir(14).

Mobbing yapanların öncelikli taktiği dedikodu veya saptırılmış gerçekler ile mağdurları işten izole etmeye çalışmasıdır (37).

2.7.1. Dr. Heinz Leymann ‘ın Mobbing Davranışları Tipolojisi

Dr. Heinz Leymann 45 ayrı mobbing davranışı tanımlamakta ve bu davranışları, özelliklerine göre 5 ayrı grupta toplamaktadır. Bu davranışlar Kuzey Avrupa ülkelerinde gözlenen davranışlardır (10). Leymann’ın Tipolojisi olarak tanımlanan 45 ayrı mobbing davranışı aşağıdaki gibi sıralanmaktadır (17).

1. Grup: Kendini Göstermeyi ve İletişim Oluşumunu Engellemek

1. Üstü tarafından, kişinin kendini gösterme olanakları kısıtlanır.
2. Sözü sürekli kesilir.
3. Meslektaşları veya sürekli birlikte çalıştığı kişiler, kendini gösterme olanaklarını kısıtlar.
4. Yüzüne bağırlır ve sürekli azarlanır.
5. Yaptığı iş sürekli eleştirilir.
6. Özel yaşamı sürekli eleştirilir.
7. Telefonla rahatsız edilir.
8. Sözlü tehditler alır.
9. Yazılı tehditler gönderilir.
10. Jestler ve bakışlarla ilişki reddedilir.
11. Çevresindeki insanlar kişi ile konuşmazlar.

2. Grup: Sosyal İlişki İmkânlarını Engelleyen Davranışlar

12. İmalar yoluyla ilişki reddedilir.
13. Kişi kimse ile konuşamaz, başkalarına ulaşması engellenir.
14. Diğer çalışanlardan ayrılmış bir yer verilir.
15. Meslektaşlarının kişi ile konuşması yasaklanır.
16. Sanki orada değilmiş gibi davranılır.
17. İnsanlar kişinin arkasından kötü konuşur.

3. Grup: İtibara Zarar Verici Davranışlar

18. Asılsız söylentiler ortada dolaşır.
19. Gülünç durumlara düşürülür.
20. Akıl hastasıymış gibi davranılır.
21. Psikolojik değerlendirme/inceleme geçirmesi için kişiye baskı yapılır.
22. Eğer bir özrü varsa bu özrü ile alay edilir.
23. Kişiyi gülünç duruma düşürmek için yürüyüşü, jestleri veya sesi taklit edilir.
24. Dini ve siyasi görüşü ile alay edilir.
25. Özel yaşamı ile alay edilir.

26. Milliyeti ile alay edilir.
27. Özgüvenini olumsuz etkileyecek bir iş yapmaya zorlanır.
28. Çabaları yanlış ve küçültücü şekilde yargılanır.
29. Kararları sürekli sorgulanır.
30. Alçaltıcı isimlerle anılır.
31. Cinsel imalarda bulunulur.

Bu gruptaki davranışların bazıları ABD’de 50 eyalette yasaklanmıştır.

4. Grup: Kişinin Yaşam Kalitesine ve Mesleki Durumuna Saldırı

Davranışları

32. Kişi için hiçbir özel görev yoktur.
33. Verilen işler geri alınır, kişinin kendisine yeni iş bile yaratması engellenir.
34. Sürdürmesi için anlamsız işler verilir.
35. Sahip olduğundan daha az yetenek gerektiren işler verilir.
36. İşi sürekli değiştirilir.
37. Özgüvenini etkileyecek işler verilir.
38. Niteliklerinin dışındaki işler verilerek itibarı zedelenir.
39. Mali yük getirecek genel zararlara sebep olunur.
40. Evi ya da iş yerine zarar verilir.

5. Grup: Kişinin Sağlığını Olumsuz Etkileyecek Davranışlar

41. Fiziksel olarak ağır işler yapmaya zorlanır.
42. Fiziksel şiddet tehditleri alır.
43. Göz korkutmak için hafif şiddet uygulanır.
44. Fiziksel zarar verilir.
45. Doğrudan cinsel tacizde bulunulur.

Bu gruptaki davranışlar ABD’de yasadışıdır ve 50 Eyalette yasaklanmıştır.

Birinci, ikinci ve dördüncü gruptaki davranışlar genellikle işverenin inisiyatifinde olarak görülür. Çoğunluğunun uygulanması da yasal bir durum yaratmaya yeterli değildir. Sözlü ve yazılı tehditler ile iş arkadaşlarının konuşmasının

yasaklanması istisnaidir. Yapılması için çok anlamsız ya da niteliklerinin çok altında işler verilmesi ise yine işverenin inisiyatifi olarak yorumlanır.

Her mobbing durumunda bu davranışların hepsinin bir arada bulunması şart değildir (17). Bu davranışlardan herhangi birinin gerçekleşmesi bile örneğin hakkında asılsız söylentiler çıkarılması ya da tek başına bırakılmak mağdur açısından kabul edilemez bir durumdur. Mağdur açısından çalışma ortamı aniden açıklanamayan ve anlaşılamayan ama fark edilebilir bir değişim geçirebilir, saldırgan ve destekleyici olmayan bir ortama dönüşebilir. Bu davranışlar hemen hemen her gün tüm işyerlerinde herkesin karşılaşabileceği can sıkıcı davranışlar ya da küçük yanlış anlaşılmaların ötesinde çok daha güçlü ve gizlice fırsat kollayan davranışları içerir. Çalışma ortamı mağdur için saldırgan ve stres dolu hale gelir ve bu durumla başedebilmesi için mağdur desteğe ihtiyaç duyar. Ne olup bittiğini anlamaya çalışan aile bireyleri ve arkadaşları mağdura etkin olarak yardımcı olamayabilirler. Mobbing, mağdur için büyük acılar ile hafiflemeyen bir biçimde aylarca kimi zaman yıllarca sürebilir (7,17,39).

2.7.2. Raynel ve Hoel 'in Mobbing Sınıflaması

Rayner ve Hoel (1997) ise; mobbing davranışlarını beş kategoride tanımlamışlardır: Mesleki tehdit, kişisel tehdit, izolasyon, aşırı iş yükleme ve istikrarsızlaştırmadır (6,7,43).

- **Mesleki Tehdit:** Görüşlere değer vermeme, kişiyi toplum önünde mesleki açıdan aşağılama, kişiyi çaba göstermediği için suçlama vb. davranışları içermektedir.

- **Kişilik Tehdidi:** Kişiyi sürekli takılmak, onu tedirgin etmek, onun onurunu kırmak ve ona karşı alaycı tutum takınmak vb. davranışlarla kişisel duruş tehdit edilmektedir.

- **İzole edilme:** Kişileri mesleki eğitimden yoksun bırakmak, bilgi sahibi olmalarını engelleyici tavır takınmak vb. davranışlarla kişinin sosyal ve fiziksel izolasyonu sağlanarak fırsat kazanımı önlenmektedir.

- **Aşırı İş Yükleme:** İş bitirmesi konusunda kişiye baskı yapma, gerçekleşmesi olanaksız iş bitirme tarihleri verme vb. yöntemlerle kişiye gerçekleşmesi imkansız sınırlar belirleyerek onun karmaşa ve güvensizlik içine sürüklenmesini amaçlamaktadır.

- **Destabilize Etme:** Referans vermeme, anlamsız görevler yükleme, sorumluluğunu elinden alma, hedefinden saptırma vb. davranışlar biçiminde gerçekleşmektedir. Burada amaç kişiyi başarısızlığa sürüklemektir.

UNISON'ın 1998 yılında yayımlanan, Rayner'ın öncülüğünde yürütülen "İşyerinde Bullying" konulu araştırmasında işyerinde mobbinge maruz kaldığını belirten kişilerin % 84'ü son iki yıl içinde önemli bilgilerin kendilerinden saklandığını, % 79'u küçük düşürüldüklerini ve yaptıkları işin değersiz gösterilmeye çalışıldığını, % 68'i ise işyerinde kendilerine aldırış edilmediğini ve izole edildiklerini belirtmişlerdir (6).

2.7.3. Zapt'ın Mobbing Sınıflaması

Zapt, Knorz ve Kulla'da (1996) Almanya' nın kuzeyinde, örgütlerde yaşanan mobbing davranışlarını belirlemişlerdir. Bu davranışlar 7 grupta değerlendirilir. Bunlar:

1. İş ile ilgili davranışlar
2. Sosyal yalıtım
3. Kişiliğe/özel hayata saldırı
4. Fiziksel saldırı
5. Kişinin tutumuna saldırı

- 6. Özel saldırı
- 7. Dedikodu

Bölgelere göre farklılık göstermekle beraber bu araştırmacıların mobbing davranış grupları birbiri ile benzerlik göstermektedir (6,7,10).

2.7.4. Mobbing Sendromu

Mobbing; haksız suçlama, küçük düşürme, genel taciz, duygusal eziyet ve psiko-terör uygulamak yoluyla, bir kişiyi işyerinden dışlamayı amaçlayan, kötü niyetli eylemlerden oluşan bir süreç olarak değerlendirilmektedir. Çalışanların şerefi, doğruluğu, güvenilirliği ve mesleki yeterliğine saldırıyla başlayan diğer tüm kötü niyetli eylemlerle devam eden süreç mobbing sendromu olarak adlandırılmaktadır(17).

Mobbing sendromu, çeşitli bileşimlerle, sistemli ve sıklıkla gerçekleşen on ayırıcı etmen içermektedir(17) :

- Çalışanların şerefi, doğruluğu, güvenilirliği ve mesleki yeterliliğine saldırılar,
- Olumsuz, küçük düşürücü, yıldırıcı, taciz edici, kötü niyetli ve kontrol edici iletişim,
- Doğrudan ve dolaylı, gizli veya açıkça yapılması,
- Bir veya birkaç saldırgan tarafından yapılması,
- Sürekli, çoklu ve sistemli bir biçimde zaman içinde yapılması,
- Hatanın kurbandaymış gibi gösterilmesi,
- Kurbanın itibarını kaybettirmeye, kafasını karıştırmaya, mobbinge, onu yöneltmeye yönelik olması, kişiyi dışlama niyetiyle yapılması,
- İşyerinden ayrılmayı kurbanın tercihiymiş gibi göstermesi,

- Örgüt yönetimi tarafından anlaşılması, görmezden gelinmesi, hoş görülmesi, teşvik edilmesi ve hatta kışkırtılmasıdır.

2.7.5. Dr.Heinz Leymann'ın İşyerinde Mobbing Süreci Aşamaları

İşyerinde mobbing süreci ile ilgili Leyman 5 aşama belirlemiştir. Bunlar aşağıda sıralanmıştır (2).

1. Tanımlama Aşaması: Bu aşamada, kurban zor, asi, muhalif ve psikolojik sorunları olan biri olarak damgalanır.

2. Anlaşmazlık Aşaması: Kritik bir olay veya anlaşmazlık yaşanır. Henüz mobbing değildir, fakat mobbing davranışına dönüşebilir.

3. Saldırganlık Aşaması: Bu aşamada saldırgan eylemler ve psikolojik saldırılar, mobbing dinamiklerinin harekete geçtiğini gösterir.

4. Kurumsal Güç Aşaması: Yönetim, ikinci aşamada doğrudan yer almamışsa da, durumu yanlış yargılayarak, bu negatif döngüde işin içine girer ve kurban, örgütlü ve kurumsal bir güçle baş etmek zorunda bırakılır.

5. İşine Son Verilme Aşaması: Kurbanın, yaşadığı mobbing ve duygusal gerilim travma sonrası stres bozukluğunu tetikler. Bu aşamada, mağdurun ya işine son verilir ya da mağdur işten ayrılır. Mağdur işinden ayrılrsa da yaşadığı mobbing baskısından kurtulamaz.

İşyerinde mobbing uygulanarak, hedef kişinin özgüveni zayıflatılır ve onun, kronik bir endişe ve yoğun stres altında kalması amaçlanır. İşyerinde mobbing sürecinde asıl amaç ise, aşağılayıcı davranışlara hedef olan kişinin, o işyerinden bir şekilde uzaklaştırılmasıdır(25).

2.7.6. Propaganda Kavramı ve Mobbing Sürecinde Propaganda Kullanımı

Yaşanan psikolojik savaşın en etkili aracı propagandadır. Propaganda güçlü olanın güçsüz gördüğü kurbanı kendisine itaat etmeye zorladığı böylece kişiyi yalnızlığa iterek kendi kendisinin sonunu hazırlamasına yardımcı davranışlardır. Böylece mağdur istenen değişikliği yapacak duruma getirilmektedir. Mobbing uygulayan kişinin bir saldırı silahı olarak kullandığı propagandanın temel amacı hedef seçileni hizaya çekmek, kontrol etmek ve derin bir itaat duygusuyla, kendisinin iradesine tabi kılmak ve kişiliğini kabule zorlamaktır(6). Propagandanın taktik sıralamasında önce tutumlar, sonra sözler ve davranışlar vardır. Bu yolla hedefin inanç ve değerlerine saldırılarak onu “değer”siz bırakarak, kendine olan özgüveni kaybettirilmeye çalışılmaktadır .

Mobbing sürecinde beyaz, gri ve kara olmak üzere üç tür propagandadan yararlanılmaktadır(4,6).

Kaynağı belli olan ve açıkça yapılan propagandaya beyaz propaganda denir. Amaç, hedefi zayıf düşürerek, mobbing yapana güven duyulmasını sağlamaktır. Beyaz propagandanın malzemesi yalan haber ve şayialardır. Mobbing yapan kişi hedefin hataları, inançları, yaşam biçimi hakkında olumsuz haber yayar.

Gri propaganda da kaynak belirsizdir. Saldırıları şiddetlenir ve kapsamı genişletilmektedir. Kısa süre içinde mağdurla ilgili rivayetler kulaktan kulağa yayılır ve böylece mağdurun kendini savunma ihtiyacı hissetmesi sağlanmaktadır. Burada amaç; mağdurun kendi ağzından kendine zarar verecek sözlerin çıkmasını sağlamaktır.

Kara propaganda ise hile, fitne, fesatlık, sinsilik vardır. Burada mağdurun karşısında bir kişi değil ekip vardır. Kaynağı gizlidir ve sinsice yürütülmektedir. Kara propaganda en çok kadın cinsiyetine yönelmektedir. Onun namusu, şerefî,

onuru çevresinde şaibe oluşturularak insanların yüzüne bakamaz hale getirilmektedir. Geleneksel toplumlarda yaygın ve etkin bir yöntemdir.

2.8. Mobbingin Ortaya Çıkmasına Etki Eden Faktörler

Mobbing tüm işyerlerinde görülebilir ve herkes mobbing olgusu içinde saldırgan, kurban veya izleyici olarak yer alabilir. Mobbingin oluşumu tek bir nedene bağlı değildir, birbiriyle etkileşimli unsurlar mobbinge neden olabilmektedir.

Leymann mobbing ile ilgili çalışmalarında genel olarak insanların mobbinge başvurmasında dört temel neden görmektedir (53) :

- **Birisini bir grup kuralını kabul etmeye zorlamak:** Bu kişiler bir grubun ancak belirli bir yeknesaklığın varlığında kaynaşmış ve güçlü olabileceğine inanmaktadırlar. Bu nedenle grup normları itaat edilmesi gereken kurallar olarak görülmektedir.

- **Düşmanlıktan hoşlanmak:** İnsanlar hoşlanmadıkları kimselerden kurtulmak için mobbing yapmaktadırlar. Bunda kişinin kuruluş hiyerarşisinin neresinde bulunduğu pek bir rol oynamamaktadır. Sadece kişisel hoşnutsuzluğun etkisiyle bu süreç başlatılabilmektedir.

- **Can sıkıntısı nedeniyle zevk arayışı içinde olmak:** Burada asıl amaç eziyet etmek ve olanlardan haz duymaktır.

- **Önyargıları pekiştirmek:** İnsanlar belli sosyal, ırksal veya etnik bir grubun üyesi olduğu için kendilerine benzemeyen ve kendi gruplarının dışında saydıkları kimselere karşı mobbing yapabilmektedirler. Bu mobbingin ayrımcılık boyutuna işaret etmektedir

2.8.1. Mobbingi Uygulayan Kişiden Kaynaklanan Nedenler

Genel olarak mobbing uygulayıcılarının kişilik özellikleri şunlardır: yalancıdır, hafızası seçmelidir, her şeyi inkâr eder, tertipçi ve kötü niyetlidir, kulak vermez, yetişkinler arası bir tartışmayı sürdüremez, vicdansızdır, pişmanlık duymaz, güce eğilimlidir, şükran duymaz, yıkıcıdır, esnek davranmaz, bencildir, duyarsızdır, gayri ciddidir, güvensizdir ve olgunlaşmamıştır. Çoğu kez mantık ölçülerinin ve her türlü ahlaki düzlemin dışındadır (5).

Bazı araştırmacılar ise mobbing uygulayıcısının davranışlarını çeşitli kişilik bozuklukları olarak tanımlanmakta ve bu kişilik özelliklerinin çocukluk yıllarından kaynaklandığını ileri sürmektedirler.

Araştırmalara göre mobbing aktörlerinin sahip oldukları birtakım belli başlı kişilik özellikleri vardır (5,17,65):

Antipatik kişiliklidirler: Denetleyici, korkak ve sinirli bir yapıya sahiptirler. Daima güçlü olma isteği içindedirler. Kötü niyetli ve hileli eylemlere başvurmaktan çekinmezler.

Narsist kiiliğe sahiptirler: Klinik olarak sosyal özürü olarak değerlendirilen ve korktuğu kişileri kontrol altında tutmak için güç kullanan, kendini diğer insanlardan sürekli üstün gören bir tutum ve davranış bozukluğudur.

Tehdit altında benmerkezcidirler: Mobbing aktörü, şişirilmiş bir benlik olgusuna sahip ise, hoş gitmeyen bir durum karşısında aşırı bir tepki gösterebilir. Çünkü onun şişirilmiş benlik algısı, onun tepki katsayısını artırma potansiyeli taşır. Kendi normlarını örgüt politikaları haline getirmeye çalışırlar. Mobbingi bir politika olarak benimseyen psiko-terör yanlıları, başkalarını baskı altına almak için inisiyatiften değil, itaatten, özerk davranışlardan değil, disiplinden, motivasyondan değil, korkudan yanadırlar. Sürekli kural hatırlatır, yeni yeni kurallar koyarlar.

Önyargılı ve duygusaldırlar: Mobbing aktörlerinin davranışlarının rasyonel temeli ve izahı yoktur. Mağdurun şiddete maruz kalması, dinsel, sosyal, etnik bir nedene bağlı olabileceği gibi, gösterdiği yüksek bir performans, elde ettiği bir fırsat, terfi veya ödül de “mobbing” aktörlerini harekete geçirmeye yeter.

2.8.2. Mobbinge Maruz Kalan Kişiden Kaynaklanan Nedenler

Tüm iş yerlerinde herkes mobbinge maruz kalabilir. Yapılan araştırmalara göre; mobbinge maruz kalan kişilerin çalışma yaşamlarında genellikle başarılı, dürüst, yaratıcı, duygusal zekâya sahip, işini çok seven, örgütüne bağlı oldukları görülmüştür. Bu özelliklere sahip kişiler iş arkadaşlarının veya yöneticilerinin dikkatini çeker ve ondan kurtulmak için mobbing uygulayabilirler. Özellikle yaratıcı insanların ürettikleri yeni fikirlerin diğerlerini rahatsız etmesi ve daha yüksek mevkilerde çalışan kişiler için tehdit oluşturduğu düşüncesiyle zorbalardan hedef seçilen kişilerin özelliklerini sıralamak gerekirse:

- **Başarılı olmak:** Çalışma arkadaşları tarafından kıskanılır, arkasından her türlü oyun oynanabilir.
- **İşyerinde yalnız olmak:** Erkeklerin sayıca fazla olduğu bir işyerinde tek bir kadın olmak veya bunun tam tersi kadınların çok sayıda olduğu bir işyerinde tek bir erkek olmak. Bekârların yoğun olduğu bir ofiste tek evli kişi olmak da mobbinge uğrama olasılığını artırdığı gözlenmiştir.
- **İşyerine yeni gelen kişi olmak:** Daha önce o pozisyonda çalışan kişilerden daha fazla özelliklerinin bulunması.
- **Dürüst, güvenilir, kuruluşa sadık olmak:** İşini çok iyi, hatta mükemmel yaparak, çalışma ilke ve değerlerinden ödün vermezler. İşyerinin menfaatini ve ismini önde tutup kendi başarısından söz etmeye gerek duymayan insanlardır.

- **Yaratıcı ve paylaşımcı olmak:** Kendini sürekli geliştiren, azimli, zeki insanlardır. Bilgisini cömertçe paylaşmaktan çekinmediklerinden çevresindekilerle olumlu iletişim kurabilirler.
- **Kendi değerinin farkında olmamak:** Sürekli daha iyi olması gerektiğini düşündüğünden, kendi özelliklerinin farkında olmamaktadır.
- **Haksızlığa karşı gelmek:** Kendi hakkından daha çok ezilenlerin ve güçsüzlerin savunuculuğunu yaparlar.
- **Zeki olmak:** Araştırmacılar, mobbinge maruz kalan kişilerle yaptıkları görüşmelerde bu insanların istisnai kimseler olduğunu —duygusal zekil (emotional intelligent) oldukları sonucuna ulaştıklarını ifade etmişlerdir. Bu insanlar kendi davranışlarını gözden geçirebilen, yanlışlarını görebilen ve bunları düzelteren insanlardır.
- **Bağımsız hareket etmek:** Başkaları tarafından değil, kendi kendilerini yönlendiren kişilerdir.
- **Diğerlerinden farklı olmak:** Farklı tarzda giyinmekten tutun da, değişik bir bölge veya kentten gelme, ırk farklılığından kaynaklanan ön yargılar, mağdura zarar verici olabilmektedir. Bazen de kişi kendi doğuştan gelen özelliklerinden dolayı da bu tür davranışlara maruz kalabilmektedir. Kişiler değiştiremeyeceği bu özellikleri nedeniyle mobbinge maruz kalabilmektedirler. Örneğin; cilt rengi, konuşma aksanı, iş arkadaşlarından daha az ya da daha çok görgü ve terbiyeye sahip olması gibi (4,26).

2.8.3. Mobbingin Nedeni Olarak Çevresel Faktörler

Ülkemiz’de psikiyatri uzmanı Samancı tarafından, işyerlerinde baskı gören hastalar üzerinde bir araştırma yapılmıştır. Samancı, bu çalışmasında özellikle ekonomik krizin yaşandığı dönemlerde işyerlerindeki mobbing eylemlerinin arttığına dikkat çekmektedir(79,80).

İşten çıkarmaların giderek çoğaldığı ekonomik kriz dönemlerinde ve özellikle de ülkemiz koşullarındaki işyerlerinde mobbing uygulamaları bilinçli bir şekilde artmaktadır. Karşılaştığı ve çaresiz kaldığı bu olumsuz süreçte kendine güveni kaybettirilen iş gören, her şeyini tükettiği endişesi ile istifa etmek zorunda kalmaktadır. Böylece, mobbing eylemleri “işten çıkarma tazminatı”ndan kurtulmanın bir aracı olarak görülmekte ve işten çıkarma, ülkemizde mobbing sürecinin ilk amacı durumuna gelmektedir (6).

3. MOBBİNGİN ETKİLERİ, MOBBİNGLE MÜCADELE VE MOBBİNGİN HUKUKİ YÖNÜ

3.1. Mobbingin Etkileri

Mobbingin olumsuz etkileri sadece mağdur üzerinde gözlemlenmez. Mobbingden mağdur kadar kurum ve ülke ekonomisinde zarar görür. İşyerinde mobbinge maruz kalmanın etkileri üzerine yapılan incelemelerde, stres semptomları, öfke ve anksiyete, depresyon, umutsuzluk ve çaresizlik, psikomatik şikayetler, uyku bozuklukları, sosyal ve aile ilişkilerinin zarar görmesi ve travma sonrası stres bozukluğu olduğu gözlemlenmiştir(5). Bu kişiler artık işyerlerinde çalışamaz duruma gelirler. Örgütler de ekonomik ve sosyal sonuçlarıyla baş etmek zorunda kalırlar.

3.1.1. Mobbinge Maruz Kalan Kişi Üzerine Etkileri

Mobbing mağdur üzerinde fiziksel, zihinsel ve davranışsal etkilere sahiptir.

Leymann mobbingin fizyolojik ve psikolojik etkilerini vücut yanıklarındaki derecelemeyle benzeterek birinci, ikinci ve üçüncü olarak üç derecede tanımlamıştır.

Birinci Derece Mobbing: Kişi direnmeye çalışır, eğer kişi erken dönemde kaçır veya ya aynı iş yerinde ya da farklı bir yerde rehabilite edilir.

Birinci derece mobbing yaşayan mağdura iş arkadaşlarından küçük düşürücü davranışlar görmek şaşırır ve sıkıntı verir. Kızgınlık ve üzüntü duyar. Bazıları karşı koymaya çalışırken bazıları olan biteni anlamaya çalışır. İş ortamına karşı antipati duymaya ve iş aramaya başlayabilirler. Kişi işlevselliğini sürdürse bile ağlama, zaman zaman uyku bozuklukları, alınganlık, konsantrasyon bozukluğu gibi semptomlar görülebilir. Ailesi ve arkadaşları ile ilişkileri etkilenmez. Meditasyon, egzersiz, stres yönetim teknikleri ya da hobi ile ilgilenmek dikkat dağıtıcı ve

dengeleyici şeyler genelde geçici çarelerdir. Bu durum devam ederse ikinci derece mobbinge dönüşebilir.

İkinci Derece Mobbing: Kişi direnemez, kaçamaz, geçici veya uzun süren zihinsel ve/veya psikolojik rahatsızlıklar çeker ve iş gücüne geri dönmekte zorlanır.

Uzun süre boyunca sık sık mobbinge maruz kalanlarda yüksek tansiyon, kalıcı uyku bozuklukları, mide-barsak sorunları, konsantrasyon bozuklukları, aşırı kilo alma veya verme, depresyon, alkol ya da ilaç alışkanlığı, iş yerinden kaçma (işe geç gelme, gitmemek ya da sıklaşan hastalık izinleri), alışılmadık korkular gibi semptomlar görülebilir. Aile ve arkadaşlar bir şeylerin ters gittiğini anlarlar ama karmaşa içindedirler ve işteki zorlukları azımsayabilirler. Sağlık problemleri işlerini etkilemeye başlar. Tıbbi yardım gerektiği sinyalleri başlar.

Üçüncü Derece Mobbing: Etkilenen kişi işgücüne geri dönemez. Fiziksel ve ruhsal zarar görme, rehabilitasyonla bile düzeltilebilecek durumda değildir. Yalnızca çok özel tedavi uygulamasının yararı olabilir.

Üçüncü derece mobbingde insanlar iş yapamaz hale gelirler. İşe, korku, endişe, dehşet ve tiksinti ile giderler, iş yerinde duramazlar. Kötü durumdadırlar, kendilerinin koruma mekanizmalarını çökmüştür. Şiddetli depresyon, panik ataklar, kalp krizleri, diğer ciddi hastalıklar, kazalar, intihar girişimleri, üçüncü derece kişilere yönelik şiddet gibi fiziksel veya psikolojik semptomlar oluşur. Bunlar aile ve arkadaşlar için önemli uyarı işaretleri olmalıdır. Tıbbi ve psikolojik yardım artık zorunlu hale gelmiştir.

Mobbingin aynı zamanda mağdur üzerinde sosyal ve ekonomik etkileri de mevcuttur. Tınav ruhsal ve fiziksel sağlığın iyileştirilmesi amaçlı yapılan harcamalar ve işin yitilmesi sonucunda düzenli gelirin kaybını mobbingin mağdur üzerindeki ekonomik etkileri içerisinde değerlendirmektedir. Aynı zamanda Tınav, mobbingin mağdur üzerindeki sosyal etkilerini de sosyal imajın zedelenmesi, mesleki kimliğin

yitirilmesi, depresif davranışlar nedeniyle arkadaşlar tarafından terk edilme, aile içinde zamanla “başarısız, elindekileri kaçırmış bir birey” olarak algılanma olarak özetlemektedir (84).

3.1.2. Mobbingin Kurum Üzerine Etkileri

Mobbingin kurumlar üzerinde olumsuz etkileri mevcuttur. Mobbing davranışlarının kurumlarda ortaya çıkardığı ilk sonuç stresli bir iklimin oluşmasıdır. İş ortamında aşırı stres, kurumun her düzeydeki çalışanı üzerinde baskı, bitkinlik ve yılgınlığa neden olur. Çalışanların kuruma bağlılık ve sadakat duyguları kaybolur. Üst yönetim tüm saygınlığını kaybeder, emir-komuta ilişkileri kurumsal hiyerarşi işlememeye başlar (7). Mobbing bir kontrol kültürünün sonucudur ve mobbingin oluşmasına müsaade edilen kurumlarda çalışanların güveni tahrip olmakla kalmaz, kurumun tüm potansiyelleri ile işlevlerinin yerine getirilmesi engellenir .

Kurum içerisinde ekip çalışması ve birliktelik ruhu kaybolmasıyla başarılı iş sonuçlarının ortaya çıkması engellenir, kurum saygınlığını kaybeder, adının lekelenmesiyle acımasız rekabet ortamı içerisinde kötü bir imaja sahip olur (26).

Örgütlerin, ekonomik zararlar olarak ağır sonuçlarının olması da kaçınılmazdır ve ciddi olarak ele alınmalıdır.

3.1.3. Mobbingin Toplum Üzerine Etkileri

Mobbingin mağdur üzerinde yarattığı fiziksel ve zihinsel etkilerle beraber işe geç gelmeler, hastalık izinleri, işe yoğunlaşamama, sağlık harcamaları gibi istenmeyen durumlar ortaya çıkmaktadır. Uzmanlar bu durumun yarattığı maliyetin sadece ilgili kuruluşun mali durumunu değil, ülkenin toplam gelirine de yansıtılarak toplumu etkilediğini savunmaktadırlar (50). Davenport ve çalışma arkadaşları bu durumu, toplumların, aylar ya da yıllar süren zaman dilimleri boyunca, zihni geçmişte yaşadığı olaylarla meşgul olduğu için topluma eskisi gibi katkıda

bulunamayan mağdurların yaratıcılık ve üretkenliğini kayb ettikleri biçiminde açıklamaktadır (17).

Tınaz mobbingin topluma ve ülke ekonomisine ilişkin sonuçlarını aşağıdaki gibi sıralamaktadır (26);

- Mağdurun sağlık problemleri nedeniyle yapılan sağlık harcamalarının artması,
- Sigorta masraflarında artış,
- İşsizlik,
- Nitelikler ve yeteneklerin altında çalıştırılmadan doğan vergi kayıpları,
- Devletin sağladığı yardım programlarına yönelen talebin çoğalması
- Erken emeklilik oranının artması,
- İşyerlerinde uygulanan psikolojik taciz sonucunda mesleki yeterliliğini yitirmiş, psikolojik yönden tükenmiş, sağlıksız bireylerin boşta gezdiği bir toplum
- Mağdurun kaba ve şiddet kullanan bir birey haline gelmesi sonucunda boşanmış ve parçalanmış ailelerin bulunduğu toplum
- Mutsuz bireyler ve ailelerin yer aldığı ve çalışma barışının bulunmadığı bir iş yaşamı ortaya çıkar.

3.2. Mobbinge Başa Çıkma Yolları

Çalışma hayatının her alanında olan, çoğu zaman farkedilmeyen mobbing kesinlikle etik değildir, anlayış, cesaret ve hassasiyetle karşı konulması gereken bir durumdur.

3.2.1. Mobbinge Bireysel Olarak Başa Çıkma Yolları

Mobbing davranışlarına maruz kalan bireyler için en önemli nokta aslında hangi davranışlara maruz kaldıkları değil, mobbinge verdikleri tepkilerdir. Mobbing birey izin verdiği kadar sürer.

Araştırmacı ve yazarlar kendisini mobbing mağduru olarak hisseden kişilerin bu durumla başa çıkabilmeleri için kendilerinin deyimiyle altın kurallar niteliğinde çeşitli strateji ve yöntemler önermektedirler.

Mobbing mağdurları, yaşadıkları olumsuzlukları kontrolsüz tepkilerle değil, bilinçli tavırlarla analiz etmeli, ani tepkilerden çok mantıklı karşılıklar vermelidirler. Bunu başarabilmek için her şeyden önce, kendi zayıf ve güçlü yönlerini tanımaları gerekmektedir (20).

Tutar (2004), mobbing ile bireysel olarak baş etmede kişiliği geliştirecek, direnci artıracak çabaların olması gerektiğini vurgulamaktadır. Bu amaçla uygulanacak bazı taktikler şunlardır (32):

- **Öz saygının geliştirilmesi:** herkesin mobbinge direnme düzeyi farklıdır. Mobbinge direnç gösterip başa çıkmak için özsaygının geliştirilmesi gerekmektedir. Kişinin kendi kişisel varlığının farkında olması ve kişinin “kim” ve “ne” olduğu düşüncesinde gerçekçi bir yaklaşım göstermesidir. Sahip olunan becerilerin takdir edilmesi, kendi kendisi ile olumlu şeyler konuşması (içsel konuşma), değer veren insanlarla zaman geçirmek, kendini şımartmak öz güvenin geliştirilmesi için yapılabilecek şeylerdir. (18,19).

- **Denge bölgeleri oluşturmak:** Denge bölgesi her tür istikrarsızlığın ve güvensizliğin ortadan kalktığı, mağdurun kendini güvenlik içerisinde hissettiği ortamdır.

- **Mesleki beceri ve nitelikleri geliştirmek:** Mesleki beceri ve nitelikleri geliştirmek, mağdurun kendine duyduğu güven ve öz saygısını yükseltir. Öz güveni yüksek insan her türlü gerilime daha yüksek direnç gösterir.

- **Ruh sağlığını korumak:** Geliştirilen güçlü psikolojik uyum mağdurun psikolojik yaralanmasını engeller, mücadelede daha donanımlı kılar.

- **Algılama stratejilerini güçlendirmek:** Her tür duygusal şiddet faktörü insanın kişilik süzgecinden geçer ve bu kişilik onun tepkisinin ne kadar güçlü olacağını belirler. Kimileri mobbinge güçlü bir direnç gösterirken, kimileri ise yıkıma uğrar. Mağdurun göstereceği direnci ölçüsü mobbingi tolere etme katsayısıdır.

- **Değerleri açıklamak:** Kişisel değerlerin bilincine varmak ve yaşamın bu değerlerle doğal bir uyum içerisinde olduğundan emin olmak, mobbinge direnç göstermede etkin bir yoldur. Mağdurun eğer yaşamı gerçek değerlerle uyum içerisinde ise mobbinge karşı güç ve direnç kazanır.

Mobbinge maruz kalıyorsanız yapmanız gerekenler (61):

- Mobbing uygulayana açıkça duruma itiraz ettiğinizi söyleyin, taciz edici söz ve davranışlarını durdurmasını isteyin. Yanınızda güvendiğiniz ve gerekirse tanıklık edebilecek bir iş arkadaşınız bulunsun.

- Olayları, verilen anlamsız emirleri ve uygulamaları yazılı olarak kaydedin.

- İlk fırsatta mobbing uygulayan kişiyi yetkili birine rapor edin, eşitiniz ise üstünüze, üstünüz ise yönetim kurulu ve insan kaynaklarına durumu açıklığıyla ve kanıtlarıyla bildirin.

- Gerekliyse, tıbbi ve psikolojik yardım alın, hem yardımcı olacaktır hem de kanıt oluşturacaktır.

- Şikâyet hakkında kuruluş içinde ne yapıldığını araştırın.

- İş arkadaşlarınızla durumunuzu paylaşın, onlar da aynı şekilde rahatsız olabilirler, grupça başvurmanız daha etkili olabilir.

- Dayanamıyorsanız, bir kaçış planı yapın, istifa edin, iş arayın. Sağlığınız zarar görmeden işten ayrılmanız en doğrusudur.

3.2.2. Mobbing Kurumsal Olarak Başa Çıkma Yolları

Mobbing uygulamalarının nedenleri arasında kurumdan kaynaklanan sebeplerde yer almaktadır. Kurumlar içerisinde mobbing olup olmadığını anlamak ve eğer var ise engellemek için öncelikle kurumun mobbing davranışlarının farkında olması gereklidir. Aynı zamanda kurum var olan mobbing davranışlarıyla mücadele etmeli ve oluşmaması içinde gerekli önlemleri almalıdır.

Arpacıoğlu mobbingin tanımlanması için, olgunun kısa bir eğitim ile tüm çalışanlara tanıtılması, ortaya çıkışındaki mekanizmalar, duygusal taciz uygulayanlar, mağdurlar ve kurumdaki etkilerinin tanıtılması gerektiğini vurgulamakta ve insan kaynakları yöneticisi, sendika temsilcisi ve çalışanların seçtiği temsilcilerin hazır bulunması gerektiğini vurgulamaktadır. Daha sonra tüm katılımcılar ile mobbing uygulayanın da, mağdurun da özel hayatı ve hakları korunacak ve her şeyin ötesinde şikâyetçinin güvenliği sağlanacak şekilde birlikte bir politika oluşturularak kağıda dökülmelidir. Arpacıoğlu ise oluşturulacak politikada aşağıda sıralanan özelliklerin yer alması gerektiğini vurgulamaktadır (21):

- Kötü bir çalışma ortamından ayrıcalıksız tüm çalışanların korunması,
- Mobbingin tanımlanması,
- Hedef olan kişinin, haklarının korunması koşulu ile taciz uygulayan kişiden derhal ayrılmasının zorunlu kılınması,
- Tüm çalışanların adil ve geçerli kabul ettiği bir soruşturma sisteminin saptanması,
- Maddi ve manevi zarar saptanması ve yazıya dökülmesi,

- İşverenin güvenilirliği (bir şikayet bildirildiğinde işverenin olumlu ve zamanında vereceği tepkinin şikayetçiye doğrudan bildirilmesinin zorunlu olarak belirlenmesi),
- İşverenin düzeltmek amacı ile duruma müdahalesinin nasıl olacağı konusunda çeşitli olasılıkların tanımlanması,
- Duygusal taciz uyguladığı kesinleşen ve suçlu bulunan kişinin cezalandırılması,
- Misillemeyi ve intikam almayı engelleyen tedbirlerin alınmasıdır.

Schwartz, örgüt kültürü içerisinde çok kolay olmasa da insan kaynakları biriminin mobbing davranışlarını algılamada uzman olması gerektiğini vurgular. İnsan kaynakları tüm çalışanları dinlemek, tüm suçlamaları incelemek, hem çalışana hem de örgüte gelecek zararları önlemek için gereken tedbirleri almak zorundadır. Davenport bunu cinsel tacizle karşılaştırarak “ cinsel tacizin adı geçmeden önce kimse bilmezdi. Şimdi insanlar ne olduğunu biliyor ve harekete geçiyorlar. Çalışanlar cinsel taciz hakkında daha proaktifler, kanunların kendilerinden yana olduğunu biliyorlar. İnsan kaynakları birimi mobbing davranışları ile de baş edebilecek şekilde düzenlenmeli ve eğitilmelidir” şeklinde açıklamaktadır (7).

Bir kuruluştaki mobbing oluşma ihtimalinin olup olmayacağını veya döngünün herhangi bir yerde kesilip kesilmeyeceğini belirleyen en önemli kriterlerden biri de o kurumun kültürüdür. İş yeri kültürünün bütün bireylere değer verilen ve saygılı davranılan bir toplum kültürünün yansıması haline gelmelidir. Bütün insanlar saygınlık ve onurlarının güvencede olması için, kendilerine saygılı ve yardımcı şekilde davranılması hakkına sahiptirler (17). Böyle bir ortamda mobbing olası değildir, olsa bile büyümeden önüne geçilecektir.

3.3. Mobbingin Hukuki Yönü

Günümüzde mobbinge hukuksal mücadele önemini büyük ölçüde arttırmıştır. Çünkü bu olguda en önemli mücadele araçlarından biri hukusal mücadele olmuştur. Ayrıca ve daha da önemli olarak, mobbing olgusu, sadece hukuk düzeninin özünü oluşturan temel insan hak ve özgürlüklerine ilişkin kuralların ihlali anlamına gelmemekte, çalışan insanın onurunun, kişilik değerlerinin ve Anayasal çalışma hakkının ihlali anlamına da gelmektedir. İşte bu nedenle, 1990'lı yıllardan itibaren işyerinde mobbinge karşı etkin koruma sağlamak amacıyla yasal düzenlemelerin yoğunlaştığı gözlenmektedir. Bu düzenlemeler, hem ulusal hukuklarda, hem de uluslar üstü hukukta gerçekleştirilmiştir. Avrupa düzeyinde Avrupa Konseyi'nin konuya ilişkin düzenlemeleri (1996 tarihli Gözden Geçirilmiş Sosyal Şart) yanında, çok yeni bir tarihte (5 Temmuz 2006) Avrupa Birliği de mobbing konusunu kapsayan bir Yönergeyi yürürlüğe koymuş bulunmaktadır (6).

Her ülke kendi içinde mobbinge ilgili hukuksal düzenlemeler yapmışlardır. İsveç mobbing olgusunu kanun ile yasalaştıran ilk Avrupa ülkesidir(5).

Mobbinge ilgili olarak Avrupa ülkeleri de gerekli hukuki adımları atmaktadır. Avrupa Parlamentosu 2001 yılında mobbing üzerine odaklanan “İşyerinde Yıldırma Önergesi”ni kabul etmiştir. Avrupa Parlamentosu bu yönergede mobbing ile ilgili bazı özelliklere işaret etmektedir. Bu özelliklerin belli başlıları; işyerinde insani niteliklerin eksikliği, işyerinde mobbing dair kişisel deneyimler, sosyal çevreden/toplumdan ihraç edilme hissi, işle bağdaşmayan taleplerle karşılaşma ve bu talepleri karşılayacak araçlara sahip olmamak biçiminde sıralanmaktadır (6).

Avrupa'da konuya ilişkin diğer bir önemli düzenleme ise Avrupa Birliği tarafından yapılmıştır. Birlik iki farklı direktifi kabul etmiştir. Bunlardan biri, “kişiler arasında ırksal ve etnik kökene bakmaksızın eşit muamele ilkesi” diğeri ise “istihdam, mesleki eğitim, terfi ve çalışma koşullarına ilişkin kazanımlarda kadın ve erkek için eşit muamele ilkesi” dir (72).

3.3.2. Türkiye de Mobbing İle İlgili Hukuksal Düzenlemeler

Yapılan araştırmalara göre ülkemizde mobbing ile ilgili davalar artmakta ve bu da beraberinde yeni yasal düzenlemeleri getirmektedir. Eskiden Kanunlarımızda mobbingi tanımlayan cümle yoktu ve mobbing olgusuna yorumlarla ulaşılyordu. Fakat Şimdi Borçlar Kanunu'nda yapılan yeni düzenlemeyle (1 Temmuz 2012) adı mobbing olarak geçmese de psikolojik taciz adı altında mobbing kanuna girmiş oldu(90).

Ülkemizde; mobbing davalarında bireyin uğradığı zararın giderilmesi ve zarar veren üçüncü şahısların cezalandırılmasında Anayasa , Türk Ceza Kanunu, Medeni Kanun ve Borçlar Kanunu gibi kanunlardaki hükümlerden yararlanılmaktadır . Bu konulardaki kanunlara sırasıyla aşağıda değinilmiştir(3,90).

Anayasa; anayasanın 17. maddesinde “Herkes yaşama, maddi ve manevi varlığını koruma ve geliştirme hakkına sahiptir... Kimseye işkence ve eziyet yapılamaz; kimse insan haysiyeti ile bağdaşmayan bir cezaya veya muameleye tabi tutulamaz.” ibaresi yer almaktadır. Bu maddeye göre kişinin maddi ve manevi varlığını zedeleyici harekette bulunması bu hakkın ihlalini göstermektedir. Yıldırma da özellikle kişilerin manevi varlığına saldırıda bulunan bir davranış olduğu için bu madde kapsamında değerlendirilebilir (3).

Medeni Kanun; kişiliğın korunmasıyla ilgili 24. maddede “Hukuka aykırı olarak kişilik hakkına saldırılan kimse hakimden saldırıda bulunanlara karşı korunmasını isteyebilir.” denilmektedir. Ayrıca mobbinge uğrayanların kişilik hakkına yönelik saldırı tehlikesini önleme ve sürmekte olan saldırıya son verme davası (MK. m25/1), sona ermiş bir saldırının hukuka aykırılık ve maddi tazminat davası (MK. m25/II) açma hakkı vardır (3).

Türk Ceza Kanunu; madde başlıkları mobbing gibi bir başlık olmadığı halde kanunun bazı maddeleri bu konu ile ilgili olarak değerlendirilebilir. Örneğın; 456.

maddede “Her kim katil kastı olmaksızın bir kimseye cismen eza verir veya sıhhatini ihlale yahut akli melekelerinde teşevvüş husulüne sebep olursa altı aydan bir yıl kadar hapsolunur.” ifadesi ile mobbing mağdurlarına fiziksel ve ruhsal sağlıklarında tahribat olduğu göz önünde bulundurularak dava açma hakkı sağlanmışır.

Yine 480. madde “Her kim toplu veya dağınık, ikiden ziyade kimse ile ihtilat ederek diğer bir şahıs hakkında madde-i mahsusa tayin ve isnadı suretiyle halkın hakaret ve husumetine maruz kılacak yahut namus ve haysiyetine dokunacak bir fiil isnat ederse üç aydan üç seneye kadar hapis ve ağır para cezasına mahkum olur.” ifadesi ile mobbing davranışlarıyla benzerlik göstermektedir. Ayrıca 482. ve 228. maddeler de mobbingle benzerlik taşımaktadır (3).

Borçlar Kanunu; Borçlar Kanunu'nun 49. maddesi "şahsiyet hakkı hukuka aykırı bir şekilde tecavüze uğrayan kişi, uğradığı manevi zarara karşılık manevi tazminat namıyla bir miktar para ödenmesini dava edebilir. Hakim, manevi tazminatın miktarını tayin ederken, tarafların sıfat ını, işgal ettikleri makamı ve diğer sosyal ve ekonomik durumlarını da dikkate alır. Hakim, bu tazminatın ödenmesi yerine, diğer bir tazmin sureti ikame veya ilave edebileceği gibi tecavüzü kınayan bir karar vermekle yetinebilir ve bu kararın basın yolu ile ilanına da hükmedebilir." hükümlerini içermektedir. Görüldüğu üzere işyerinde mobbinge uğrayan işgören dava açarak tazminat talebinde bulunabilir(3).

Ancak davayı açtıktan sonra işçinin iş akdinin feshedilmesi durumunda hukuki olarak olayın boyutunun ne olacağı tartışma konusudur.

Yine Borçlar Kanunu'nun 332. maddesi; "iş sahibi, akdin hususi halleri ve işin mahiyeti noktasından hakkaniyet dairesinde kendisinden istenilebileceği derecede çalışmak dolayısıyla maruz kaldığı tehlikelere karşı icabeden tedbirleri ittihaz ve münasip ve sıhhi çalışma mahalleri ile, işçi birlikte ikamet etmekte ise sıhhi yatacak bir yer tedarikine mecburdur" şeklindedir. Burada da işverenin borçlarından olan işgöreni koruma borcu çerçevesinde işgöreni her türlü tehlikelerden olduğu gibi yıldırmadan da korumak ve gerekli önlemleri almak zorundadır. Gerek yargı gerekse

doktrin tarafından kabul gören ve işverenin görevleri arasında sayılan "işçiyi gözetme borcu" ilkesinden yola çıkarak hukuki bir dayanak sağlanabilir. Çünkü işverenin gözetme borcunun içerisinde yalnızca iş sağlığı ve güvenliği gibi konular yer almamaktadır (3).

Yeni Borçlar Kanunu'nda yapılan değişiklikle mobbing, psikolojik taciz adı altında yasaya girmiş olup, "İşveren, özellikle işçilerin psikolojik ve cinsel tacize uğramamaları ve bu nevi tacizlere uğramış olanların daha fazla zarar görmemeleri için gerekli önlemleri almakla yükümlüdür" ifadesi eklenmiştir. Böylece işverene işgöreni yıldırmadan da koruma sorumluluğu getirilmiştir (3,90).

Ayrıca 19.03.2011 tarihinde başbakanlıkta mobbing ile ilgili bir genelge yayınlamıştır. Bu genelgeye göre çalışanların " Kasıtlı ve sistematik olarak belirli bir süre çalışanın aşağılanması, küçümsenmesi, dışlanması, kişiliğinin ve saygınlığının zedelenmesi, kötü muameleye tabi tutulması, yıldırılması, ve benzeri şekillerle ortaya çıkan psikolojik tacizin önlenmesi" konusunda Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı nezdinde "Psikolojik Tacizle Mücadele Kurulu" kurulmuştur.. Çalışanların Çalışma ve Sosyal Güvenlik Merkezi ALO 170 hattından destek almaları ve Bakanlığa yapacakları mobbing şikayetleri denetim elamnlarıyla ele alınacaktır.

4. MOTİVASYON

4.1. Motivasyon Olgusu, Tanımı

Motivasyon; Latince ‘movere’, İngilizce ve Fransızca ‘motive’ kelimesinden türetilmiştir. Osmanlıca sözcüklerde ‘sevk eden’, ‘harekete geçirici’, Türkçe’de ‘güdü’, ‘saik’ anlamlarına gelmekte ve yöneltme, isteklendirme, teşvik etme anlamlarında kullanılmaktadır (9). Kısaca motivasyon, bir insanı belirli bir amaç için harekete geçiren güç demektir(60). Motivasyon, bir veya birden fazla insanı, belirli bir gaye veya amaca doğru devamlı bir şekilde harekete geçirmek için yapılan çabaların toplamıdır(60).

İş tatmini açısından önemli kavramlardan biri olan motivasyon hakkında yapılan bazı tanımlar şöyledir (9) :

- ✓ Motivasyon ; ‘ belli bir amaca yönelmiş enerjik davranıştır’.
- ✓ Motivasyon ; ‘bir veya birden çok bireyi, belli bir yöne doğru devamlı şekilde harekete geçirmek için yapılan çabaların toplamıdır’.
- ✓ Motivasyon; ‘işletme amaçları ile ilgili faaliyetlerin yerine getirilebilmesi için çalışanların teşvik edilmesi, desteklenmesi ve yönlendirilmesidir’ .
- ✓ Motivasyon; ‘istekleri, arzuları, ihtiyaçları, dürtüleri ve ilgileri kapsayan genel bir kavramdır’.
- ✓ Motivasyon; ‘bireylerin çeşitli ihtiyaçlarını karşılamaları için doyum sağlayacak ya da amaca götürecek davranışlarda bulunma sürecidir’.
- ✓ Motivasyon; ‘bir takım ödüller karşılığında zaman ve enerjinin çalışmak için ayrılmasıdır’.

Motivasyonun bir başka boyutu ise insan ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik olmasıdır. “Motivasyon, bir ihtiyacı gidermek için gerekli davranışları başlatan bir kuvvettir (58). Örneğin; kişinin işinden sağladığı ücret, satın alma ihtiyacını giderir, kişinin çalışması sonucu sağladığı iş motivasyonu ise iş tatminine ve kişinin işten

mutlu olmasına yol açar. Dolayısıyla insan ilişkileri ile motivasyonu arasında doğrudan bir ilişki söz konusudur (57).

Motivasyonun temel bileşenleri:

- a) İhtiyaçlar, arzular, beklentiler,
- b) Davranış,
- c) Hedefler,
- d) Geri beslenme olarak sayılabilir (9).

Motivasyon kavramı ile, davranış değişikliği yaratmak kastedilmektedir. Bu sebeple motivasyon; ‘ bireylerin seçim kararlarını, dolayısıyla davranışlarını etkileyen güçlerin, ölçüsünü değiştiren bir faktör’ olarak açıklanabilir (9).

4.2. Hemşirelikte Motivasyonun Önemi

Üreten, gelişen ve çağı yakından takip eden bir ülke olmak için öncelikle halkımızın motivasyonu yüksek olmalıdır. Motivasyonu önemli derece de etkileyen sağlığında yerinde olması gerekmektedir. Sağlıklı bir toplum içinde sağlık sektörünün güçlü, sağlık çalışanlarının da verimli ve kaliteli bir şekilde işlerini yapabilmeleri gerekmektedir. Sağlık sektörünün temel elemanlarından olan hemşirelerin, toplumun sağlığını koruma ve geliştirme, hasta bireylere kaliteli bakım verme gibi sorumlulukları vardır. Hemşirelerin mesleklerini en iyi şekilde yapabilmeleri de onların motivasyonlarına bağlıdır Bu açıdan hemşirelerin motivasyonlarını olumsuz etkileyecek her türlü faktörle etklili bir şekilde baş edebilmeleri gerekmektedir.

5.GEREÇ VE YÖNTEM

5.1. Problem Cümlesi

Araştırmanın problemi;Mobbinge maruz kalma durumlarının ve mobbing davranışlarının hemşirelerin motivasyonları üzerine etkisi arasındaki ilişki var mıdır?

5.2. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmada, sağlık sektöründe önemli bir yeri olan hastanelerde görev alan cerrahi hemşireler yönelik bir anket çalışması yapılmıştır. Mobbinge maruz kalma durumları ve mobbing davranışlarının hemşirelerin motivasyonlarını ne şekilde etkilediği araştırılmıştır.

5.3. Araştırmanın Önemi

Günümüz hastanelerinde,hemşirelerin mobbinge maruz kalıp kalmadıkları, kaldıkları takdirde tepkilerinin ve görüşlerinin ne yönde olduğu bu davranışların motivasyonlarına olumlu yada olumsuz etkilerini saptamak önemli bir hal almıştır.Bu gibi durumların olup olmadığını araştırmak üzere hemşirelere bu anket yönlendirilmiş ve alınan cevaplar ışığında da ne denli olaylarla karşılaştıkları saptanmak istenilmiştir

5.4. Araştırmanın Hipotezi

Mobbinge maruz kalma durumlarının ve mobbing davranışlarının hemşirelerin motivasyonları üzerine etkisi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Bu hipotez çerçevesinde aşağıdaki sorulara cevap aranacaktır;

- Cerrahi hemşirelerin demografik özelliklerine ilişkin bulgular nelerdir?
- Cerrahi hemşirelerin mobbinge maruz kalma durumları nelerdir?
- Çalışma ortamında karşılaşılan yıldırma, çalışma performansını düşürmeye yönelik davranışlar nelerdir?
- Cerrahi hemşirelerin demografik özellikleri ile mobbinge maruz kalma durumları arasında anlamlı bir fark var mıdır?
- Cerrahi hemşirelerin demografik özellikleri ile mobbing davranışlarının hemşirelerin motivasyonlarının arasında anlamlı bir fark var mıdır?
- Mobbinge maruz kalma durumlarının ve mobbing davranışlarının hemşirelerin motivasyonları üzerinde bir etkisi var mıdır?

5.5. Verilerin Toplanması

Araştırma verilerinin toplanmasında üç bölümden oluşan anket formu kullanılmıştır. Birinci bölümde katılımcıların demografik özellikleri (cinsiyeti, yaşı, eğitimi, pozisyonu, deneyimi) sorgulanmıştır (Ek-I). İkinci bölümde, işyerinde mobbing davranışları Dilek ve Aytolan (2008)75 ölçeği ile, üçüncü bölümde motivasyon durumlarının belirlenmesi amacıyla 11 soruluk bir “Motivasyon Anketi” uygulanmıştır. Anketler hemşirelere uygulamadan önce hastane yönetiminden gerekli izinler alınmıştır. Araştırmaya katılmayı kabul eden hemşirelere veri toplama formları verilerek, yanıtlamaları sağlanmıştır.

5.6. Araştırmanın Evreni Ve Örneklemi

Bu araştırmanın evreni Afyonkarahisar il merkezindeki hastanelerin cerrahi hemşirelerin tamamını kapsamaktadır. İl Sağlık Müdürlüğünün verilerine göre Afyonkarahisar hastanelerinde yaklaşık olarak 2250 sağlık çalışanı bulunmaktadır. Bu araştırma kapsamında evrenin tamamına ulaşamaması, zaman ve maddi kısıtlarında etkisiyle bir alt yığın olan örnekleme yöntemine başvurulmuştur.

Afyonkarahisar ilinde yaklaşık olarak 2250 sağlık çalışanı bulunması, evrenin 10.000 'den küçük olduğunu, diğer bir anlatımla sınırlı evreni ifade etmektedir. Sınırlı evrenler ($N < 10.000$) ve nicel araştırmalar için önerilen $n = \frac{N\delta^2 Z_{\alpha}^2}{(N-1)H^2 + Z_{\alpha}^2\delta^2}$ formülü ile hesaplanmıştır. 40 kişilik ön uygulama ile formülü oluşturan parametrelerden; standart sapma değeri $\sigma = 1.1$; standart hata değeri $H = 0.20$ ve $\alpha = 0.05$ anlamlılık düzeyine karşılık gelen teorik değer $Z_{0.05} = 1.96$ olarak alınmış ve formül aracılığı ile minimum örneklem genişliği 111 olarak hesaplanmıştır. Buna göre olasılıklı örnekleme yöntemlerinden tabakalı örnekleme yöntemi seçilmiştir. Seçilen hastaneler arasından Devlet Hastanesi, Üniversite Hastanesi, Sigorta Hastanesi, Özel hastane araştırmaya alınmıştır. Hastanelerden 80 sağlık çalışanına anket uygulanmıştır. Bu 80 anket içerisinde 1 tanesi hatalı görülüp araştırma dışı bırakılmıştır. Kalan 79 anket araştırmaya layık görülerek SPSS 18 paket programında analiz edilmiştir.

Formüllerde verilen parametrelerin anlamları ise şunlardır:

N: Evren hacmi

n: Örneklem büyüklüğü (örnekleme dahil edilecek birey sayısı)

δ : Standart sapma değeri.

H: Standart hata değeri. (evren ve örneklem ortalaması arasında Verilebilecek maksimum fark)

Z: Belirli bir _ anlamlılık düzeyine (yanılma olasılık değerine) karşılık gelen teorik değer.

5.7. Verilerin Analizi

Araştırmanın veri çözümlene sürecinde öncelikle araştırma kapsamındaki sağlık çalışanlarının ankette belirtilen her bir ifadeye katılım dereceleri; Hiç=0, Bir kez=1, Bir kaç kez=2, Bazen=3, Sık sık=4, Her zaman karşılaşıyorum=5 şeklinde puanlandırılarak değerlendirilmiştir.

Bu araştırmada, örnekleme de yer alan katılımcıların bireysel özellikleri, frekans ve yüzde dağılımları ile verilmiştir. Bununla birlikte, katılımcıların çatışma yönetimi stilleri ve mesleki tükenmişlik düzeyinin ankette belirtilen her bir ifadeye ait görüşleri, frekans ve yüzde dağılımlarının yanı sıra aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanarak betimlenmiştir.

5.7. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bazı hastanelerin araştırmaya katılmamak istememeleri, örnekleme alınan kurumlardan veri toplamayı engellemiş, bu da önemli bir sınırlılık oluşturmuştur. Ayrıca verilerin toplanması için izin verilen kurumda, çalışanların iş yoğunluğu nedeniyle araştırmaya katılım az olmuştur.

6. BULGULAR VE YORUMLAR

Bu bölümde; cerrahi hemşirelerin bireysel özellikleri, Mobbinge maruz kalma durumlarının ve mobbing davranışlarının hemşirelerin motivasyonları üzerine etkisine yönelik bulgular verilmiş olup katılımcıların söz konusu görüşlerinin bireysel özelliklerine göre karşılaştırılması yapılmıştır. Bununla birlikte Mobbinge maruz kalma durumlarının ve mobbing davranışlarının hemşirelerin motivasyonları üzerine etkisi arasındaki ilişki farklı ölçütlere göre belirlenmiş ve birçok açıdan değerlendirilmiştir.

6.1. Bireysel Özelliklere İlişkin Bulgular

- Araştırma kapsamında yer alan cerrahi hemşirelerin demografik özelliklerine ait frekans ve yüzde dağılımı verilmiştir.

Tablo 1: Araştırmaya Katılanların Demografik Özelliklerini Belirlemeye Yönelik Dağılımları

Değişkenler	Gruplar	f	%	Değişkenler	Gruplar	f	%
Meslek Yılı	0-5	42	53,2	Çalıştığı Kurum	Üniversite Hastanesi	54	68,3
	5-10	17	21,5		Devlet Hastanesi	2	2,5
	11-15	13	16,5		Özel Hastane		
	15-20	5	6,3				
Yaş	18-25	32	40,5	Eğitim Düzeyi	Sağlık mes.lisesi	17	21,5
	26-30	20	25,3		Ön lisans	42	53,1
	31-35	15	19,0		Lisans	5	6,3
	36-40	8	10,1		Yüksek lisans		
	40 yaş ve üstü	2	2,5				
Çalıştığı Bölüm	Yoğun Bakım Servis	19	24,0	Cinsiyet	Bayan	71	89,9
	Ameliyathane	27	34,2		Bay	8	10,1
		33	41,8	Medeni Hal	Bekar	38	48,1
					Evli	41	51,8
Psikolojik Destek Alma Gereksinimi	Evet	23	34,2	Psikolojik Destek Alma	Evet	6	12,7
	Hayır	52	65,8		Hayır	69	87,3

Tablo daki bulgulara göre, ankete katılan cerrahi hemşirelerin %89,9'u Bayan (f:71) ve %10,1'i (f:8) Baydır.

Katılımcıların meslek yılı incelendiğinde %53,2'si (f:42) 0-5, %21,5'i (f:17) 6-10, %16,5' i (f:13) 11-15, %6,3' ü (f:5) 16-20 meslek yılı gruplarında yer almaktadır.

Katılımcıların yaş dağılımları incelendiğinde %40,5'i (f:32) 18-25, %25,3'ü (f:20) 26-30, %19'u (f:15) 31-35, %10,1'i (f:8) 36-40,%2,5'i (f:2) 40 yaş ve üstü,yaş gruplarında yer almaktadır.

Katılımcıların çalıştığı kurum incelendiğinde %68,3'ü (f:54) Üniversite Hastanesi'nde, %27,8'i (f:22) Devlet Hastanesi'nde, %2,5'i (f:2) Özel Hastane'de çalışmaktadır.

Katılımcıların eğitim düzeyleri incelendiğinde %21,5'i (f:17) Sağlık Meslek Lisesi, %18,9'u (f:15) Ön lisans, %53,1'i (f:42) Lisans, %6,3'ü (f:5) Yüksek Lisans mezunu oldukları belirlenmiştir.

Katılımcıların medeni halleri incelendiğinde %48,1 'i (f:38) bekar, %51,8'inin (f:41) evli oldukları belirlenmiştir.

Katılımcıların mesleki tecrübe süreleri incelendiğinde %53,2'si (f:42) 0-5, %21,5'i (f:17) 6-10, %16,5'i (f:13) 11-15, %6,5'i (f:5) 16-20 yıl olduğu belirlenmiştir.

Katılımcıların çalıştıkları bölüm incelendiğinde %24'ü (f:19) Yoğun Bakım, %34,2'si (f:27) Servis, %41,8'i (f:33) Ameliyathanede çalışmaktadır.

Katılımcıların psikolojik destek alma gereksinimleri incelendiğinde %34,2'si (f:23) evet, %65,8'i (f:52) hayır cevabını verdikleri belirlenmiştir.

Katılımcıların psikolojik destek alma durumları incelendiğinde %87,3'ü (f:69) hayır, %12,7'si (f:6) evet cevabını verdikleri belirlenmiştir.

6.2. İş Yerinde Mobbing Davranışlarına İlişkin Bulgular

- Araştırma kapsamında yer alan cerrahi hemşirelerin iş yerinde mobbing davranışlarına ait frekans, yüzde, standart sapma ve aritmetik ortalamaları dağılımı üstteki tabloda verilmiştir.

Tablo 2 de verilen ve iş yerinde mobbing davranışlarına ilişkin bulgulara göre, her bir ifadeye ilişkin ortalama değerlerin genel olarak 0(hiç) ve 1(bir kez) standart sapma değerleri ise 1 civarında olduğu görülmektedir. Hesaplanan standart sapma değerleri, sağlık çalışanlarının çatışma yönetim stillerine ilişkin görüşlerinin çok fazla bir dağılım göstermediğini ve genel olarak ortalama etrafında görüşlerin yoğunlaştığını göstermektedir.

Tablo 2 'deki bulgulara göre, katılımcıların ifadelerine ilişkin görüşleri birbirinden çok farklı olmamakla birlikte en yüksek düzeyde olumsuz görüş; Özel yaşantınız ile ilgili asılsız söylentilerde bulunulması. ($\bar{X} = 3,1308$) ve Başkalarının yanında sizinle aşağılayıcı ve onur kırıcı konuşulması. ($\bar{X} = 2,1014$) Sorularında olmuştur. Özel yaşantınız ile ilgili asılsız söylentilerde bulunulması. İfadesine katılımcıların büyük çoğunluğu (f=52; %86,7) bazen cevabını vermişlerdir ve orta düzeyin üzerinde olumsuz görüş belirtmişlerdir. Anketteki soruların her birine yaklaşık olarak 20 kişi cevap vermemiş ve bu sayı missing kabul edilip değerlendirilmeye alınmamıştır.

Tablo 2: İş Yerinde Mobbing Davranışlarına İlişkin Bulgular

		Hiç	Bir kez	Birkaç kez	Bazen	Sık sık	Her zaman	\bar{X}	S.S
Başkalarının yanında sizinle aşağılayıcı ve onur kırıcı konuşulması	F %	18 26,1	5 7,2	20 29	12 17,4	6 8,7	8 11,6	2,1014	1,64625
Sizinle ilgili asılsız söylemlerde bulunulması	F %	28 43,8	8 12,5	15 23,4	5 7,8	3 4,7	5 7,8	1,4063	1,59083
Başkalarının yanında sizi küçük düşürücü davranılması(beden dili kullanılması)	F %	31 50	6 9,7	9 14,5	8 12,9	2 3,2	5 8,1	1,4839	2,04652
Ruh sağlığınızın yerinde olmadığını ima edilmesi	F %	52 87,7	1 1,8	2 3,5	2 3,5	1 1,8	1 1,8	0,2456	0,91184
Özgüveninizi olumsuz etkileyecek bir iş yapmaya zorlanmanız	F %	30 50,8	5 8,5	10 16,9	8 13,6	4 6,8	2 3,4	1,2712	1,52937
Dürüstlüğünüzün ve güveninizin sorgulanması	F %	39 66,1	5 8,5	2 3,4	7 11,9	4 6,8	2 3,4	0,9492	1,53605
Özel yaşantınız ile ilgili asılsız söylentilerde bulunulması	F %	1 1,7	1 1,7	1 1,7	52 86,7	3 5,0	2 3,3	3,1308	1,13489
Sözlü tehdit edilme	F %	27 44,3	9 14,8	12 19,7	6 9,8	5 8,2	2 3,3	1,3279	1,49132
Masaya yumruk vurulması gibi davranışlarla karşılaşılması	F %	40 69,0	5 8,6	5 8,6	5 8,6	2 3,4	1 1,7	0,7414	1,29181
Performansınız ile ilgili sürekli olumsuz değerlendirmeler yapılması	F %	37 60,7	3 4,9	9 14,8	5 8,2	2 3,3	5 8,2	1,1311	1,64798
Sorumlu olmadığınız konularda suçlanma	F %	26 41,3	9 14,3	13 20,6	8 12,7	5 7,9	2 3,2	1,4127	1,48796
Ortak yapılan işlerin olumsuz sonuçlanmasından yalnızca sizin sorumlu tutulmanız	F %	34 57,6	7 11,9	6 10,2	5 8,5	4 6,8	3 5,1	1,1017	1,57234
Konuşurken sık sık sözünüzün kesilmesi	F %	43 71,7	1 1,7	4 6,7	3 5,0	4 6,7	5 8,3	0,9833	1,72216
Gönderdiğiniz elektronik posta ve telefonlara yanıt verilmemesi	F %	54 89,7	1 1,7	1 1,7	2 3,4	1 1,7	1 1,7	0,2069	0,87376
İş arkadaşlarınızın sizinle konuşmasının engellenmesi ya da yasaklanması	F %	54 89,6	1 1,7	1 1,7	1 1,7	2 3,3	1 1,7	0,1897	0,80474
Bir ortama girdiğinizde bulunduğunuz ortamın bilerek terk edilmesi	F %	57 95,0	- 0	1 1,7	- 0	1 1,7	1 1,7	0,1833	0,85354

Kapasitenizin üstünde işlerden sorumlu tutulmanız	F %	35 56,5	3 4,8	7 11,3	8 12,9	4 6,5	5 8,1	1,3226	1,73464
İşten ayrılmanız yada yer değiştirmeniz için baskı yapılması	F %	48 84,4	2 3,4	5 8,5	- 0	3 5,1	1 1,7	0,4915	1,17990
İşiniz için gerekli olan bilgi, doküman ve materyallerin saklanması	F %	52 88,1	- 0	3 5,1	1 1,7	2 3,4	1 1,7	0,3729	1,09699
Şahsi eşyalarınıza zarar verilmesi	F %	59 100,0	- 0	- 0	- 0	- 0	- 0	0,0000	0,00000
Fiziksel şiddet uygulanması	F %	55 93,2	1 1,7	1 1,7	2 3,4	- 0	- 0	0,1525	0,61064
Yaptığınız iş ve işin sonuçları ile ilgili sürekli kusur/hata bulunması	F %	36 59,0	7 11,5	5 8,2	6 9,8	5 8,2	2 3,3	1,0656	1,53698
Yaptığınız her işte mesleki yeterliliğinizin sorgulanması	F %	38 64,4	4 6,8	2 3,4	8 13,6	6 10,2	1 1,7	1,0339	1,56432
Sizinle ilgili haksız gerekçelerle yazışmalar yapılması/tutanak tutulması	F %	49 80,0	7 11,7	1 1,7	1 1,7	2 3,3	1 1,7	0,4000	1,10775
Sizin ve yaptığımız işin hissettirilmeden(dolaylı) kontrol edilmesi	F %	27 44,3	7 11,5	11 18,0	10 16,4	3 4,9	3 4,9	1,4098	1,54248
Kendinizi göstermenize fırsat verilmemesi	F %	46 73,0	3 4,8	3 4,8	6 9,5	3 4,8	2 3,2	0,7778	1,44182
Verdiğiniz karar ve önerilerin eleştirilerek reddedilmesi	F %	38 63,3	4 6,7	7 11,7	6 10,0	3 5,0	2 3,3	0,9667	1,47254
Sorumluluğunuzda olan işlerin sizden alınarak sizden daha düşük pozisyondan olan birine verilmesi	F %	49 80,3	3 4,9	2 3,3	3 4,9	2 3,3	2 3,3	0,5574	1,29775
Sizden daha düşük pozisyondaki kişiler tarafından denetlenmeniz	F %	48 78,3	4 6,7	3 5,0	4 6,7	1 1,7	1 1,7	0,4333	0,98360

Yaptığınız işin değersiz ve önemsiz görülmesi	F	24	6	6	15	5	6	1,8226	1,7604
	%	38,7	9,7	9,7	24,2	8,1	9,7		4
Düzenlenen sosyal toplantılardan haberdar edilmeme	F	49	2	1	1	4	1	0,4828	1,2599
	%	84,5	3,4	1,7	1,7	6,9	1,7		3

6.3. Motivasyon Düzeyine İlişkin Bulgular

• Araştırma kapsamında yer alan cerrahi hemşirelerin motivasyon düzeylerine ait frekans, yüzde, standart sapma ve aritmetik ortalamaları dağılımı tablo 3 de verilmiştir.

Tablo 3 de verilen ve motivasyon düzeyine ilişkin bulgulara göre, ifadelere ilişkin ortalama değerlerin orta değer olan 3'ün üzerinde olduğu ve standart sapma değerleri ise 1 civarında olduğu görülmektedir. Hesaplanan standart sapma değerleri, cerrahi hemşirelerin motivasyon düzeyine ilişkin görüşlerinin çok fazla bir dağılış göstermediğini ve genel olarak ortalama etrafında görüşlerin yoğunlaştığını göstermektedir.

Tablo 3 'deki bulgulara göre, katılımcıların ifadelere ilişkin görüşleri birbirinden çok farklı olmamakla birlikte en yüksek düzeyde olumsuz görüş ise İş ve işleyişe olan bakış açım ($\bar{X} = 3,7121$) İş tatminim ($\bar{X} = 3,6000$) sorularında olmuştur. İş ve işleyişe olan bakış açım İfadesine katılımcıların yaklaşık yarısı (f=28; %42,4) ve İş tatminim İfadesine ise katılımcıların %41,5'i (f=27) "biraz azaldı/kötüleşti" ve "değişmedi" seçenekleriyle orta düzeyin üzerinde olumsuz görüş belirtmişlerdir.

Tablo 3: Motivasyon Düzeyine İlişkin Bulgular

		Çok arttı/iyileşti	Biraz arttı	Değişmedi	Biraz azaldı/kötüleşti	Çok azaldı	\bar{X}	S.S
İş performansım;	F	2	7	24	20	10	3,460	0,9971
	%	3,2	11,1	38,1	31,7	15,9	3	8
İş tatminim;	F	3	4	20	27	11	3,600	0,9968
	%	4,6	6,2	30,8	41,5	16,9	0	7
İş ve işleyişe olan bakış açım;	F	2	5	17	28	14	3,712	0,9886
	%	3	7,6	25,8	42,4	21,2	1	3
Yönetici ve çalışma arkadaşlarıma olan güvenim;	F	2	8	21	23	12	3,530	1,0261
	%	3	12,1	31,8	34,8	18,2	3	2
Çalışma/takım arkadaşlarımla olan iletişimim;	F	6	10	30	11	8	3,076	1,0941
	%	9,2	15,4	46,2	16,9	12,3	9	3

Hala aynı işyerinde mi çalışıyorsunuz?	Evet	61	92,4	1,0909	0,33865
	Hayır	4	6,1		
	Evet,ancak ayrılmayı düşünüyorum	1	1,5		
Olaylar ne kadar süre ile devam etti?	0-5 ay	22	53,6	8,8317	11,63405
	6-10 ay	8	19,5		
	11-20 ay	6	14,5		
	21-35 ay	3	7,3		
	36-60 ay	2	4,8		
	Evet	23	34.2	23	34.2
	Hayır	52	65.8	52	65.8
Psikolojik Destek Alınma Durumu	Evet	6	12.7	6	12.7
	Hayır	69	87.3	69	87.3

6.4. İş Yerinde Mobbing Davranışlarının Kim Tarafından Yapıldığına İlişkin Bulgular

- Araştırma kapsamında yer alan cerrahi hemşirelerin, iş yerinde mobbing davranışlarına en çok kim yada kimler tarafından maruz kaldığına ait frekans, yüzde, standart sapma ve aritmetik ortalamaları dağılımı tablo 4 de verilmiştir

Tablo 4: İş Yerinde Mobbing Davranışlarının Kim Tarafından Yapıldığına İlişkin Bulgular

		Baş hemşire	Sorumlu hemşire	Çal.arkad aşı	Hekim	Hasta	Hasta yakını	\bar{X}	S.S
Başkalarının yanında sizinle aşağılayıcı ve onur kırıcı konuşulması	F %	10 16,7	12 20,0	5 8,3	20 33,3	5 8,3	8 13,3	3,3667	1,62571
Sizinle ilgili asılsız söylemlerde bulunulması	F %	2 4,4	3 6,7	26 57,8	2 4,4	9 20,0	3 6,7	3,4889	1,21771
Başkalarının yanında sizi küçük düşürücü davranılması(beden dili kullanılması)	F %	5 13,2	6 15,8	6 15,8	13 34,2	3 7,9	5 13,2	3,4737	1,53758
Ruh sağlığınızın yerinde olmadığını ima edilmesi	F %	3 27,3	1 9,1	3 27,3	3 27,3	- -	1 9,1	2,9091	1,57826
Özgüveninizi olumsuz etkileyecek bir iş yapmaya zorlanmanız	F %	8 21,6	10 27,0	4 10,8	14 37,8	1 2,7	- -	2,7297	1,26158
Dürüstlüğünüzün ve güveninizin sorgulanması	F %	2 7,4	8 29,6	13 48,1	2 7,4	1 3,7	1 3,7	2,8148	1,07550
Özel yaşantınız ile ilgili asılsız söylentilerde bulunulması	F %	2 14,3	3 21,4	8 57,1	- -	1 7,1	- -	2,6429	1,00821
Sözlü tehdit edilme	F %	7 18,4	9 23,7	3 7,9	6 15,8	6 15,8	7 18,4	3,4211	1,82522
Masaya yumruk vurulması gibi davranışlarla karşılaşılması	F %	5 22,7	1 4,5	2 9,1	6 27,3	1 4,5	7 31,8	3,8182	1,94291
Performansınız ile ilgili sürekli olumsuz değerlendirmeler yapılması	F %	8 26,7	7 23,3	5 16,7	8 26,7	1 3,3	1 3,3	2,6667	1,39786
Sorumlu olmadığınız konularda suçlanma	F %	3 7,0	9 20,9	6 14,0	23 53,5	1 2,3	1 2,3	3,3023	1,12408
Ortak yapılan işlerin olumsuz sonuçlanmasından yalnızca sizin sorumlu tutulmanız	F %	1 3,3	4 13,3	11 36,7	2 40,0	2 6,7	- -	3,3333	0,92227
Yaptığınız iş ve işin sonuçları ile ilgili sürekli kusur/hata bulunması	F %	6 17,6	10 29,4	5 14,7	11 32,4	- -	2 5,9	2,8529	1,37361
Yaptığınız her işte mesleki yeterliliğinizin sorgulanması	F %	7 25,9	6 22,2	2 7,4	12 44,4	- -	- -	2,7037	1,29540
Sizinle ilgili haksız	F	3	3	1	8	-	-	3,1765	1,38000

gerekçelerle yazışmalar yapılması/tutanak tutulması	%	17,6	17,6	5,9	47,1	-	-		
Sizin ve yaptığınız işin hissettirilmeden (dolaylı) kontrol edilmesi	F %	11 26,2	19 45,2	7 16,7	4 9,5	1 2,4	-	2,1667	1,01011
Kendinizi göstermenize fırsat verilmemesi	F %	4 16,7	4 16,7	9 37,5	7 29,2	-	-	2,7917	1,06237
Verdiğiniz karar ve önerilerinizin eleştirilerek reddedilmesi	F %	6 21,4	8 28,6	6 21,4	8 28,6	-	-	2,5714	1,13622
Sorumluluğunuzda olan işlerin sizden alınarak sizden daha düşük pozisyondaki başka birine verilmesi	F %	5 27,8	8 44,4	3 16,7	2 11,1	-	-	2,1111	0,96338
Sizden daha düşük pozisyondaki kişiler tarafından denetlenmeniz	F %	1 5,0	3 15,0	11 55,0	2 10,0	3 15,0	-	3,1500	1,03999
Yaptığınız işin değersiz ve önemsiz görülmesi	F %	6 13,3	3 6,7	5 11,1	21 46,7	8 17,8	2 4,4	3,6222	1,35326
Düzenlenen sosyal toplantılardan haberdar edilmeme	F %	4 25,0	6 37,5	2 12,5	2 12,5	1 6,3	1 6,3	2,5625	1,50416
7Görüşme konuşma isteğinin reddedilmesi	F %	6 33,3	3 16,7	2 11,1	4 22,2	2 11,1	1 5,6	2,7778	1,66470
Bulduğunuz ortamda görmezden gelinerek,yokmuşsunuz gibi davranılması	F %	3 15,0	1 5,0	6 30,0	8 40,0	1 5,0	1 5,0	3,3000	1,30182
Konuşurken sık sık sözünüzün kesilmesi	F %	1 4,8	6 28,6	5 23,8	5 23,8	2 9,5	2 9,5	3,3333	1,39044
Gönderdiğiniz elektronik posta ve telefonlara yanıt verilmemesi	F %	1 14,3	3 42,9	2 28,6	1 14,3	-	-	2,4286	0,97590
İş arkadaşlarınızın sizinle konuşmasının engellenmesi ya da yasaklanması	F %	2 25,0	1 12,5	3 37,5	2 25,0	-	-	2,6250	1,18773
Bir ortama girdiğinizde bulunduğunuz ortamın bilerek terk edilmesi	F %	-	2 25,0	6 75,0	-	-	-	2,7500	0,46291
Kapasitenizin üstünde işlerden sorumlu tutulmanız	F %	9 25,7	5 14,3	3 8,6	16 45,7	1 2,9	1 2,9	2,9429	1,43369
Fiziksel şiddet uygulanması	F %	55 93,2	1 1,7	1 1,7	2 3,4	-	0	0,1525	0,61064
İşten ayrılmanız yada yer değiştirmeniz için baskı yapılması	F %	11 64,7	4 23,5	-	2 11,8	-	-	1,5882	1,00367
İşiniz için gerekli olan bilgi,doküman ve materyallerin saklanması	F %	2 20,0	5 50,0	3 30,0	-	-	-	2,1000	0,73786
Şahsi eşyalarımıza zarar verilmesi	F %	1 25,0	-	3 75,0	-	-	-	2,5000	1,00000
Fiziksel şiddet uygulanması	F %	1 16,7	1 16,7	-	2 33,3	1 16,7	1 16,7	3,6667	1,86190

Tablo 4 de verilen ve iş yerinde mobbing davranışlarının en çok kim tarafından yapıldığına ilişkin bulgulara göre, her bir ifadeye ilişkin ortalama değerlerin genel olarak 0(hiç) ve 1(bir kez) standart sapma değerleri ise 1 civarında olduğu görülmektedir. Hesaplanan standart sapma değerleri, sağlık çalışanlarının çatışma yönetim stillerine ilişkin görüşlerinin çok fazla bir dağılım göstermediğini ve genel olarak ortalama etrafında görüşlerin yoğunlaştığını göstermektedir.

Tablo 4 'deki bulgulara göre, katılımcıların ifadelerine ilişkin görüşleri birbirinden çok farklı olmamakla birlikte en yüksek düzeyde olumsuz görüş; Masaya yumruk vurulması gibi davranışlarla karşılaşılması ($\bar{X} = 3,8182$) Başkalarının yanında sizinle aşağılayıcı ve onur kırıcı konuşulması ($\bar{X} = 3,6667$) ve Fiziksel şiddet uygulanması ($\bar{X} = 3,6667$) sorularında olmuştur. Başkalarının yanında sizinle aşağılayıcı ve onur kırıcı konuşulması sorusuna (F=20,%33,3) hekim tarafından cevabını vermişlerdir ve orta düzeyin üzerinde olumsuz görüş belirtmişlerdir.

6.5. Demografik Özelliklerle İş Yerinde Mobbing Davranışları Arasındaki İlişki

- Araştırma kapsamında yer alan cerrahi hemşirelere ilişkin demografik özelliklerinin çatışma yönetimi stillerine ait, t-testi, varyans analizi dağılımı tabloda verilmiştir.

Tablo 5: Yaş Değişkeni İle İş Yerinde Mobbing Davranış Stilleri Arasındaki İlişki

Yaş	N	\bar{X}	S.S	F	Sig.(P)
18-25	29	0.9515	1.14747	1,270	,291
26-30	18	1.2071	1.25979		
31-35	14	0.5747	0.71431		
36-40	7	1.5490	0.98018		
40 ve üstü	1	0.2424	.		
Toplam	69	0.9921	, 1.10012		

H0: Cerrahi hemşirelerin mobbing davranış stilleri, yaş aralıklarına göre anlamlı bir farklılık göstermez.

H1: Cerrahi hemşirelerin mobbing davranış stilleri, yaş aralıklarına göre anlamlı bir farklılık gösterir.

Tablodaki sonuçlara göre H:0 hipotezi kabul edilir. Farklı yaş gruplarına sahip denekler arasında iş yerinde mobbing davranış stilleri puanları açısından anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. ($\alpha =0.05$) ($p=0,291$) $p>\alpha$ 'dır.

Tablo 6: Cinsiyet Değişkeni İle İş Yerinde Mobbing Davranış Stilleri Arasındaki İlişki

Cinsiyet	N	\bar{X}	S.S	F	Sig.(P)	T	Df	Sig.(2-tailed)
Bayan	65	0.9556	1.00436	12.094	.001	1.61908	69	0.109
Bay	6	1.7304	2.10831			0.89084	5.212	0.412

H0: Cerrahi hemşirelerin mobbing davranış stilleri, cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermez.

H1: Cerrahi hemşirelerin mobbing davranış stilleri, cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık gösterir.

Tablodaki sonuçlara göre H:0 hipotezi red edilir. Farklı cinsiyetlere sahip denekler arasında iş yerinde mobbing davranış stilleri puanları açısından anlamlı bir farklılık bulunmuştur. ($\alpha =0.05$) ($p=0,001$) $p<\alpha$ 'dır.

Tablo 7: Medeni Hal Durumu İle İş Yerinde Mobbing Davranış Stilleri Arasındaki İlişki

Cinsiyet	N	\bar{X}	S.S	F	Sig.(P)	t	Df	Sig.(2-tailed)
Evli	36	0.8860	0.98558	2.306	.133	1.018	69	0.312
Bekar	35	1.1601	1.26899			1.015	64.142	0.314

H0: Cerrahi hemşirelerin mobbing davranış stilleri, medeni hallerine göre anlamlı bir farklılık göstermez.

H1: Cerrahi hemşirelerin mobbing davranış stilleri, medeni hallerine göre anlamlı bir farklılık gösterir.

Tablodaki sonuçlara göre H:0 hipotezi kabul edilir. Farklı medeni hallere sahip denekler arasında iş yerinde mobbing davranış stilleri puanları açısından anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. ($\alpha =0.05$) ($p=0,133$) $p > \alpha$ 'dır.

Tablo 8: Öğrenim Durumu Değişkeni İle İş Yerinde Mobbing Davranış Stilleri Arasındaki İlişki

Öğrenim Durumu	N	\bar{X}	S.S	F	Sig.(P)
Sağlık meslek lisesi	13	0.9333	1.18953	1.184	,323
Ön lisans mezunu	13	0.7342	0.61204		
Lisans	40	1.0406	1.21974		
Yüksek lisans	5	1.8394	1.22996		
Toplam	71	1.0211	1.13441		

H0: Cerrahi hemşirelerin mobbing davranış stilleri, mesleklerine göre anlamlı bir farklılık göstermez.

H1: Cerrahi hemşirelerin mobbing davranış stilleri, mesleklerine göre anlamlı bir farklılık gösterir.

Tablodaki sonuçlara göre H:0 hipotezi kabul edilir. Farklı öğrenim durumlarına sahip denekler arasında iş yerinde mobbing davranış stilleri puanları açısından anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. ($\alpha =0.05$) ($p=0,323$) $p > \alpha$ 'dır.

Tablo 9: Çalışılan Kurum Değişkeni İle İş Yerinde Mobbing Davranış Stilleri Arasındaki İlişki

Çalıştığı Kurum	N	\bar{X}	S.S	F	Sig.(P)
Üniversite hastanesi	50	1.0190	1.19215	0.106	,900
Devlet hastanesi	19	0.9004	0.84412		
Özel hastane	1	0.7273	.		
Toplam	70	0.9826	1.09495		

H0: Cerrahi hemşirelerin mobbing davranış stilleri, çalıştıkları kuruma göre anlamlı bir farklılık göstermez.

H1: Cerrahi hemşirelerin mobbing davranış stilleri, çalıştıkları kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterir.

Tablodaki sonuçlara göre H:0 hipotezi kabul edilir. Çalıştıkları farklı kurum durumlarına sahip denekler arasında iş yerinde mobbing davranış stilleri puanları açısından anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. ($\alpha =0.05$) ($p=0,900$) $p > \alpha$ 'dır.

Tablo 10: Mesleki Tecrübe Süresi Değişkeni İle İş Yerinde Mobbing Davranış Stilleri Arasındaki İlişki

Mesleki Tecrübe Süresi	N	\bar{X}	S.S	F	Sig.(P)
0-5	41	0.8303	1.09755	2,055	,115
5-10	13	1.6770	1.24351		
10-15	12	0.8811	1.05221		
15-20	4	0.8258	0.44904		
Toplam	70	0.9960	1.12258		

H0: Cerrahi hemşirelerin mobbing davranış stilleri, mesleki tecrübe sürelerine göre anlamlı bir farklılık göstermez.

H1: Cerrahi hemşirelerin mobbing davranış stilleri, mesleki tecrübe sürelerine göre anlamlı bir farklılık gösterir.

Tablodaki sonuçlara göre H:0 hipotezi kabul edilir. Farklı mesleki tecrübe sürelerine sahip denekler arasında iş yerinde mobbing davranış stilleri puanları açısından anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. ($\alpha =0.05$) ($p=0,115$) $p > \alpha$ 'dır.

Tablo 11: Çalışılan Bölüm Değişkeni İle İş Yerinde Mobbing Davranış Stilleri Arasındaki İlişki

Çalışılan Bölüm	N	\bar{X}	S.S	F	Sig.(P)
Yoğun bakım	16	0.9722	1.39947	,172	,842
Servis	24	0.9379	1.09728		
Ameliyathane	31	1.1108	1.04177		
Toplam	71	1.0211	1.13441		

H0: Cerrahi hemşirelerin mobbing davranış stilleri, çalıştıkları bölümlere göre anlamlı bir farklılık göstermez.

H1: Cerrahi hemşirelerin mobbing davranış stilleri, çalıştıkları bölümlere göre anlamlı bir farklılık gösterir.

Tablodaki sonuçlara göre H:0 hipotezi kabul edilir. Çalıştıkları bölümlere göre ayrılan farklı denekler arasında iş yerinde mobbing davranış stilleri puanları açısından anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. ($\alpha =0.05$) ($p=0,842$) $p > \alpha$ 'dır.

Tablo 12: Psikolojik Destek Alma Gereksinimi Değişkeni İle İş Yerinde Mobbing Davranış Stilleri Arasındaki İlişki

Psikolojik Destek Alma Gereksinimi	N	\bar{X}	S.S	F	Sig.(P)	t	Df	Sig.(2-tailed)
Evet	19	1.4324	1.17157	3.081	.084	2.399	65	0.019
Hayır	48	0.7753	0.94161			2.181	27.689	0.038

H0: Cerrahi hemşirelerin mobbing davranış stilleri, psikolojik destek alma gereksinimlerine göre anlamlı bir farklılık göstermez.

H1: Cerrahi hemşirelerin mobbing davranış stilleri, psikolojik destek alma gereksinimlerine göre anlamlı bir farklılık gösterir.

Tablodaki sonuçlara göre H:0 hipotezi kabul edilir. Psikolojik destek alma gereksinimlerine göre farklı denekler arasında iş yerinde mobbing davranış stilleri puanları açısından anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. ($\alpha =0.05$) ($p=0,084$) $p > \alpha$ 'dır.

Tablo 13: Psikolojik Destek Alma Durumu Değişkeni İle İş Yerinde Mobbing Davranış Stilleri Arasındaki İlişki

Psikolojik Destek Alma Durumu	N	\bar{X}	S.S	F	Sig.(P)	t	Df	Sig.(2-tailed)
Evet	5	1.1858	0.91602	,316	,576	0.437	65	0.663
Hayır	62	0.9704	1.06839			0.499	4.922	0.639

H0: Cerrahi hemşirelerin mobbing davranış stilleri, psikolojik destek almış olmalarına göre anlamlı bir farklılık göstermez.

H1: Cerrahi hemşirelerin mobbing davranış stilleri, psikolojik destek almış olmalarına göre anlamlı bir farklılık gösterir.

Tablodaki sonuçlara göre H:0 hipotezi kabul edilir. Psikolojik destek alma durumlarına göre farklı denekler arasında iş yerinde mobbing davranış stilleri puanları açısından anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. ($\alpha = 0.05$) ($p = 0,576$) $p > \alpha$ 'dır.

6.6. Demografik Özelliklerle Motivasyon Düzeyi Arasındaki İlişki

- Araştırma kapsamında yer alan cerrahi hemşirelere ilişkin demografik özelliklerinin motivasyon düzeylerine ait, t-testi, varyans analizi dağılımı tabloda verilmiştir.

Tablo 14: Yaş Değişkeni İle Motivasyon Düzeyleri Arasındaki İlişki

Yaş	N	\bar{X}	S.S	F	Sig.(P)
18-25	29	3.4684	1.05512	3,266	,017
26-30	18	3.1646	1.36609		
31-35	9	3.3360	1.15129		
36-40	7	5.4490	3.28098		
40 ve üstü	2	2.6696	0.06313		
Toplam	65	3.5547	0.20106		

H0: Cerrahi hemşirelerin motivasyon düzeyleri, yaş aralıklarına göre anlamlı bir farklılık göstermez.

H1: Cerrahi hemşirelerin motivasyon düzeyleri, yaş aralıklarına göre anlamlı bir farklılık gösterir.

Tablodaki sonuçlara göre H_0 hipotezi reddedilir. Farklı yaş gruplarına sahip denekler arasında motivasyon düzeyi puanları açısından anlamlı bir farklılık bulunmuştur. ($\alpha = 0.05$) ($p = 0,017$) $p < \alpha$ 'dır.

Tablo 15: Cinsiyet Değişkeni İle Motivasyon Düzeyleri Arasındaki İlişki

Cinsiyet	N	\bar{X}	S.S	F	Sig.(P)	T	Df	Sig.(2-tailed)
Bayan	58	3.6216	1.63861	,403	,528	0.576	64	0.566
Bay	8	3.2678	1.54554			0.602	9.311	0.561

H0: Cerrahi hemşirelerin motivasyon düzeyleri, cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermez.

H1: Cerrahi hemşirelerin motivasyon düzeyleri, cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık gösterir.

Tablodaki sonuçlara göre H:0 hipotezi kabul edilir. Farklı cinsiyetlere sahip denekler arasında motivasyon düzeyi puanları açısından anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. ($\alpha =0.05$) ($p=0,528$) $p>\alpha$ 'dır.

Tablo 16:Medeni Hal Durumu İle Motivasyon Düzeyleri Arasındaki İlişki

Cinsiyet	N	\bar{X}	S.S	F	Sig.(P)	T	Df	Sig.(2-tailed)
Evli	32	3.8330	2.03713	5,087	,028	1.242	64	0.219
Bekar	34	3.3395	1.07289			1.220	46.332	0.229

H0: Cerrahi hemşirelerin motivasyon düzeyleri, medeni hal durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermez.

H1: Cerrahi hemşirelerin motivasyon düzeyleri,medeni hal durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterir.

Tablodaki sonuçlara göre H:0 hipotezi reddedilir. Farklı medeni hallere sahip denekler arasında motivasyon düzeyi puanları açısından anlamlı bir farklılık bulunmuştur. ($\alpha =0.05$) ($p=0,028$) $p<\alpha$ 'dır.

Tablo 17: Öğrenim Durumu Değişkeni İle Motivasyon Düzeyleri Arasındaki İlişki

Öğrenim Durumu	N	\bar{X}	S.S	F	Sig.(P)
Sağlık meslek lisesi	14	3.6059	1.94704	,884	,454
Ön lisans mezunu	9	4.3175	3.02859		
Lisans	39	3.4625	1.02715		
Yüksek lisans	4	2.9554	0.54506		
Toplam	66	3.5787	1.62029		

H0: Cerrahi hemşirelerin motivasyon düzeyleri, öğrenim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermez.

H1: Cerrahi hemşirelerin motivasyon düzeyleri, öğrenim durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterir.

Tablodaki sonuçlara göre H:0 hipotezi kabul edilir. Farklı öğrenim durumuna sahip denekler arasında motivasyon düzeyi puanları açısından anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. ($\alpha = 0.05$) ($p = 0,454$) $p > \alpha$ 'dır.

Tablo 18: Çalışılan Kurum Değişkeni İle Motivasyon Düzeyleri Arasındaki İlişki

Çalıştığı Kurum	N	\bar{X}	S.S	F	Sig.(P)
Üniversite hastanesi	48	3.3663	1.16356	1.398	,255
Devlet hastanesi	16	4.1388	2.54659		
Özel hastane	1	3.25	.		
Toplam	65	3.5547	1.62097		

H0: Cerrahi hemşirelerin motivasyon düzeyleri, çalıştıkları kuruma göre anlamlı bir farklılık göstermez.

H1: Cerrahi hemşirelerin motivasyon düzeyleri, çalıştıkları kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterir.

Tablodaki sonuçlara göre H:0 hipotezi kabul edilir. Çalıştıkları kurumlar farklı denekler arasında motivasyon düzeyi puanları açısından anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. ($\alpha = 0.05$) ($p = 0,255$) $p > \alpha$ 'dır.

Tablo 19: Mesleki Tecrübe Süresi Değişkeni İle Motivasyon Düzeyleri Arasındaki İlişki

Mesleki Tecrübe Süresi	N	\bar{X}	S.S	F	Sig.(P)
0-5	38	3.5154	1.19436	1,748	,167
5-10	14	3.1810	1.23486		
10-15	8	4.7530	3.32311		
15-20	5	3.4679	1.27828		
Toplam	65	3.5920	1.62927		

H0: Cerrahi hemşirelerin motivasyon düzeyleri, mesleki tecrübe süresine göre anlamlı bir farklılık göstermez.

H1: Cerrahi hemşirelerin motivasyon düzeyleri, mesleki tecrübe süresine göre anlamlı bir farklılık gösterir.

Tablodaki sonuçlara göre H:0 hipotezi kabul edilir. Mesleki tecrübe süreleri farklı denekler arasında motivasyon düzeyi puanları açısından anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. ($\alpha =0.05$) ($p=0,167$) $p>\alpha$ 'dır.

Tablo 20: Çalışılan Bölüm Değişkeni İle Motivasyon Düzeyleri Arasındaki İlişki

Çalışılan Bölüm	N	\bar{X}	S.S	F	Sig.(P)
Yoğun bakım	18	3.0011	1.04492	3,917	,025
Servis	20	3.2389	1.10678		
Ameliyathane	28	4.1928	2.01788		
Toplam	66	3.5787	1.62029		

H0: Cerrahi hemşirelerin motivasyon düzeyleri, çalıştıkları bölüme göre anlamlı bir farklılık göstermez.

H1: Cerrahi hemşirelerin motivasyon düzeyleri, çalıştıkları bölüme göre anlamlı bir farklılık gösterir.

Tablodaki sonuçlara göre H:0 hipotezi reddedilir. Çalıştıkları bölümler farklı denekler arasında motivasyon düzeyi puanları açısından anlamlı bir farklılık bulunmuştur. ($\alpha =0.05$) ($p=0,025$) $p<\alpha$ 'dır.

Tablo 21: Psikolojik Destek Alma Gereksinimi Değişkeni İle Motivasyon Düzeyleri Arasındaki İlişki

Psikolojik Destek Alma Gereksinimi	N	\bar{X}	S.S	F	Sig.(P)	t	Df	Sig.(2-tailed)
Evet	20	3.4979	1.51016	1,452	,233	0.212	61	0.833
Hayır	43	3.4220	1.23327			0.196	31.255	0.846

H0: Cerrahi hemşirelerin motivasyon düzeyleri, psikolojik destek alma gereksinimine göre anlamlı bir farklılık göstermez.

H1: Cerrahi hemşirelerin motivasyon düzeyleri, psikolojik destek alma gereksinimine göre anlamlı bir farklılık gösterir.

Tablodaki sonuçlara göre H:0 hipotezi kabul edilir. Psikolojik destek alma gereksinimlerine göre farklı denekler arasında motivasyon düzeyi puanları açısından anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. ($\alpha =0.05$) ($p=0,233$) $p > \alpha$ 'dır.

Tablo 22: Psikolojik Destek Alma Durumu Değişkeni İle Motivasyon Düzeyleri Arasındaki İlişki

Psikolojik Destek Alma Durumu	N	\bar{X}	S.S	F	Sig.(P)	t	Df	Sig.(2-tailed)
Evet	6	3.2190	1.73762	,004	,952	0.568	61	0.572
Hayır	57	3.6237	1.65399			0.545	5.994	0.605

H0: Cerrahi hemşirelerin motivasyon düzeyleri, psikolojik destek alma durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermez.

H1: Cerrahi hemşirelerin motivasyon düzeyleri, psikolojik destek alma durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterir.

Tablodaki sonuçlara göre H:0 hipotezi kabul edilir. Psikolojik destek alma durumlarına göre farklı denekler arasında motivasyon düzeyi puanları açısından anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. ($\alpha =0.05$) ($p=0,952$) $p > \alpha$ 'dır.

6.7. İş Yerinde Mobbing Davranışlarının Motivasyon Düzeyi Üzerindeki Etkisi

- Araştırma kapsamında yer alan cerrahi hemşirelerin iş yerinde mobbing davranış stillerinin motivasyon düzeyi üzerine etkisi. Regresyon-korelasyon analizi dağılımı tablo 18,19,20,21’de verilmiştir.

Tablo 23: Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,315 ^a	,099	,084	1,06729

Tablo 24 : ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7,383	1	7,383	6,481	,014a
	Residual	67,207	59	1,139		
	Total	74,590	60			

- Predictors: (Constant), Motivasyon düzeyi
- Dependent Variable: İş yerinde mobbing davranış stilleri

Tablo 25: Coefficients^a

- Dependent Variable: Motivasyon Düzeyi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,326	,338		,964	,339
	Motivasyon Düzeyi	,217	,085	,315	2,546	,014

Tablodaki sonuçlara göre çatışma yönetimi ile mesleki tükenmişlik arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.($p<0.05$) tabloya göre değişkenler arasında pozitif yönlü kuvvetli bir ilişki ($R=0,315^a$) vardır. Ayrıca belirlilik(determinasyon) katsayısı ($r^2=0.099$)olarak hesaplanmış olup iş yerinde mobbinge maruz kalma davranışları düzeyinin %9,9’unun motivasyon bozulması düzeyine bağlı olduğu söylenebilir.

Tablodaki verilere göre basit doğrusal regresyon modeli aşağıda verilmiştir;

$$a=0,326 \quad b=0,217$$

$$Y=a+bX$$

$$Y=0,326+0,217X$$

Tablo 26: Basit korelasyon analizi sonucu

	mobbing	motivasyon
Mobbing	1	,315*
Pearson Correlation		
Sig. (2-tailed)	71	,014
N		61
Motivasyon	,315*	1
Pearson Correlation		
Sig. (2-tailed)	,014	66
N	61	

Tablodaki verilere göre cerrahi hemşirelerin iş yerinde mobbing davranışları ile motivasyon düzeyi arasındaki algılarında anlamlı bir ilişki vardır.($P < 0.05$) değişkenler arasında doğru yönlü pozitif bir ilişki vardır.($r=0.315$).yani iş yerinde mobbing davranışları puanı arttıkça motivasyon bozulması düzeyi puanıda artmaktadır.

7. TARTIŞMA

Hemşirelerin mobbinge maruz kalma durumlarının belirlenmesi ve mobbingin hemşirelerin motivasyonları üzerine olan etkisinin incelenmesi amacı ile yapılan araştırma Afyon İlinde bulunan üniversite ve devlet hastanesinde 80 hemşirenin katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda elde edilen bulgular literatür bilgilerinin ışığında tartışılmıştır.

7.1. Çalışma Grubunun Tanıtıcı Özellikleri

7.1.1. Bireysel özellikler

Hemşirelerin **cinsiyet profillerine** göre (Tablo 1) ; %89,9'u Bayan (f:71) ve %10,1'i (f:8) Baydır.

Araştırmamızda farklı cinsiyetlere sahip denekler arasında iş yerinde mobbing davranış stilleri puanları açısından anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($\alpha =0.05$, $p=0,001$, $p<\alpha$ 'dır). Bayların mobbing davranışlarına daha çok maruz kaldıkları görülmüştür.

Bingöl (2007), işyerinde mobbing konulu çalışmasında mobbinge maruz kalan bay ve bayanlar arasında anlamlı bir farklılık olmadığını belirtmiştir. Bunun mobbingin işyerinde herhangi birine yapılabileceği görüşüyle paralellik gösterdiğini ileri sürmüştür(6).

Mobbinge maruz kalmada cinsiyet faktörü konusunda çeşitli görüşler vardır.

Araştırma kapsamına alınan hemşirelerin **yaş grupları** (Tablo 1) %40,5'i (f:32) 18-25, %25,3'ü (f:20) 26-30, %19'u (f:15) 31-35, %10,1'i (f:8) 36-40, %2,5'i (f:2) 40 yaş ve üstü, yaş gruplarında yer almaktadır.

Araştırmamızda farklı yaş gruplarına sahip denekler arasında iş yerinde mobbing davranış stilleri puanları açısından anlamlı bir farklılık görülmemekle ($\alpha = 0.05$, $p = 0,291$, $p > \alpha$) birlikte 36-40 yaş grubunda bulunan hemşirelerin daha fazla mobbing davranışlarına maruz kaldıkları görülmüştür.

Hemşirelik mesleğinde her yaşta mobbing davranışlarına maruz kalınabilir. Konu ile ilgili literatür incelendiğinde genellikle genç yaş grubunun mobbing davranışlarına daha çok maruz kaldığı görülmektedir. Bu durum kişilerin iş yaşamıyla yeni tanışmış ve meslekte tecrübesiz olmalarıyla ilişkilendirilebilir. İşyerlerin de genç yaş grubu işe yeni başlayan gruptur. Mesleğine olan bakış açısı, inançları çalıştığı kurumdaki diğer insanlardan farklı olabilir, bu durum onu bulunduğu ortamda farklı biri olarak gösterir. Var olan işleyişe farklı bir bakış açısıyla yenilikler yapmak istemesi diğerlerini rahatsız edebilir. Kişi bu nedenlerden dolayı iş yerinden ayrılması için mobbing hedefi olabilir.

Çobanoğlu, mobbing mağdurlarında yaş faktörünün, ülkeden ülkeye değişiklik gösterdiğini, ülkemiz için 25-30 yaş arası çalışanlar üzerinde yoğun mobbing baskısı olduğunu belirtmektedir (20).

Kutlu, iş yerlerinde mobbingin tükenmişlik üzerine etkileri konusunda elektronik posta ile yaptığı anket çalışmasında, mobbinge maruz kalanların 26-32 yaş grubunda olduğunu belirtmiştir (59).

Yavuz Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde psikolojik şiddet algısını etkileyen faktörler üzerine yaptığı çalışmasında yaş arttıkça mobbing algısının arttığını saptamıştır (56).

Dilman'ın (2007) ve Yıldırım ve arkadaşlarının (2007) yaptıkları araştırmalarda hemşirelerin yaşları ile yıldırma davranışlarına maruz kalmaları arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır(7,66).

Hemşirelerin **medeni durumlarına** göre (Tablo 1) ; %51,9'u (f:38) bekar, %54,2'sinin (f:41) evli oldukları belirlenmiştir

Araştırmamızda hemşirelerin medeni hallerine göre işyerinde mobbing davranışlarına maruz kalma durumları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($\alpha =0.05$, $p=0,133$, $p> \alpha$).

Öztürk'ün (61) hemşireler için mobbing ölçeği ve hemşirelerin yaşadığı duygusal baskı durumlarını belirlemek için yaptığı çalışması bulgularımızı desteklemekle birlikte Aytaç'ın beyaz yakalı çalışanlar arasında mobbing davranışlarının sıklığı ve etkilerini belirlemek üzerinde yaptığı çalışmasında bekâr hemşirelerin daha fazla maruz kaldıkları belirlenmiştir(7).

Hemşirelerin **eğitim durumlarına** göre dağılımları incelendiğinde (Tablo 1) ; %21,5'i (f:17) Sağlık Meslek Lisesi, %18,9'u (f:15) Ön lisans, %53,1'i (f:42) Lisans, %6,3'ü (f:5) Yüksek Lisans mezunu oldukları belirlenmiştir.

Araştırmamızda farklı öğrenim durumlarına sahip denekler arasında iş yerinde mobbing davranış stilleri puanları açısından anlamlı bir farklılık görülmemekle ($\alpha =0.05$, $p=0,323$, $p> \alpha$ 'dır) birlikte yüksek lisans mezunu hemşirelerin daha çok mobbinge maruz kaldıkları görülmüştür. Bu durum iş yerinde eğitimi, başarısı ve zekasıyla dikkat çeken kişilerin daha çok mobbinge maruz kaldıkları görüşüyle paralellik göstermektedir. Bu tip insanlar kendilerinden daha düşük nitelikteki insanlar tarafından kendilerine rakip görülürler, başarıları kıskanılır ve mobbing davranışlarına daha çok hedef olurlar.

Bulgumuzun aksine Dilman (2007) yaptığı araştırmasında hemşirelerin eğitim durumlarına göre, mobbinge maruz kalma oranları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar göstermektedir. Sağlık meslek lisesi mezunlarında duygusal tacize maruz kalma oranları anlamlı düzeyde (%79,7) yüksek bulunmuştur (7).

Sağlık meslek lisesi mezunlarının duygusal tacize maruz kalma nedenlerinin; eğitim programları kapsamında iletişim becerilerini geliştirecek içeriklerin kısıtlı olması, mezun olunan yaşın küçük olması, mesleki bilgi ve beceri olgunluğunu geliştirme de yetersiz kalınmasından kaynaklandığı düşünülmektedir (7).

Hemşirelerin çalıştıkları kurumlara göre dağılımları incelendiğinde (Tablo1) ; incelendiğinde %68,3'ü (f:54) Üniversite Hastanesi'nde, %27,8'i (f:22) Devlet Hastanesi'nde, %2,5'i (f:1) Özel Hastane'de çalışmaktadır (anket çalışmamız özel hastanelerde uygulanamamıştır, fakat bir hemşire mesleki deneyiminin çoğu özel hastanelerde olduğu için, özel hastanede çalıştığını belirtmiştir).

Araştırmamızda hemşirelerin çalıştıkları kurum ile mobbinge maruz kalma durumları arasındaki ilişki incelendiğinde anlamlı bir farklılık görülmemekle ($\alpha =0.05$, $p=0,255$, $p>\alpha$ 'dır) birlikte devlet hastanesinde çalışan hemşirelerin mobbing davranışlarına daha çok maruz kaldıkları görülmüştür.

Hemşirelerin **mesleki deneyim yılları** incelendiğinde (Tablo 1) ; %53,2'si (f:42) 0-5, %21,5'i (f:17) 6-10, %16,5' i (f:13) 11-15, %6,3' ü (f:5) 16-20 meslek yılı gruplarında yer almaktadır.

Araştırmamızda hemşirelerin mesleki deneyim yıllarına göre mobbinge maruz kalma durumları arasındaki ilişki incelendiğinde (Tablo 10) anlamlı bir fark bulunmamıştır ($\alpha =0.05$, $p=0,115$, $p>\alpha$ 'dır). Bununla birlikte deneyim yılı 5-10 yıl arasında olan grubun daha fazla mobbing davranışlarına maruz kaldığı görülmüştür.

Dilman (2007) 'nın araştırmasında mesleki deneyim yılı ile mobbing davranışları puan ortalamaları karşılaştırıldığında; mesleki deneyim yılı 2-5 yıl arasında olan hemşirelerin diğerlerine göre daha yüksek düzeyde mobbinge maruz kaldıkları saptanmıştır (7).

Literatür bilgilerine göre hemşirelik mesleğine yeni başlayan grubun daha çok mobbinge maruz kalması, sağlıkta üstlerin astları üzerinde daha çok yaptırım gücüne sahip olmaları düşünülebilir. Ayrıca meslekte yeni olan hemşirelerin mesleğe bakış açıları diğerlerine göre farklı olabilir. İlk yıllarda mesleklerini daha çok önemsemeleri, işyerinde yenilikler yapmak için istekli ve idealist olmaları başkalarını rahatsız edebilir. Ayrıca tecrübesiz olmaları nedeniyle mobbing için kolay hedef olarak görülebilirler.

Hemşirelerin **çalıştıkları bölüm** incelendiğinde (tablo 1); %24'ü (f:19) Yoğun Bakım, %34,2'si (f:27) Servis, %41,8'i (f:33) Ameliyathane'de çalışmaktadır .

Araştırmamızda hemşirelerin çalıştıkları bölüm ile mobbinge maruz kalma durumları arasındaki ilişki incelendiğinde anlamlı bir farklılık görülmemiştir ($\alpha = 0.05$, $p=0,842$, $p > \alpha$ 'dır). Bununla birlikte yoğun bakımda çalışan hemşirelerin mobbinge daha çok maruz kaldıkları gözlemlenmektedir.

Dilman (2007) özel hastanelerde çalışan hemşirelerin mobbinge maruz kalma durumlarının belirlenmesine yönelik çalışmasında çalışılan bölüme göre mobbinge maruz kalma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmüştür. Özelleşmiş birimlerde çalışan hemşirelerin % 46,3 oranında mobbinge maruz kaldıkları görülmüştür(7).

Hastanelerde acil servis, yoğun bakım ve ameliyathane bölümleri özellikli ve yoğun stresin yaşandığı birimlerdir. Bu birimlerde ani gelişen durumlar karşısında hızlı ve hatasız çalışmak çok önemlidir. Bu bölümlerde çalışan hemşireler hem doktorlar, hasta ve hasta yakınları ile yoğun etkileşim içerisinde olduğundan hem

de sorunluluklarının ağır ve fazla olmasından dolayı mobbinge maruz kalma oranları artmaktadır.

Özdevecioğlu örgütlerdeki saldırgan davranış türleri ve bireyler üzerindeki etkilerinin belirlenmesine yönelik çalışmada, en çok acil servis ve psikiyatri servislerinde mobbing yaşandığını belirtmektedir(73).

Hemşirelerin **psikolojik destek alma gereksinimi** incelendiğinde (Tablo 1) ; %34,2'si (f:23) evet, %65,8'i (f:52) hayır cevabını verdikleri belirlenmiştir.

Araştırmamızda psikolojik destek alma gereksinimi ile mobbinge maruz kalma durumu arasındaki ilişki incelendiğinde anlamlı bir farklılık görülmemekle ($\alpha = 0.05$, $p = 0,233$, $p > \alpha$ 'dır) birlikte psikolojik destek alma gereksinimi duyan hemşirelerin mobbing davranışlarına uzun süredir maruz kaldıkları ve bu durumla kendileri başedemedikleri için başkalarından yardım alma ihtiyacı histtektikleri anlaşılmaktadır. Hemşirelerin **psikolojik destek alma durumları** incelendiğinde (tablo 1) ; %87,3'ü (f:69) hayır, %12,7'si (f:6) evet cevabını verdikleri belirlenmiştir.

Araştırmamızda psikolojik destek alma durumu ile mobbinge maruz kalma durumu arasındaki ilişki incelendiğinde anlamlı bir farklılık görülmemekle ($\alpha = 0.05$, $p = 0,952$, $p > \alpha$ 'dır.) birlikte psikolojik destek alan hemşirelerin mobbing davranışlarına uzun süreli olarak maruz kaldıkları ve kendileri başedemedikleri içinde profesyonel bir destek almaya yöneldikleri anlaşılmaktadır. Bu durum işyerinde yaşanan olumsuz davranışlarla başetmek için psikolojik destek almaya başvurular görüşüyle paralellik göstermektedir. Bu kişiler kendilerini hedef alan kişilere karşı hukuksal mücadelelerini başlatmalıdırlar.

7.2. Mobbinge Maruz Kalma Durumları

Araştırmaya katılan hemşirelerin maruz kaldıkları mobbing davranışarı, kim/kimler tarafından mobbinge maruz kaldıklarına ait veriler tartışılacaktır.

7.2.1. Maruz Kalınan Mobbing Davranışları

Literatür bilgilerinde gösterdiği şekliyle sağlık sektöründe mobbinge en fazla maruz kalan grup hemşirelerdir.

Dilman (2007) çalışmasında %70 oranında hemşirelerin mobbinge maruz kaldıklarını ortaya koymuştur (7).

Araştırmamızda maruz kalınan mobbing davranışlarında Tablo 2 'deki bulgulara göre, katılımcıların ifadelerine ilişkin görüşleri birbirinden çok farklı olmamakla birlikte en yüksek düzeyde olumsuz görüş; “Özel yaşantınız ile ilgili asılsız söylentilerde bulunulması”($\bar{X} = 3,1308$) ve “Başkalarının yanında sizinle aşağılayıcı ve onur kırıcı konuşulması” ($\bar{X} = 2,1014$) sorularında olmuştur. “Özel yaşantınız ile ilgili asılsız söylentilerde bulunulması” ifadesine katılımcıların büyük çoğunluğu (f=52; %86,7) bazen cevabını vermişlerdir ve orta düzeyin üzerinde olumsuz görüş belirtmişlerdir.

Mobbing davranışları ölçeğinde (Tablo 2) bu davranışları takip eden en fazla maruz kalınan davranışlar olarak; yaptığınız işlerin değersiz ve önemsiz görülmesi, başkalarının yanında sizi küçük düşürücü davranılması (beden dili kullanılması), sorumlu olmadığınız konularda suçlanma, sizin ve yaptığınız işin hissettirilmeden (dolaylı) kontrol edilmesi, sizinle ilgili asılsız söylemlerde bulunulması, sözlü tehdit edilme, kapasitenizin üstünde işlerden sorumlu tutulma gelmektedir.

Maruz kalınan mobbing davranışları Raynel ve Hoel'in mobbing sınıflamasına göre incelendiğinde “mesleki tehdit”, “ kişisel tehdit” ve “ aşırı iş yükleme” gruplarına girmektedir(6,7,43). Leymann'ın tipolojisi ile değerlendirildiğinde “kendini gösterme ve iletişim oluşumunu etkileme”, “sosyal ilişkilere saldırı”, “kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırı” ve itibara saldırılar grubuna girmektedir (17).

Aytaç ve ark. çalışmalarında; en sık olarak aşırı iş yükleme, destabilizasyon ve mesleki tehdit görüldüğünü saptamışlar ve fiziksel tehdit ve izolasyonun daha az görüldüğünü belirtmişlerdir(60).

Dilman (2007) özel hastanelerde çalışan hemşirelerin mobbinge maruz kalma durumları ile ilgili yaptığı çalışmada en çok maruz kalınan mobbing davranışlarını; “konuşurken sözümün sürekli kesilmesi”, “Bulduğum ortamda sanki yokmuşum gibi davranılması”, “Benim yaptığım işin dolaylı olarak kontrol edilmesi” şeklinde sıralamıştır (7).

Solakoğlu (2007) sağlık çalışanları ile yaptığı araştırmasında “Siz konuşurken sözünüz kesilir veya araya laf karıştırılır.” ifadesini orta sıklıkta karşılaşılan mobbing davranışı olarak ifade etmiştir(3). Birbirinden farklı meslek grubunun bir arada çalışarak hastalara hizmet sunduğu sağlık sektöründe, gerek ast-üst ilişkilerinin yanlış algılanması gerekse meslekler arası çatışmaların varlığı özellikle iletişimin yoğun olarak yaşandığı bu alanda çalışanların birbirlerinin sözlerini keserek iletişimi yanlış yönlendirilmesine sebep olabilmektedir(3).

Mobbing davranışları bir çok değişkenden etkilenerek farklılıklar gösterebilir en çok uygulanan davranışlar kişilerin kendilerini göstermelerine, sosyal ve mesleki yaşantılarına saldırılar şeklinde görülmektedir.

7.2.2. Mobbing Uygulayan Kişiler

Hemşireler çalışırken birçok kişiyle iletişim kurmak zorundadırlar. Doktorlar, kendi meslek arkadaşları, başhemşire, hastalar ve hasta yakınlarıyla sürekli olarak etkileşim halindedirler. Dolayısıyla birçok kişi tarafından mobbing davranışlarına maruz kalabilirler.

Araştırmamızda hemşireler her bir mobbing davranışlarına birden fazla grup(hekim, arkadaşları, sorumlu hemşire, baş hemşire, hasta ve hasta yakınları) tarafından maruz kaldıklarını belirtmişleridir.

Araştırmamızda en çok maruz kalınan mobbing davranışlarından ; “Başkalarının yanında sizinle aşağılayıcı ve onur kırıcı konuşulması sorusuna” (F=20,%33,3) hekim tarafından cevabını vermişlerdir ve orta düzeyin üzerinde olumsuz görüş belirtmişlerdir.

Dilman (2007) çalışmasında, hemşirelerin mobbinge; hastane yöneticileri tarafından %18,6, hemşirelik hizmetleri yöneticileri tarafından % 36,7, doktorlar tarafından % 52,5, benden kıdemli alt pozisyonundaki hemşireler tarafından % 14,7, servisteki hemşire arkadaşı tarafından % 35, diğer sağlık ekibi üyeleri tarafından % 14,1, birkaç kişiden oluşan grup tarafından % 6,8, hasta ve hasta yakınları tarafından % 37,9 oranında maruz kaldığını bulmuştur (7).

Literatür incelendiğinde hemşirelere en çok mobbing uygulayanların ; Aytaç ve ark.’ının çalışmasında amirler, Özdevecioğlu’nun çalışmasında hasta ve hasta yakınları ve yöneticiler, Kutlu’nun çalışmasında yöneticiler öne çıkmaktadır (73, 59, 60). Bu bilgiler sağlık sektöründe üstlerin astları üzerinde daha fazla yaptırım gücüne sahip olmaları mobbing olaylarını arttırmaktadır görüşüyle paralellik göstermektedir.

7.3. İşyerinde Mobbing Davranışları Ve Motivasyon Düzeyleri

Çalışmamıza göre cerrahi hemşirelerin iş yerinde mobbing davranışları ile motivasyon düzeyi arasındaki algılarında anlamlı bir ilişki vardır.($P<0.05$) Değişkenler arasında doğru yönlü pozitif bir ilişki vardır.($r=0.315$). Yani iş yerinde mobbing davranışları puanı arttıkça motivasyon bozulması düzeyi puanıda artmaktadır. Bu sonuç literatür bilgilerini desteklemektedir. Kişinin iş yerinde yaşadığı olumsuz davranışlar motivasyonunu bozmaktadır.

Hemşirelik mesleği hem psikolojik hem de fiziksel olarak yorucu bir meslektir. Ancak tüm bunlara rağmen hemşirelerden her zaman güleryüzlü ve dinç görünmeleri istenir. Her an herkesle etkileşim içinde oldukları içinde sağlık çalışanları içinde en çok mobbing davranışlarına maruz kalan grupturlar. Maruz kaldıkları mobbing davranışları da hemşirelerin motivasyonlarını ciddi şekilde düşürmektedir. Hastanelerde mutsuz, motivasyonu düşük hemşirelerin varlığı istemeyerekte olsa hasta bakımı için tehlike oluşturmaktadır. Sağlık kurumlarında ki yöneticilerin mobbing konusuna karşı duyarlı olmaları ve mobbinge karşı önlem almaları gerekmektedir. Sağlık sektöründe önemli bir yere sahip olan hemşireler için daha sağlıklı ve daha elverişli çalışma ortamları sağlanmalıdır. Motivasyonlarını arttırmaya yönelik çalışmalar düzenlenmelidir.

8. SONUÇ VE ÖNERİLER

İşyerinde mobbing davranışları her sektörde görülmektedir, ancak sağlık sektöründe daha yoğun olarak yaşanmaktadır. Sağlık sektörü hem sağlıklı hemde hasta bireylere sürekli olarak hizmet veren önemli bir kurumdur. Üreten ve gelişen bir toplumun ilk şartı sağlıklı bireylerdir. Bunun mümkün olmasında sağlık sektörünün gelişmiş ve kaliteli hizmet vermesiyle mümkündür. Bu aşamada sağlık çalışanlarına büyük görevler düşmektedir. Sağlık sektöründe önemli bir yere sahip olan hemşireler çalışma hayatlarında sürekli olarak, hastalar, hasta yakınları, hekimler, yöneticiler ve birlikte çalıştığı birçok görevliyle etkileşim içindedirler. Zaman zaman çalıştığı bu kişilerle sorunlar yaşamaktadırlar ve hem bireysel hem de mesleki olarak sıkıntı çekmektedirler. İşyerinde yaşanan bu anlaşmazlıklar ve çatışmalar birer mobbing davranışına dönüşebilmekte ve kişilerin hayatlarını olumsuz yönde etkileyebilmektedir.

Cerrahi bölümlerde çalışan hemşirelerin mobbinge maruz kalma durumlarının belirlenmesi ve mobbingin motivasyonları üzerine olan etkisinin incelenmesi amacıyla yapılan araştırmamızdan elde edilen sonuçlara aşağıda kısaca değinilmiştir;

Araştırmamızda 80 sağlık çalışanına anket uygulanmıştır, bir tane anket eksik doldurulduğu için değerlendirme dışı bırakılmıştır.

Çalışmamızda , yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalışılan kurum, mesleki deneyim yılları ve çalışılan bölüm değişkenleri ile mobbing davranışları arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Cinsiyet değişkeni ile anlamlı bir ilişki bulunmuş olup, bayların daha çok mobbing davranışlarına maruz kaldıkları görülmüştür.

Maruz kalınan mobbing davranışları yönünden incelendiğinde, en yüksek düzeyde olumsuz görüş; “Özel yaşantınız ile ilgili asılsız söylentilerde bulunulması” ve “Başkalarının yanında sizinle aşağılayıcı ve onur kırıcı konuşulması” sorularında olmuştur. “Özel yaşantınız ile ilgili asılsız söylentilerde bulunulması” ifadesine

katılımcıların büyük çoğunluğu bazen cevabını vermişlerdir ve orta düzeyin üzerinde olumsuz görüş belirtmişlerdir.

Mobbing davranışları ölçeğinde (Tablo 2) bu davranışları takip eden en fazla maruz kalınan davranışlar olarak; yaptığınız işlerin değersiz ve önemsiz görülmesi, başkalarının yanında sizi küçük düşürücü davranılması (beden dili kullanılması), sorumlu olmadığınız konularda suçlanma, sizin ve yaptığınız işin hissettirilmeden (dolaylı) kontrol edilmesi, sizinle ilgili asılsız söylemlerde bulunulması, sözlü tehdit edilme, kapasitenizin üstünde işlerden sorumlu tutulma gelmektedir.

Çalışmamıza göre cerrahi hemşirelerin iş yerinde mobbing davranışları ile motivasyon düzeyi arasındaki algılarında anlamlı bir ilişki vardır.($P<0.05$) Değişkenler arasında doğru yönlü pozitif bir ilişki vardır.($r=0.315$). Yani iş yerinde mobbing davranışları puanı arttıkça motivasyon bozulması düzeyi puanıda artmaktadır. Bu sonuç literatür bilgilerini desteklemektedir.

Yukarıda yer alan araştırma sonuçlarına göre iş yerinde mobbing davranışlarının boyutları görülmektedir. Özel yaşantıya ve mesleki saygınlığa yönelik mobbing davranışlarına daha çok maruz kalındığı görülmektedir. Maruz kalınan mobbing davranışları puanı arttıkça motivasyon düzeyinde azaldığı görülmektedir. İş yerinde mobbing davranışları hemşirelerin motivasyonlarını azaltmakta ve psikolojik yönden olumsuz etkilemektedir. Araştırmamızda iş yaşamı boyunca psikolojik destek alma gereksinimi duyan ve hatta psikolojik destek aldığını ifade eden hemşireler vardır. Psikolojik desteğe başvurma ya da başvurmayı düşünme bu kişilerin yaşadıkları bu olumsuz davranışlardan ciddi anlamda etkilendiklerini ve bu durumla kendilerinin baş edemediklerini göstermektedir. Bu sonuçta mobbing davranışlarının sonuçlarını ortaya koymaktadır.

Çalışmamızda hemşirelere anket uygularken birçok hemşirenin mobbingin ne olduğunu bilmediği görülmüştür. İş yerinde bu olumsuz davranışları yaşadıklarını fakat bunların bir adı olduğunu farkında olmadıklarını ifade etmişlerdir. Konu ilgili

hemşirelere açıklamalarda bulunulmuş ve mobbinge hukuksal mücadele konusunda bilgi verilmiştir.

Yoğun iş stresinin yaşandığı, birçok meslek grubunun bir arada çalıştığı, yoğun bir iletişim ağının yaşandığı ve 24 saat kesintisiz hizmet verildiği sağlık sektöründe yaşanan mobbing davranışları önce çalışanları sonrada onların hizmet verdiği bireyleri olumsuz etkilemektedir. Tüm bu bilgiler ışığında mobbing ile baş edebilmede aşağıdaki önlemlerin yarar sağlayabileceği düşünülmektedir ;

- Mobbinge başatmanın birinci aşaması mobbing hakkında bilgilendirilmedir. Öncelikle pro-aktif yaklaşım olarak hemşirelik okulu eğitim programlarının içerisine duygusal taciz ve hatta fiziksel taciz dahil edilmelidir.
- Hemşireler, eğitimleri süresince iletişim becerileri, çatışma, başa çıkma, özgüven geliştirme konularında bireysel gelişimleri sağlanmalıdır. Mezuniyet sonrasında organizasyonlar hizmet içi eğitim programları ile gelişimin sürdürülmesini sağlamadılar.
- Kurum içerisinde yöneticiler mobbing karşı duyarlı olmalıdırlar. Bu kavramın ne olduğu, kuruma, çalışanlara ve topluma ne ölçüde zararlar verdiği, bununla nasıl başedilmesi gerektiği daha da önemlisi nasıl önlenmesi gerektiği konusunda hizmet içi eğitimler verilmeli, farkındalık sağlanmalıdır.
- Mobbinge neden olan iş stresinin azaltılması ve çalışanların birbirleri ile olan ilişkilerinin geliştirilmesi için sosyal etkinlikler düzenlenmelidir.
- Mobbing davranışlarına karşı yazılı bir prosedür oluşturulmalıdır. İçeriğinde ise; mobbing davranışlarının neleri kapsadığı, ihbarlarının nereye ve nasıl yapılacağı, nasıl değerlendirileceği ve sonuca nasıl ulaşılacağı ile ilgili bilgiler yer almalıdır. Prosedürün oluşturulmasında, çalışanların katılımı sağlanmalıdır

- Mobbing mağdurlarının yaşadıkları olayı saklamadan, diğer olayları da oluşmasını önleyeceği düşüncesiyle açıkça ifade etmelerini sağlayacak bir ortam yaratılmalıdır.
- Yöneticilerin özellikle mağdurların haklarını koruyacağına dair güvence vermesi önemlidir.
- Hastane yöneticileri hasta ve hasta yakınlarından kaynaklanan mobbing davranışlarına karşı güvenli iş ortamı sağlamalıdır.
- Mobbing mağdurlarının, etkilendikleri zaman profesyonel yardım almaları sağlanmalı ve desteklenmelidir. Mobbinge baş etmelerini sağlayacak kaynaklar temin edilmelidir.
- Yöneticiler çalışanlardan gelen şikayetleri dikkate almalı, herkese eşit davranmalı ve yanlı yaklaşımdan kaçınmalıdır.
- Genç yaş grubundaki sağlık çalışanlarının mesleğe yeni adım atmaları nedeni ile daha idealist ve istekli olmaları göz önüne alınarak onlara enerjileri doğrultusunda yapabilecekleri işler verilmeli, ekip çalışmasının önemi vurgulanarak diğer meslek üyeleri ile çatışma yaşamaları önlenmelidir.
- Mobbinge mücadele de ilk önce yöneticiler bilinçli olmalı sonrada çalışanları bilinçlendirmelidirler. Durumun hukuki boyutu hakkında farkındalık sağlanmalıdır.
- Çalışanların motivasyonlarını artırıcı etkinlikler düzenlenmelidir.
- Mobbingin sadece mağduru değil, hizmet verdiği hastayı, çalışma arkadaşlarını, kurumu, toplumu ve ailesini de olumsuz etkilediği unutulmamalı, alınacak önlemlerin ne kadar önemli olduğu bilinmelidir.
- Mobbing ile ilgili araştırmalar artırılmalı, sağlık çalışanlarının konuya farkındalığı artırılmalıdır. Farklı kurumlarda çalışan çalışanlar arasındaki farklar da araştırılmalıdır.

ÖZET

Mobbing , iş yerlerinde çalışanlar arasında belirgin bir süre yaşanan , rahatsız ve huzursuz edici davranışlardır. Uzmanlar, iş yerindeki mobbing olaylarının hemşirelerde olumsuz etkiler yarattığı ve dolaylı olarak hasta bakım kalitesini olumsuz etkilediğini ileri sürmektedir.

Bu çalışma cerrahi bölümlerde çalışan hemşirelerin mobbinge maruz kalma durumlarının belirlenmesi ve mobbingin hemşirelerin motivasyonları üzerine olan etkisinin incelenmesi amacıyla tanımlayıcı olarak planlanmıştır. Araştırmanın verileri Afyon ilinde yer alan üniversite ve devlet hastanesinde çalışan 80 (n=80) hemşireden elde edilmiştir.

Araştırmanın gerçekleştirilmesinde veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Araştırma anketi 3 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm demografik özellikler için “Hemşire Bilgi Formu”, ikinci bölüm “İşyerinde Mobbing Davranışları Dilek ve Aytolan (2008) Ölçeği” üçüncü bölüm “Motivasyon Anketi” şeklindedir. Elde edilen araştırma verilerini analiz etmek için SPSS 18 paket programı kullanılmıştır.

Araştırma sonuçlarına göre , yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalışılan kurum, mesleki deneyim yılları ve çalışılan bölüm değişkenleri ile mobbing davranışları arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Maruz kalınan mobbing davranışları yönünden incelendiğinde, en yüksek düzeyde olumsuz görüş; “Özel yaşantınız ile ilgili asılsız söylentilerde bulunulması” ve “Başkalarının yanında sizinle aşağılayıcı ve onur kırıcı konuşulması” sorularında olmuştur. Çalışmamıza göre iş yerinde mobbing davranışları ile hemşirelerin motivasyon düzeyi arasındaki algılarında anlamlı bir ilişki vardır. İş yerinde mobbing davranışları arttıkça hemşirelerin motivasyonları azalmaktadır.

Anahtar kelimeler: hemşire, mobbing, motivasyon

SUMMARY

Mobbing is aggressive and violent behaviours experienced between workers for a period of time in workplace. Experts claim that mobbing behaviours in workplace creates negative effects both on nurses and patient care quality.

This descriptive study is conducted to understand the situation of mobbing experience among nurses where working in surgical departments and examine the effects of mobbing on the motivations of nurses. The research data have been obtained nurses working in hospitals, university and government (n= 80) in Afyon.

A questionnaire is used the data collection instrument. The survey questionnaire has tree part. The first part for demographic characteristics “Nurse Information Form”, the second part “ Mobbing behavior in the workplace Dilek and Aytolan’s Scale “ , the third part “ Motivation Scale”. In order to analyse the data collected, the SPSS 18.0 statistical programme is used.

According to the test results, there isn’t a significant relation between age, marital status, educational status, institution, experience, department and mobbing behaviors. Examined in terms of exposure to mobbing behaviors, “providing unfounded rumors about the special with your life “ and “ humiliating and degrading of others to speak with your next” negative wiew of the high level of specified. According to our study, there is a significant relation between mobbing behaviors in the workplace and nurses’ levels of motivation. Increases mobbing behaviors in the workplace decreases nurses’ motivation.

Key Words : nurse, mobbing , motivation

KAYNAKLAR

- 1) ÜYE, Culya (2009). Hemşirelerin Yöneticileri Tarafından Mobbing Davranışlarına Maruz Kalma Durumlarının Belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi, İstanbul.
- 2) KÖSE, Emine (2010). Bir Üniversite Hastanesinde Hekim ve Hemşirelerin Algıladıkları Örgüt Kültürünün Mobbing Davranışlarına Etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara
- 3) DÜNDAR, T. (2010). “Sağlık Çalışanlarının Yıldırma Maruz Kalmalarında Hastane Etik İklimi İle Sosyo-Demografik Özelliklerinin Rolü: Bolu İli Hastanelerinde Bir Uygulama”. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Kurumları Yönetimi Programı, Ankara.
- 4) ATASOY, I.(2010). Sağlık Sektöründe Mobbing : Sakarya İlinde Kamu ve Özel Hastanelerde Çalışan Ebe ve Hemşireler Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, , Sakarya.
- 5) BELİKIRIK, D. (2009). Asistan Doktorlarda Yıldırma Algısı ve Bir Alan Çalışması. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- 6) ÖZER, S.P.(2009). İşyerinde Yıldırma (Mobbing) ve Yıldırma Üzerine Bir Çalışma. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Programı, İzmir.
- 7) DİLMAN, T. (2007). Özel Hastanelerde Çalışan Hemşirelerin Duygusal Tacize Maruz Kalma Durumlarının İncelenmesi.

Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

- 8) AKSOY, F. (2008). Mobbingin Sağlık Çalışanlarına Etkisi . Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- 9) AKBAŞ, G. (2007). Servis Hemşirelerinin Stres ve Motivasyon Düzeylerinin Belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- 10) Leymann, H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work. European Journal of Work and Organizational Psychology, 5 (2), 251-275.
- 11) ESER, O. Mobbing kavramının Türkçe Serüveni. İstanbul Kültür Üniversitesi.
- 12) LEYMAN, H (1996), "The Content and Development of Mobbing at Work", European Journal of Work And Organizational Psychology, vol:5, no:2 s: 165-184 .
- 13) Özçelik B.; PERYÖN Kongresi'nde Mobbing'e Savaş Açıp Kazananlar Konulacak, Hürriyet İnsan Kaynakları Gazetesi 26 Ekim 2008
- 14) Özçelik B.; Mobbing Bilgilendirme ve Destek Merkezi Kuruldu, Hürriyet İnsan Kaynakları Gazetesi 5 Nisan 2009

- 15)ŞEN, S. (2009). “Psikolojik Şiddet ve İş Kanunu “ konulu makale erişim :
12.04.2012 <http://www.ceis.org.tr/dergiDocs/makale311.pdf>
- 16)İZMİR, G., FAZLIOĞLU, A. (2011). İş Yerinde Psikolojik Taciz (mobbing)
ve Çözüm Önerileri Raporu. TBMM Basımevi, Ankara.
- 17)Davenport, N.: Schwartz R. D., Eliot, G. P. , Mobbing, İşyerinde
Duygusal Taciz, Sistem Yayıncılık, İstanbul, Ocak 2003
- 18)ÖZKUL, B., ÇARIKÇI, H.İ.(2010). Mobbing ve Türk Hukuku açısından
Değerlendirilmesi. Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari
Bilimler Fakültesi Dergisi, 15(1): 481- 499.
- 19)AKTOP, G.N. (2006). Anadolu Üniversitesi Öğretim Elemanlarının
Duygusal Tacize İlişkin Görüşleri ve Deneyimleri. Yüksek Lisans Tezi,
Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- 20)Çobanoğlu, Ş. (2005). İşyerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele
Yöntemleri. Timaş Yayınları, İstanbul.
- 21)ARPACIOĞLU, G. (2003). İşyerindeki Stresin Gizli Kaynağı: Zorbalık
ve Duygusal Taciz. Human Resources, sayı:10–11, Kasım-Aralık
- 22)HECKER, T. (2007). Workplace Mobbing A Discussion for Librarians. The
Journal Academic Librarianship. Vol. 33, No. 4, 439-445

- 23)GÖKÇE, T.A. İşyerinde Yıldırma: Özel ve Resmi İlköğretim Okulu Öğretmen ve yöneticileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma. Basılmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- 24)ILO Newsletter 2002-3. News From İlo Geneva. 2002 (3) 1-16
- 25)TINAZ, P. (2007). İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing). Mercek Dergisi, Mees Yayınları, İstanbul.
- 26)Yılmaz A, Özler DE, Mercan N. Mobbing ve Örgüt İklimi İle İlişisine Yönelik Ampirik Bir Araştırma. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi 2008; 7(26); 334-357
- 27)Tınaz, P.: İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing). Beta Basım Yayın A.Ş., İstanbul, Mart 2006 (7 de 73) (2de 6)
- 28)“İş yerinde Mobbing Var” erişim: 13.08.2012
<http://hurarsiv.hurriyet.com.tr/goster/printnews.aspx?DocID=46816>
- 29)Einarsen S, Skogstad A. Bullying At Work: Epidemiological Findings İn Public And Private Organisations. European Work And Organisational Psychologist 1996; 5(2): 185-201.
- 30)Matthiesen SB, Einarsen S. MMPI-2-Configurations Among Victims Of Bullying At Work. European Journal Of Work And Organizational Psychology 2001; 10: 467-484.

- 31)MacIntosh J. Experiences Of Workplace Bullying İn A Rural Area. Issues İn Mental Health Nursing 2005; 26: 893–910.
- 32)Cemaloğlu N. Okul Yöneticilerinin Liderlik Stilleri ile Yıldırma Arasındaki İlişki. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi 2007; 33: 77-87.
- 33)Tutar H. İşyerinde Psikolojik Şiddet. 3.Baskı. Ankara: BRC Basım; 2004.
- 34)CASSİTO, M.G. et al. (2003), “Raising Awareness of Psychological Harassment at Work. Geneva. World Health Organization”.
<http://www.euro.who.int/document/MNH/Eb,22.07.2008>.
- 35)PEKTEKİN, Çaylan (2000), “Psikiyatri Hemşireliği El Kitabı”,Psikiyatri Hemşireliğinde Temel Kavramlar, İstanbul. (25-27. Sayfalar)
- 36)AYDIN, İ.P (2002), “İş Yaşamında Stres”, Pagem Yayıncılık,2. Baskı, Ankara.
- 37)WHO(1998), World Health Organization, “Violence and Health: Task Force on Violence And Health” Cenevre.
- 38)SOYSAL, A. (2009). “ İş Yaşamında Stres” Konulu Makale erişim : 13.03.2012 <http://www.ceis.org.tr/dergiDocs/makale237.pdf>
- 39)Antibullying Crusador; Workplace Bullying and Mobbing 2008 : www.AntibullyingCrusador.wordpress.com

- 40)Çöl SÖ. İşyerinde Psikolojik Şiddet: Hastane Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Çalışma ve Toplum 2008; 4: 107-134.
- 41)Yüçetürk, E.: “Örgütlerde Durdurulamayan Yıldırma Uygulamaları: Düş mü? Gerçek mi?, Bilgi Yönetimi, Temmuz, 17, 2003
- 42)Noring, Sonja (2000). Mobing, Emotional Abuse In The American Workplace. American Journal of Public Health, Vol.90, No.4
- 43)Sezen, Açıl (2005). İşyerinde Duygusal Yıldırma ve Zorbalık. Ocak, 2005, Erişim:25.08.2012
<http://www.insankaynaklari.com.tr/cn/ContentBody/asp?listall=Y&BodyID=4010#>
- 44)Rayner, C. (1997). The Incidence Of Workplace Bullying. Journal Of community and Applied Social Psychology. 7(3), s: 199–208
- 45)Nield, Klause (1996). Mobing And Well-Beeing, Economic And Personel Development Implications. European Journal Of Work And Organizational Psychology, Vol.5, No.2, 165–184
- 46) Rayner, Charlotte, Sheehan, Michael ve Barker, Michelle (1999). Theoretical Approaches To the Study Of Bullying at Work. International Journal Of Manpower. Vol.20, No.1/2, 11–15
- 47)Zapf, Dieter ve Wolfgang, Johann (1999). Organizational Work Group Related And Personal Causes Of Mobing/Bullying At Work. *Journal Of Manpower*, Vol.20, No.1/2, 70–84

- 48) BİNGÖL, B. (2007). İşyerinde Yıldıırma (Mobbing) ve Yıldıırma Üzerine Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir
- 49) Leymann, Heinz (1997). The Present Contents In This Home Page. The Mobbing Encyclopaedia, Some Historical Notes: Research and the Term Mobbing. Erişim:03.07.2012, <http://www.leymann.se/english/00004E.HTM>
- 50) Yeni Düzenlemeler Işığında Mobbing, Erişim : 30.08.12
<http://hukukkutusu.com/yeni-duzenlemeler-isiginda-mobbing/>
- 51) BRODSKY, Caroll M (1976), “The Harassed Worker”, Lexington, MA: D.C. Health and Company.
- 52) Zaft, Dieter, Knorz, Carmen ve Kulla, Martin (1996). On The Relationship Between Mobbing Factors and Job Content, The Social Work Enviroment And Health Outcomes. European Journal Of Work Organizational Psychology. Vol.5, 215–237
- 53) Akça, Bilge ve İrmiş, Ayşe (2006). Yıldıırma Davranışının Algılama Boyutu: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma. 14. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, 25–27 Mayıs, Atatürk Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, Erzurum
- 54) Davenport vd., 2003; 38 içinde: Leymann, 1993; 28 mobbingin ortaya çıkmasına etki eden fak konusunda

- 55) Einarsen, Stale ve Skogstad Anders (1996). Bullying: Epidomiological Findings in Public And Private Organization. European Journal Of Work and Organizatioanl Psychology., Vol:5 No.2, 185-201
- 56) Salin, Denise (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 Vol.10, No.4, 432
- 57) Yavuz, H. (2007). Çalışanlarda Mobbing (Psikolojik Şiddet) Algısını Etkileyen Faktörler: SDÜ Tıp Fakültesi Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- 58) Hukuksal ve Psşkolojik Boyutuyla “Mobbing” erişim: 17.08.2012 <http://www.womanroute.com/icerik/detay/hukuksal-ve-psikolojik-boyutuyla-mobbing.html>
- 59) FINDIKÇI, İ. (2002). İnsan Kaynakları Yönetimi. Alfa Basımevi, İstanbul.
- 60) Kutlu, F.: İşyerinde Duygusal Tacizin (Mobbing) Tükenmişliği Üzerine Etkisi. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir, 2006
- 61) Aytaç, S., Bayram, N., Bilgel, N.: Çalışma Yaşamında Yeni bir Baskı Aracı: Mobbing. XIII. Ulusal Yönetim Ve Organizasyon Kongresi, Bildiri Kitabı. Marmara Üniversitesi, İstanbul, 2003

- 62)Öztürk, H., Yılmaz, F., Hindistan, S.:Hemşireler İçin Mobbing Ölçeği ve Hemşirelerin Yaşadığı Mobbing. Hastane Yönetimi. Cilt 11, Sayı 1-2 Ocak- Haziran 2007.
- 63)ÇOŞAR, F., H. Yıldız Eryılmaz (2009), Mesleki Bir Risk: Hemşirelerin Çalışma Alanlarında Yaşadıkları Şiddet. Sakarya Üniversitesi Uluslararası-Disiplinler Arası Kadın Çalışması Kongresi, Kongre Bildirileri III.cilt.
- 64)Yüçetürk, E.Elif (2002). Örgütlerde Küresel Bir Yönetim Sorunu: Yıldırma (Mobbing) ve Cinsiyetle İlişkisi. Keser, A. (Editör). Çalışma Yaşamında Dönüşümler. Ezgi Yayınları.
- 65)SEYYAR, Ali ve Cihan Selek Öz (2007), İnsan Kaynakları Terimleri Ansiklopedik Sözlük, Birinci baskı, Değişim yayınları, Sakarya.
- 66)Kök, B.S. (2006). İş Yaşamında Psiko-Şiddet Sarmalı Olarak Yıldırma Olgusu ve Nedenleri. Atatürk Üniversitesi İİBF 14. Ulusal Yönetim Ve Organizasyon Kongre Kitabı 435-448
- 67)Yıldırım, A., Yıldırım, D. (2007). Mobbing in The Workplace by Peers and Managers: Mobbing Experienced by Nurses Working in Healthcare Facilities In Turkey and Its Effect on Nurses. Journal of Clinical Nursing. August 1444-1453

- 68) Dilman, T. (2007). Özel Hastanelerde Çalışan Hemşirelerin Duygusal Tacize Maruz Kalma Durumlarının İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- 69) ÇETİN, Münevver Ölçüm (2004), “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı”, Nobel Yayınları, Ankara.
- 70) Hegney, D., Eley, R., Plank, A., Buikstra, E., Parker, V. (2006). Workplace Violence in Queensland, Australia: The Results of a Comparative Study International Journal of Nursing Practice (12) 220-231
- 71) TINAZ, Pınar (2008), İş yerinde Psikolojik Taciz (Mobbing), 2. Baskı, Beta Basım Yayım Dağıtım A. S. , İstanbul.
- 72) Davenport, Noa, Schwartz, Ruth, Distler, Elliott ve Gail, Pursell (2003). Emotional Abuse in the American Workplace (Mobbing, İşyerinde Duygusal Taciz) Çeviren. Osman Cem Öner Toy. Sistem Yayıncılık, İstanbul.
- 73) EREN, Erol (2001), “Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi” , Beta Yayınları, 7. Baskı, İstanbul
- 74) Özdevecioğlu, M. (2003). Organizasyonlarda Saldırgan Davranışlar ve Bireyler Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Uludağ Üniversitesi İİBF Dergisi. Cilt XXII, Sayı 1. 121-150
- 75) http://www.managers.org.uk/news_3.aspx?id=3:183&id=3:9&news=3:3139

- 76)Hoel, Helge, Cooper, Carry ve Faragher, Brian (2001). The Experience Of Bullying In Great Britain: The İmpact Of Organizational Status. Europen Journal Of Work and Organizatioanl Pstchology, Vol.10, No.4, 443–465
- 77)Öztürk, H., Sökmen, S., Yılmaz, F., Çilingir, D. (2008). Measuring Mobbing Experinces of Academic Nurses: Development of a Mobbing Scale. Journal of American Academy of Nurse Practitioners. Vol. 20 435-442
- 78)Leymann, Heinz (1996). The Content and Development of MOBİNG at Work Europen Journal Of Work And Organizational Psychology. Vol.5, No.2, 165–184
- 79) SAYAR, Ö. Mobbing: İşyerinde Duygusal Şiddet. Hacettepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Sosyal Hizmet Bölümü. Erişim : 18.07.2012
<http://www.sosyalhizmetuzmani.org/mobbing.htm>

EKLER

EK-1 ANKET FORMU

AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ – CERRAHİ HASTALIKLARI HEMŞİRELİĞİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

Sayın katılımcı,

Bu anket, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Cerrahi Hastalıkları Hemşireliği Ana Bilim Dalında yürütülmekte olan “Cerrahi Hemşirelerinin Mobbinge Maruz Kalma Durumlarının Belirlenmesi ve Mobbing’in Hemşirelerin Motivasyonları Üzerine Olan Etkisinin İncelenmesi” konulu tez çalışmasında kullanılmak üzere hazırlanmıştır. Çalışmanın güvenilirliği açısından soruların eksiksiz olarak cevaplanması büyük önem taşımaktadır.

Akademik amaçla yürütülen bu çalışmanın anketine verilen cevapların gizliliği tarafımızca önemsenmektedir.

Katılımınız için teşekkür ederiz.

Doç.Dr. ÖZAL ÖZCAN
Proje Yürütücüsü Danışman

ÇİĞDEM KAYA
AKÜ Y. Lisans Öğr

HEMŞİRE BİLGİ FORMU

1. Cinsiyetiniz?
1() kadın 2() erkek
2. Yaşınız ?
.....
Medeni haliniz?
1() evli 2() bekar
3. Eğitim düzeyiniz?
1()sağlık meslek lisesi 2()ön lisans mezunu 3()lisans
4()yüksek lisans 5()doktora
4. Çalıştığınız kurum?
1() üniversite hastanesi 2()devlet hastanesi 3 () sigorta hastanesi
4 () özel hastane
5. Mesleki tecrübe süreniz?
.....yıl -ay
6. Çalıştığınız bölüm? (lütfen hangi yoğun bakım, ameliyathane ve serviste çalıştığınızı yazınız)
1 () yoğun bakım
2() servis
3() ameliyathane.....

7. İş yerinizde yaşadığınız olumsuz davranışlar karşınızda hiç psikolojik destek alma gereksinimi duydunuz mu?

1 () evet 2 () evet

8. İş yerinizde yaşadığınız olumsuz davranışlar karşınızda hiç psikolojik destek aldınız mı?

1 () evet 2 () hayır

EK-2 ANKET FORMU 2

Aşağıda, çalışma ortamında karşılaştığınız sizi yıldımaya, çalışma performansınızı düşürmeye yönelik davranışların listesi bulunmaktadır. Son bir yıl boyunca, iş ortamınızda bu davranışlarla karşılaşmış olduğunuzu, bu davranışların kim tarafından ve ne sıklıkla yapıldığını lütfen (X) işareti ile belirtiniz.

Kim Tarafından Yapıldı? (birden fazla seçenek işaretlenebilir)

Yöneticim Hastalar
Çalışma arkadaşım/arkadaşlarım Hasta Yakınları
Astım/Astlarım Hekimler

Bu davranışla ne sıklıkla karşılaştınız? (yalnızca en uygun seçeneği işaretleyiniz)

0-----1-----2-----3-----4-----5
hiç bir kez bir kaç kez bazen sık sık her zaman
karşılaşmadım karşılaşıyorum

	Ne Sıklıkla
1. Başkalarının yanında sizinle aşağılayıcı ve onur kırıcı konuşması <i>Kim Tarafından</i> () Yöneticim () Çalışma arkadaşım () Astlarım () Diğer.....	0 1 2 3 4 5
2. Sizinle ilgili asılsız söylentilerde bulunulması <i>Kim Tarafından</i> () Yöneticim () Çalışma arkadaşım () Astlarım () Diğer.....	0 1 2 3 4 5
3. Başkalarının yanında sizi küçük düşürücü davranılması(beden dili kullanılması) <i>Kim Tarafından</i> () Yöneticim () Çalışma arkadaşım () Astlarım () Diğer.....	0 1 2 3 4 5
4. Ruh sağlığınızın yerinde olmadığını ima edilmesi <i>Kim Tarafından</i> () Yöneticim () Çalışma arkadaşım () Astlarım () Diğer.....	0 1 2 3 4 5
5. Özgüveninizi olumsuz etkileyecek bir iş yapmaya zorlanması <i>Kim Tarafından</i> () Yöneticim () Çalışma arkadaşım () Astlarım () Diğer.....	0 1 2 3 4 5
6. Dürüstlüğünüzün ve güvenilirliğinizin sorgulanması <i>Kim Tarafından</i> () Yöneticim () Çalışma arkadaşım () Astlarım () Diğer.....	0 1 2 3 4 5
7. Özel yaşantınızla ilgili asılsız söylentiler çıkarılması <i>Kim Tarafından</i> () Yöneticim () Çalışma arkadaşım () Astlarım () Diğer.....	0 1 2 3 4 5
8. Sözlü tehdit edilme <i>Kim Tarafından</i> () Yöneticim () Çalışma arkadaşım () Astlarım () Diğer.....	0 1 2 3 4 5
9. Masaya yumruk vurulması gibi davranışlarla karşılaşma <i>Kim Tarafından</i> () Yöneticim () Çalışma arkadaşım () Astlarım () Diğer.....	0 1 2 3 4 5
10. Performansınızla ilgili sürekli olumsuz değerlendirmeler yapılması <i>Kim Tarafından</i> () Yöneticim () Çalışma arkadaşım () Astlarım () Diğer.....	0 1 2 3 4 5
11. Sorumlu olmadığınız konularda suçlanmanız <i>Kim Tarafından</i> () Yöneticim () Çalışma arkadaşım () Astlarım () Diğer.....	0 1 2 3 4 5
12. Ortak yapılan işlerin olumsuz sonuçlarından yalnızca sizin sorumlu tutulmanız <i>Kim Tarafından</i> () Yöneticim () Çalışma arkadaşım () Astlarım () Diğer.....	0 1 2 3 4 5
13. Yaptığınız iş ve işin sonuçları ile ilgili sürekli kusur/hata bulunması <i>Kim Tarafından</i> () Yöneticim () Çalışma arkadaşım () Astlarım () Diğer.....	0 1 2 3 4 5
14. Yaptığınız her işte mesleki yeterliliğinizin sorgulanması <i>Kim Tarafından</i> () Yöneticim () Çalışma arkadaşım () Astlarım () Diğer.....	0 1 2 3 4 5

0	1	2	3	4	5
hiç karşılaşmadım	bir kez	bir kaç kez	bazen	sık sık	her zaman karşılaşıyorum
15. Sizinle ilgili haksız gerekçelerle yazışmalar yapılması/ rapor tutulması <i>Kim Tarafından</i> () Yöneticim () Çalışma arkadaşım () Astlarım () Diğer.....				0 1 2 3 4 5	
16. Sizin ve yaptığımız işin hissettirilmeden (dolaylı) kontrol edilmesi <i>Kim Tarafından</i> () Yöneticim () Çalışma arkadaşım () Astlarım () Diğer.....				0 1 2 3 4 5	
17. Kendinizi göstermenize fırsat verilmemesi <i>Kim Tarafından</i> () Yöneticim () Çalışma arkadaşım () Astlarım () Diğer.....				0 1 2 3 4 5	
18. Verdiğiniz karar ve önerilerinizin eleştirilerek, reddedilmesi <i>Kim Tarafından</i> () Yöneticim () Çalışma arkadaşım () Astlarım () Diğer.....				0 1 2 3 4 5	
19. Sorumluluğunuzda olan işlerin sizden alınarak, sizden daha düşük pozisyonda kişilere verilmesi <i>Kim Tarafından</i> () Yöneticim () Çalışma arkadaşım () Astlarım () Diğer.....				0 1 2 3 4 5	
20. Sizden daha düşük pozisyonda kişiler tarafından denetlenmeniz <i>Kim Tarafından</i> () Yöneticim () Çalışma arkadaşım () Astlarım () Diğer.....				0 1 2 3 4 5	
21. Yaptığınız işin değersiz ve önemsiz görülmesi <i>Kim Tarafından</i> () Yöneticim () Çalışma arkadaşım () Astlarım () Diğer.....				0 1 2 3 4 5	
22. Düzenlenen sosyal toplantılardan haberdar edilmeme <i>Kim Tarafından</i> () Yöneticim () Çalışma arkadaşım () Astlarım () Diğer.....				0 1 2 3 4 5	
23. Görüşme ve konuşma isteğinize yanıt alamama <i>Kim Tarafından</i> () Yöneticim () Çalışma arkadaşım () Astlarım () Diğer.....				0 1 2 3 4 5	
24. Bulduğunuz ortamda görmezden gelinerek, yokmuşsunuz gibi davranılması <i>Kim Tarafından</i> () Yöneticim () Çalışma arkadaşım () Astlarım () Diğer.....				0 1 2 3 4 5	
25. Konuşurken sık sık sözünüzün kesilmesi <i>Kim Tarafından</i> () Yöneticim () Çalışma arkadaşım () Astlarım () Diğer.....				0 1 2 3 4 5	
26. Gönderdiğiniz elektronik posta ve telefonlara yanıt verilmemesi <i>Kim Tarafından</i> () Yöneticim () Çalışma arkadaşım () Astlarım () Diğer.....				0 1 2 3 4 5	
27. İş arkadaşlarınızın sizinle konuşmasının engellenmesi ya da yasaklanması <i>Kim Tarafından</i> () Yöneticim () Çalışma arkadaşım () Astlarım () Diğer.....				0 1 2 3 4 5	
28. Bir ortama girdiğinizde, bulunduğunuz ortamın bilerek terk edilmesi <i>Kim Tarafından</i> () Yöneticim () Çalışma arkadaşım () Astlarım () Diğer.....				0 1 2 3 4 5	
29. Kapasitenizin üstünde işlerden sorumlu tutulması <i>Kim Tarafından</i> () Yöneticim () Çalışma arkadaşım () Astlarım () Diğer.....				0 1 2 3 4 5	
30. İşten ayrılmanız ya da yer değiştirmeniz için baskı yapılması <i>Kim Tarafından</i> () Yöneticim () Çalışma arkadaşım () Astlarım () Diğer.....				0 1 2 3 4 5	
31. İşiniz için gerekli olan bilgi, doküman ve materyallerin sizden saklanması <i>Kim Tarafından</i> () Yöneticim () Çalışma arkadaşım () Astlarım () Diğer.....				0 1 2 3 4 5	
32. Şahsi eşyalarınıza zarar verilmesi <i>Kim Tarafından</i> () Yöneticim () Çalışma arkadaşım () Astlarım () Diğer.....				0 1 2 3 4 5	
33. Fiziksel şiddet uygulanması <i>Kim Tarafından</i> () Yöneticim () Çalışma arkadaşım () Astlarım () Diğer.....				0 1 2 3 4 5	

EK-3 ANKET FORMU 3**MOTİVASYON ANKETİ**

Bu bölümdeki sorular bir önceki bölümde yer alan olumsuz davranışlardan en az birine maruz kalmış kişiler tarafından cevaplanmalıdır.

Bu davranışlara maruz kaldıktan sonra işimle ilgili olarak;

1. İş performansım;
 - Çok arttı (aldığım takdir arttı / terfi aldım)
 - Biraz arttı
 - Değişmedi
 - Biraz azaldı (aldığım eleştiri / kınamalar arttı)
 - Çok azaldı (istifa ettim / işten çıkartıldım)
2. İş tatminim;
 - Çok arttı (işim bana çok anlamlı geliyor, bir amacım olduğunu hissediyorum)
 - Biraz arttı (biraz tatmin oluyorum)
 - Değişmedi
 - Biraz azaldı (eskiden olduğu kadar tatmin olmuyorum)
 - Çok azaldı (Hiç tatmin olmuyorum)
3. İşe ve organizasyona olan bakış açım;
 - Çok iyileşti
 - Biraz iyileşti
 - Değişmedi
 - Biraz kötüleşti
 - Çok kötüleşti
4. Yöneticilerime ve çalışma arkadaşlarıma olan güvenim;
 - Çok arttı
 - Biraz arttı
 - Değişmedi
 - Biraz azaldı
 - Çok azaldı
5. Çalışma / takım arkadaşlarımla olan iletişimim;
 - Çok arttı
 - Biraz arttı
 - Değişmedi
 - Biraz azaldı
 - Çok azaldı

6. Kendimi kabullenmem;
 Çok arttı
 Biraz arttı
 Değişmedi
 Biraz azaldı
 Çok azaldı
7. Çatışma yönetimi yetkinliğim;
 Çok arttı
 Biraz arttı
 Değişmedi
 Biraz azaldı
 Çok azaldı
8. Hala aynı iş yerinde çalışıyorum;
 Evet
 Hayır
 Evet ancak ayrılmayı düşünüyorum çünkü; _____
9. Sekizinci soruya cevabınız evet ise;
 Olaylar başladığından beri ne kadar süre geçti? _____ (Yıl, ay)
 Olaylar ne kadar süre ile devam etti? _____ (Yıl, ay)
10. Sekizinci soruya cevabınız hayır ise; Neden aynı yerde çalışmıyorsunuz?
 İstifa ederek başka bir işyerinde çalışmaya başladım
 Çalışmaya bir süre ara verdim
 İşten çıkartıldım
 Diğer (Tanımlayınız) _____
11. Kendi isteğiniz ile ayrıldıysanız nedeni nedir?
 Baskının yarattığı strese dayanamadığım için
 Ücret politikaları sebebi ile
 Kendimi artık daha çok geliştirebileceğim bir arayışı içerisinde olduğum için.
 Firmam dışında; tamamen dış sebepler nedeni ile
 Yeni bir yerleşim yerine gitmem gerektiği için
 Başka bir yerden teklif aldığım için
 Diğer _____

EK-4 : ALINAN İZİNLER -1

T.C.
AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ

Sayı : B.30.2.AKÜ.0.42.00.00/269
Konu : Tez Çalışması Hk.

15.02.2011

İLGİLİ MAKAMA

Enstitümüz Cerrahi Hastalıkları Hemşireliği Anabilim Dalı yüksek lisans programı 093303020 nolu öğrencisi Çiğdem YAYLA " Cerrahi Bölümlerde Çalışan Hemşirelerin Mobbinge Maruz Kalma Durumlarının Belirlenmesi ve Mobbingin Hemşirelerin Motivasyonları Üzerine Olan Etkisinin İncelenmesi" konulu tez çalışması yapmaktadır. Gereğini bilgilerinize arz ederim.

Doç. Dr. Esmâ KOZAN
Enstitü Müdürü

Adı geçen tez çalışmasının kurumumuzda çalışan hemşirelere uygulanmasında bir sorun görülmemiştir.



13.04.2011

Uzm. Dr. Sabien ALTINEL
Hemşirelik Hizmetleri Müdürü

ASLI GİBİDİR

Ahmet Necdet SEZER Kampusu Gazlıgöl Yolu C Blok 03200 Afyonkarahisar
Tel-Fax : 0.272.2281424 e-posta: sabien@aku.edu.tr

EK-5 : ALINAN İZİNLER -2

T.C.
AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ

Sayı : B.30.2.AKÜ.0.42.00.00/269
Konu : Tez Çalışması Hk.

15.02.2011

İLGİLİ MAKAMA

Enstitümüz Cerrahi Hastalıkları Hemşireliği Anabilim Dalı yüksek lisans programı 093303020 nolu öğrencisi Çiğdem YAYLA " Cerrahi Bölümlerde Çalışan Hemşirelerin Mobbinge Maruz Kalma Durumlarının Belirlenmesi ve Mobbingin Hemşirelerin Motivasyonları Üzerine Olan Etkisinin İncelenmesi" konulu tez çalışması yapmaktadır. Gereğini bilgilerinize arz ederim.

Doç. Dr. Esmâ KOZAN
Enstitü Müdürü

Uygundur
Fatma ATAMAN
Dış Hemşire Yrd.
1507

**ASLI GİBİDİR**

ÖZGEÇMİŞ

Adı soyadı : Çiğdem KAYA

Doğum yeri : EŞME / UŞAK

Doğum Tarihi : 12.09.1987

Lise : Denizli Cumhuriyet Lisesi

Üniversite : Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu

Yüksek Lisans : Afyon Kocatepe Üniversitesi

Çalıştığı kurumlar: AKÜ ANS Araştırma ve Uygulama Hastanesi (halen devam ediyor)