

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
HASTANE VE SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

**SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA MOBBİNG VE İŞ
TATMİNİ
(ARDAHAN İLİ ÖRNEĞİ)**

Yüksek Lisans Tezi

Tezi Hazırlayan:
Altan KAVAK

İstanbul, 2018

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
HASTANE VE SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

**SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA MOBBİNG VE İŞ
TATMİNİ
(ARDAHAN İLİ ÖRNEĞİ)**

Yüksek Lisans Tezi

Tezi Hazırlayan:
Altan KAVAK

Öğrenci No:
1207460444

Danışman:
Prof. Dr. Mehmet Fikret GEZGİN

İstanbul, 2018

YEMİN METNİ

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “Sağlık Çalışanlarında Mobbing ve İş Tatmini (Ardahan İli Örneği)” başlıklı bu çalışmanın, bilimsel ahlak ve geleneklere uygun şekilde tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmanın içinde kullandıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım. 02/10/2018


Altan KAVAK

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ
TEZLİ YÜKSEK LİSANS SINAV TUTANAĞI

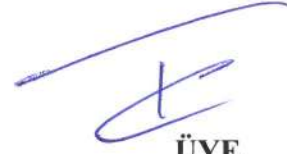
.02.10.2018

Enstitümüz *İşletme Yönetimi* Anabilim Dalı *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi* Programı yüksek lisans öğrencilerinden **1207460444** numaralı **Altan KAVAK**'ın "*Beykent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim – Öğretim Yönetmeliği*"nin ilgili maddesine göre hazırlayarak, Enstitümüze teslim ettiği "*Sağlık Çalışanlarında Mobbing ve İş Tatmini (Ardahan İli Örneği)*" konulu tezini, Yönetim Kurulumuzun 25.09.2018 tarih ve 2018/38 sayılı toplantısında seçilen ve Taksim Yerleşkesinde toplanan biz jüri üyeleri huzurunda, ilgili yönetmeliğin (c) bendi gereğince (6.0) dakika süre ile aday tarafından savunulmuş ve sonuçta adayın tezi hakkında ~~oyçokluğu/oybirliği~~ ile ~~Kabul/Red veya Düzeltme~~ kararı verilmiştir.

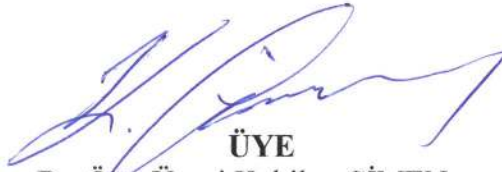
İşbu tutanak, 4 nüsha olarak hazırlanmış ve Enstitü Müdürlüğü'ne sunulmak üzere tarafımızdan düzenlenmiştir.



DANIŞMAN
Prof. Dr. Mehmet Fikret GEZGİN
(Beykent Üniversitesi)



ÜYE
Dr. Öğr. Üyesi Talat FİRLAR
(Beykent Üniversitesi)



ÜYE
Dr. Öğr. Üyesi Kubilay ÇİMEN
(İstanbul Gelişim Üniversitesi)

Adı ve Soyadı :Altan KAVAK
Danışmanı : Prof. Dr. Mehmet Fikret GEZGİN
Türü ve Tarihi :Yüksek Lisans, 2018
Alanı :Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi
Anahtar Kelimeler : Mobbing, İş Tatmini, Sağlık Kurumları

ÖZ

SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA MOBBİNG VE İŞ TATMİNİ

(ARDAHAN İLİ ÖRNEĞİ)

Mobbing; işveren, ast veya iş arkadaşları tarafından bir kişinin veya grubun süreklilik arz edecek şekilde tek bırakılması, etik olmayan davranışlara maruz kalması, kişiliğine zarar verilmesi ve manevi olarak yıldırma ile istifaya zorlanmasıdır. Yapılan birçok araştırma göstermektedir ki tüm iş alanlarında olduğu gibi sağlık kurumlarında da yaygın şekilde mobbing uygulanmaktadır. İş tatmini ise, kurumda çalışanın aldığı görev ve sorumlulukları bağlılık hissi içerisinde severek ve isteyerek yapmasıdır. Bu çalışmada mobbing ve iş tatmini kavramı ele alınmış ve sağlık sektöründe ki durumunun tespit edilmesi için kaynak tarama, veri toplama ve anket uygulama tekniği esas alınmıştır.

Mobbing tüm sektörlerde olduğu gibi sağlık sektöründe de değişik boyut ve sıklıkta görülmekte ve sağlık çalışanlarının iş tatmini üzerine olumsuz etkileri bulunmaktadır. Kurumlarda mobbing yaşanması durumunda çalışanların iş tatmini olumsuz etkilenmektedir. Sağlık çalışanlarının mobbinge maruz kalmalarında cinsiyet, eğitim durumu ve çalışma yeri etkili olmaktadır. Çalışma hayatında yaşanan mobbing sadece iş hayatını etkilemekle kalmayıp çalışanların aile hayatı ile sosyal hayatını etkilemekte ve önlem alınmaması durumunda toplumsal bir sorun haline dönüşmektedir.

Name and Surname : Altan KAVAK

Supervisor : Prof. Dr. Mehmet Fikret GEZGİN

Degree and Date : Master / 2018

Major : Hospitals and Health Institutions Management

Key Words : Mobbing, Job Satisfaction, Health Workers

ABSTRACT

MOBBING AND JOB SATISFACTION IN HEALTH EMPLOYEES (THE SAMPLE OF ARDAHAN PROVINCE)

Mobbing; employer, subordinate or colleagues to leave a single person or group in a way to be permanent, unethical behavior, the personality is damaged and is forced to resign spiritually. Many studies show that mobbing is widely used in health institutions as well as in all business areas. Job satisfaction is the duty and responsibility of the employee in the institution to make a sense of loyalty and willingness to do. In this study, the concept of mobbing and job satisfaction was taken into consideration and resource screening, data collection and questionnaire application technique were used to determine the situation in the health sector.

Mobbing is seen in the health sector as well as in all sectors and it has negative effects on job satisfaction of health workers. In case of mobbing in the institutions, the job satisfaction of the employees is negatively affected. Gender, educational status and workplace are effective in the exposure of health workers to mobbing. Mobbing in working life not only affects the business life but also affects the family life and social life of the employees and turns into a social problem if no measures are taken.

İÇİNDEKİLER

Sayfa No.

ÖZ.....	i
ABSTRACT.....	ii
İÇİNDEKİLER	iii
TABLOLAR LİSTESİ	viii
ŞEKİLLER LİSTESİ	x
KISALTMALAR	xi
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

MOBBİNGİN BAŞLICA BİLEŞENLERİ VE MOBBİNGİN NEDENLERİ

1. MOBBİNGİN BAŞLICA BİLEŞENLERİ.....	5
1.1.Mobbingin Tanımı	5
1.2. Mobbingle İlişkili Kavramlar	6
1.2.1. Mobbing – Kişilik İlişkisi	6
1.2.2. Mobbing – Çatışma İlişkisi	7
1.2.3. Mobbing – Şiddet İlişkisi	8
1.2.4. Mobbing – Zorbalık İlişkisi	8
1.2.5. Mobbing – Cinsel Taciz İlişkisi	9
1.3. Mobbing Sürecinde Tarafların Kişilik Özellikler	10
1.3.1. Mobbing Mağdurlarının Kişilik Özellikleri	10
1.3.2. Mobbing Uygulayıcılarının Kişilik Özellikleri	11
1.4. Mobbingin Aşamaları	12
1.4.1. Kritik Olay (Çatışma).....	12
1.4.2. Saldırgan Davranışlar (Karlama)	12
1.4.3. Yönetimin Katılımı	13
1.4.4. Yanlış Tanımlama	14
1.4.5. İşten Çıkartılma veya İstifa	14
1.5. Mobbing Sürecindeki Roller.....	15
1.5.1. Mobbing Uygulayanlar	15
1.5.2. Mobbinge Maruz Kalanlar	15

1.5.3. Mobbing Tanıkları	16
1.6. Mobbing Uygulanma Yönü	17
1.6.1. Yukarıdan – Aşağıya Doğru Mobbing.....	17
1.6.2. Yatay (İşlevsel) Mobbing.....	17
1.6.3. Aşağıdan – Yukarıya Doğru Mobbing.....	18
1.7. Mobbingin Etkileri.....	18
1.7.1. Mobbingin Bireye Olan Etkileri	18
1.7.2. Mobbingin Örgüte Olan Etkileri	19
1.7.3. Mobbingin Aileye Olan Etkileri	20
1.7.4. Mobbingin Topluma ve Ülke Ekonomisine Olan Etkileri	20
1.8. Mobbing İle Başa Çıkma Yolları.....	21
1.8.1. Bireysel Başa Çıkma Yolları.....	21
1.8.2. Örgütsel Başa Çıkma Yolları	22
1.9. Türkiye’de Mobbing.....	23
2. MOBBİNGİN NEDENLERİ.....	24
2.1.Kişisel Nedenler.....	25
2.1.1.Mağdur Kaynaklı Nedenler.....	25
2.1.2.Saldırgan Kaynaklı Nedenler	25
2.2.Örgütsel Nedenler	26
2.2.1.Kurum Kültüründen Kaynaklanan Nedenler	26
2.2.2.Kurum İkliminden Kaynaklanan Nedenler	27
2.2.3.Yönetim Tarzından ve Yöneticiden Kaynaklanan Nedenler	27
2.2.4.Hiyerarşik Yapıdan Kaynaklanan Nedenler	28
2.2.5. İş Süreçlerinden Kaynaklanan Nedenler	28
2.3.Sosyal Nedenler	29
3. SAĞLIK SEKTÖRÜNDE MOBBING	30
3.1. Sağlık Sektöründe Mobbing Nedenleri	31
3.2. Sağlık Sektöründe Mobbingin Sonuçları	32
4. SAĞLIK KURUMLARINDA MOBBING VE İŞ TATMİNİ.....	33

İKİNCİ BÖLÜM
İŞ TATMİNİNİN ÖNEMİ, ETKİLEYEN FAKTÖRLER VE SAĞLIK
KURUMLARINDA İŞ TATMİNİ

1. İŞ TATMİNİ.....	35
1.1. İş Tatmininin Önemi.....	36
1.1.1. Birey Açısından İş Tatmininin Önemi	36
1.1.2. Örgüt Açısından İş Tatmininin Önemi.....	36
1.1.3. Yönetici Açısından İş Tatmininin Önemi	37
1.2. İş Tatminin Gelişimi	38
1.3. İş Tatminini Etkileyen Faktörler.....	39
1.3.1. Bireysel Faktörler.....	39
1.3.2. Örgütsel Faktörler	44
1.4. İş Tatminini Artırma Yolları.....	48
2. SAĞLIK KURUMLARINDA İŞ TATMİNİ VE İŞ TATMİNSİZLİĞİ.....	49
2.1. Sağlık Kurumlarında İş Tatmininin Sonuçları.....	49
2.1.1. Motivasyon.....	49
2.1.2. Performans	50
2.1.3. Başarı	50
2.1.4. Örgütsel Bağlılık	51
2.2. Sağlık Kurumlarında İş Tatminsizliğinin Sonuçları	51
2.2.1. İşe Yabancılaşma	51
2.2.2. Devamsızlık Üzerine Etkisi	52
2.2.3. Personel Devri Üzerine Etkisi.....	52
2.2.4. İş Kazaları Üzerine Etkisi	53
2.2.5. Grev ve Lokavt Üzerine Etkisi.....	53
2.2.6. Psikosomatik Rahatsızlıklar	53

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARDAHAN İLİ SAĞLIK ÇALIŞANLARI MOBBİNG ve İŞ TATMİNİ

1.DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİNE GÖRE KATILIMCILARIN FREKANS DAĞILIMLARI	55
1.1.Yaşa Göre Frekans Dağılımı	55
1.2. Cinsiyete Göre Frekans Dağılımı	56
1.3. Katılımcıların Medeni Durumuna İlişkin Bulgular	56
1.4. Katılımcıların Eğitim Durumuna İlişkin Bulgular.....	57
1.5. Katılımcıların Aylık Gelir Durumuna İlişkin Bulgular	57
1.6. Katılımcıların Unvan Durumuna İlişkin Bulgular	58
1.7. Katılımcıların Görev Yerlerine İlişkin Bulgular.....	59
1.8. Katılımcıların Çalışma Sürelerine İlişkin Bulgular	59
1.9. Katılımcıların Çocuk Sayılarına İlişkin Bulgular	60
2. ÇALIŞMANIN TEKNİK ANALİZ ÇERÇEVESİ	60
2.1. Mobbing Güvenirlilik Analizleri	60
2.2. İş Tatmini Güvenirlilik Analizleri.....	63
2.3. Mobbing Ölçeğinin Faktör Analizi	64
2.4. İş Tatmini Ölçeği Faktör Analizi	67
3. KATILIMCILARIN DEMOGRAFİK ve MESLEKİ ÖZELLİKLERİNE GÖRE MOBBİNG ve İŞ TATMİNİ DÜZEYLERİ	69
3.1. Cinsiyet Durumuna Göre Ranks ve Mann-Whitney U Testi.....	70
3.2. Medeni Duruma Göre Bağımsız T Testi ve Mann-Whitney U Testi	71
3.3. Yaş Durumuna Göre Tek Yönlü Varyans Analizi	72
3.4. Eğitim Durumuna Göre Tek Yönlü Varyans Analizi ve Kruskal-Wallis Testi. 72	
3.5. Çocuk Sayısına Göre Tek Yönlü Varyans Analizi ve Kruskal-Wallis Testi.....	74
3.6. Aylık Gelire Göre Tek Yönlü Varyans Analizi ve Kruskal-Wallis Testi	75
3.7. Unvan Durumuna Göre Tek Yönlü Varyans Analizi	76
3.8. Çalışma Süresine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi ve Kruskal-Wallis Testi..	77
3.9. Çalışma Yerlerine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi ve Kruskal-Wallis Testi	77
3.10. Korelasyon (Pearson) Analizi.....	79

SONUÇ	82
KAYNAKLAR	88
EK.....	96
ÖZGEÇMİŞ	101



TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo No:	Sayfa No:
Tablo 1. Yaşa İlişkin Bulgular.....	55
Tablo 2. Cinsiyete İlişkin Bulgular.....	56
Tablo 3. Medeni Duruma İlişkin Bulgular	56
Tablo 4. Eğitim Durumuna İlişkin Bulgular	57
Tablo 5. Aylık Gelir Durumuna İlişkin Bulgular	57
Tablo 6. Unvan Durumuna İlişkin Bulgular	58
Tablo 7. Görev Yerlerine İlişkin Bulgular.....	59
Tablo 8. Çalışma Sürelerine İlişkin Bulgular.....	59
Tablo 9. Çocuk Sayılarına İlişkin Bulgular	60
Tablo 10. Mobbing Ölçeği Güvenirlilik İstatistiği	60
Tablo 11. Yönetim Tarzı ve Yönetici Yapısından Kaynaklanan MÖGİ.....	61
Tablo 12. Kurum Kültüründen Kaynaklanan MÖGİ	61
Tablo 13. Kurum İkliminden Kaynaklanan MÖGİ	62
Tablo 14. Hiyerarşik Yapıdan Kaynaklanan MÖGİ.....	62
Tablo 15. Sosyal Faktörlerden Kaynaklanan MÖGİ	62
Tablo 16. İş Sürecinden Kaynaklanan MÖGİ	63
Tablo 17. Kişisel Faktörlerden Kaynaklanan MÖGİ.....	63
Tablo 18. İş Tatmini Ölçeği Güvenirlilik İstatistiği.....	63
Tablo 19. Örgütsel Faktörlerden Kaynaklanan İTÖGİ.....	64
Tablo 20. Kişisel Faktörlerden Kaynaklanan İTÖGİ	64
Tablo 21. Mobbing Ölçeğine Göre KMO Ve Barlett'in Testi.....	64
Tablo 22. Mobbing Ölçeğine Göre Açıklanan Toplam Varyans	65
Tablo 23. Mobbing Ölçeğinin Dönüştürülmüş Faktör Yükleri.....	66
Tablo 24. İş Tatmini Ölçeğine Göre KMO Ve Barlett'in Testi	67
Tablo 25. İş Tatmini Ölçeğine Göre Açıklanan Toplam Varyans.....	68
Tablo 26. İş Tatmini Ölçeğinin Dönüştürülmüş Faktör Yükleri.....	69
Tablo 27. Cinsiyet Durumuna Göre Ranks Tablosu	70
Tablo 28. Cinsiyet Durumuna Göre Mann-Whitney U Testi	70
Tablo 29. Medeni Duruma Göre Bağımsız T Testi.....	71
Tablo 30. Medeni Duruma Göre Mann-Whitney U Testi.....	71

Tablo 31. Yaş Durumuna Göre Tek Yönlü Varyans Analizi.....	72
Tablo 32. Eğitim Durumuna Göre Kruskal-Wallis Testi.....	72
Tablo 33. Eğitim Durumuna Göre Ranks Tablosu.....	73
Tablo 34. Eğitim Durumuna Göre Tek Yönlü Varyans Analizi.....	73
Tablo 35. Eğitim Durumuna Göre Tanımlayıcı İstatistik Tablosu	74
Tablo 36. Çocuk Sayısına Göre Kruskal-Wallis Testi.....	74
Tablo 37. Çocuk Sayısına Göre Tek Yönlü Varyans Analizi.....	75
Tablo 38. Aylık Gelire Göre Kruskal-Wallis Testi	75
Tablo 39. Aylık Gelire Göre Tek Yönlü Varyans Analizi	76
Tablo 40. Unvan Durumuna Göre Tek Yönlü Varyans Analizi.....	76
Tablo 41. Çalışma Süresine Göre Kruskal-Wallis Testi	77
Tablo 42. Çalışma Süresine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi	77
Tablo 43. Çalışma Yerlerine Göre Kruskal-Wallis Testi.....	77
Tablo 44. Çalışma Yerlerine Göre Ranks Tablosu	78
Tablo 45. Çalışma Yerlerine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi.....	79
Tablo 46. Korelasyon (Pearson) Analizi	79

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil No.

Sayfa No.

Şekil 1. Mobbingin Nedenleri ve Sonuçları.....24

Şekil 2. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi 38



KISALTMALAR

AKDÜ	: Akdeniz Üniversitesi
AKÜ	: Afyon Kocatepe Üniversitesi
ANOVA	: Tek Yönlü Varyans Analizi
AÜ	: Ankara Üniversitesi
ATAÜ	: Atatürk Üniversitesi
ATÜ	: Atılım Üniversitesi
BAÜN	: Balıkesir Üniversitesi
BEU	: Beykent Üniversitesi
CÜ	: Cumhuriyet Üniversitesi
ÇAĞÜNİ	: Çağ Üniversitesi
DEÜ	: Dokuz Eylül Üniversitesi
DPÜ	: Dumlupınar Üniversitesi
EBE	: Eğitim Bilimleri Enstitüsü
ESOÜ	: Eskişehir Osmangazi Üniversitesi
FBE	: Fen Bilimleri Enstitüsü
GOÜ	: Gaziosmanpaşa Üniversitesi
GÜ	: Gazi Üniversitesi
GÜMÜ	: Gümüşhane Üniversitesi
GYTÜ	: Gebze Yüksek Teknoloji Üniversitesi
HALÜ	: Haliç Üniversitesi
HÜ	: Hacettepe Üniversitesi
ICN	: Uluslararası Hemşirelik Konseyi

ILO	: Uluslararası Çalışma Örgütü
İAÜ	: İstanbul Aydın Üniversitesi
İGÜ	: İstanbul Gelişim Üniversitesi
İİBFD	: İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi
İNÜ	: İnönü Üniversitesi
İTÖĞİ	: İş Tatmini Güvenirlilik İstatistiği
İÜ	: İstanbul Üniversitesi
KATÜ	: Karadeniz Teknik Üniversitesi
KSÜ	: Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
MALÜ	: Maltepe Üniversitesi
MÜ	: Marmara Üniversitesi
MÖĞİ	: Mobbing Ölçeği Güvenirlilik İstatistiği
MSKÜ	: Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi
NTÜ	: Nişantaşı Üniversitesi
NÜ	: Niğde Üniversitesi
NYÜ	: Nuh Naci Yazgan Üniversitesi
OKANÜ	: Okan Üniversitesi
OMÜ	: Ondokuz Mayıs Üniversitesi
SBD	: Sağlık Bilimleri Dergisi
SDÜ	: Süleyman Demirel Üniversitesi
SAÜ	: Sakarya Üniversitesi
S.	: Sayı
s.	: Sayfa
ss.	: Sayfalar

SABE	: Sağlık Bilimler Enstitüsü
SBE	: Sosyal Bilimler Enstitüsü
TBMM	: Türkiye Büyük Millet Meclisi
TSSB	: Travma Sonrası Stres Bozukluğu
TYVA	: Tek Yönlü Varyans Analizi
vb.	: Ve benzeri
YETÜ	: Yeditepe Üniversitesi
YDT	: Yayınlanmamış Doktora Tezi
YYLT	: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi
YTÜ	: Yıldız Teknik Üniversitesi
WHO	: Dünya Sağlık Örgütü

GİRİŞ

-Çalışma Konusunun Seçimi: DSÖ tarafından yapılmış bir çalışma da her iki çalışandan biri, çalışma hayatı boyunca mutlaka bir kere de olsa mobbinge maruz kaldığı tespit edilmiştir. Kurum içerisinde mobbinge maruz kalınması, çalışanlar üzerinde olumsuz sonuçlar ortaya çıkarmaktadır. Bu sonuçlar; kişide, iş performansında düşme, iş gücü kaybı ve hatalı işler, kurumun saygınlığında azalma, vb. birçok alanda olumsuz etkiler göstermektedir. Bu durum hasta memnuniyetini ve kurumun başarısını olumsuz yönde etkilemektedir. Aynı şekilde mağdur kişinin yaşamış olduğu psikolojik sorunlar hem kendisinde hem de ailesinde istenmeyen sonuçlar göstermektedir.

Mobbing konusunda sağlık kurumlarında çalışan yöneticilere büyük sorumluluklar düşmektedir. Çalışma ortamında Mobbingin olmadığı, çalışanlarında yüksek performans ve ihtiyaç duydukları iş tatminini alarak çalışmalarını sağlamalıdır. Çalışma ortamını öncelikle çalışan kişiler oluşturmaktadır. Onların rahat ve huzurlu şekilde çalışmalarını sağlamak yöneticilerinin asli görevidir. İş tatmini olmayan çalışanlar da performans düşüklüğü, verimliliklerde azalma, iş kazalarında artma, devamsızlık ya da psikolojik olarak mide ağrısı, baş ağrısı, vb. hastalıklar ortaya çıkmaktadır.

Sağlık kurumları sunmuş oldukları hizmet gereği özel çaba, itina ve performans gerektiren bir meslek grubudur. Böyle bir meslek grubunda hizmet sunan çalışanlarında bir o kadar iş tatmini alarak çalışmaları önemlidir. Mobbing uygulanmasında kimler tarafından kime uygulanacağı üzerinde net veriler olmamakla birlikte, genellikle astlardan üstlerine, üstlerinden astlarına ya da çalışan aynı grup içerisinde uygulanmaktadır. Yapılan birçok araştırmada sektörler arasında en fazla mobbing olaylarının sağlık sektöründe yaşandığı tespit edilmiştir. Türkiye’de en fazla mobbinge maruz kalan meslek mensubunun sağlık çalışanları olması ve mobbing konusunda Ardahan ilinde yapılmış çalışma olmaması nedeniyle “Sağlık Çalışanlarında Mobbing ve İş Tatmini: (Ardahan İli Örneği)” çalışmanın konu seçiminde etkili olmuştur.

-Çalışmanın Amacı: Bu araştırmanın amacı, sağlık kurumlarında mobbinge maruz kalan sağlık çalışanları ve bu çalışanların iş tatmin düzeylerinin ölçülmesidir. Ardahan ilinde ki sağlık çalışanlarının mobbinge maruz kalma ve iş tatmini durumlarının araştırılması amaçlanmıştır.

-Çalışmanın Önemi: Çalışma hayatında mobbing yaşanması, sadece kişinin iş hayatını etkilemekle kalmayıp, aynı zamanda sosyal ve aile hayatını da etkilemektedir. Mobbing olgusunun kişide yarattığı psikolojik travma iş yaşamında tatminsizlik, kuruma bağlılıkta azalma, işe devamsızlık en sonunda ise işten ayrılma olarak karşımıza çıkmaktadır. Mağdurların kendilerini rahat ifade edememeleri, yaşananları mobbing olarak tanımlayamamaları veya kurum yöneticilerinin yaşanan olayları kurum içi küçük sürtüşmeler olarak değerlendirmeleri veya olayların üstünü kapatmak istemeleri nedeniyle kurumda yaşanan mobbing ortaya çıkarılamamaktadır. Mobbing konusunda sağlık kurum ve kuruluşları tarafından yapılan herhangi bir iç denetim veya araştırma olmadığı için bilimsel çalışmalarda mobbing konusunun işlenmesi hem sağlık kurumlarında yaşanan mobbingin boyutunu ortaya çıkarmaya yardımcı olacak, hem de alınacak önlemler konusunda karar vericilere kaynak sağlayacaktır.

-Çalışmanın Planı: Çalışmanın birinci bölümünde Mobbing, mobbing ile ilgili kavramlar, mobbing sürecinde tarafların kişilik özellikleri, mobbing aşamaları, mobbing sürecindeki roller, mobbingin etkileri, mobbinge başa çıkma yolları, mobbingin nedenleri ve sağlık kurumlarında mobbinge yer verilmiştir. İkinci bölümde ise iş tatmini, iş tatmininin önemi, etkileyen faktörler, iş tatminini artırma yolları, sağlık kurumlarında iş tatmini ve iş tatminsizliğine yer verilmiştir. Üçüncü ve son bölümde ise Ardahan ilinde ki kamu sağlık kuruluşlarında görev yapan toplam 853 sağlık çalışanından 233'üne ulaşılarak mobbing ve iş tatmini anket tekniğiyle araştırılmıştır.

-Kullanılan Metod ve Teknikler: Bu çalışmada, teorik ve saha çalışması uygulandı. Teorik kısmında literatür taranarak, özet, yorum, aynen aktarma tekniklerine yer verilmiştir. Saha çalışmasında ise birinci bölümde sağlık çalışanlarının sosyo-demografik özelliklerine ait dokuz sorunun cevabı alınmaya çalışıldı. İkinci bölümde ise Mobbing ile ilgili kırk beş soru ve iş tatmini ile ilgili

yirmi sorunun cevabı alınmaya çalışıldı. Çıkan verilerin istatistiksel olarak analizi yapıldı, tablolar haline getirildi. Analizleri yapılan verilerin sonucunda oluşan bulgular yorumlandı.

-Karşılaşılan Zorluklar ve Sınırlılık: Mobbing kavramının çalışma hayatında yeni olması ve mobbing ile ilgili yapılmış çalışma sayısının sınırlı olması nedeniyle zaman zaman kaynak bulma konusunda zorluklar yaşanmıştır. Çalışma yapılan ilde ki kaynaklara ulaşım noktasında, Mevcut Halk kütüphanesinde ve yeni kurulan Üniversite’de mobbing ile ilgili yeterli kaynak olmadığından dışarıdan tedarik edilen kitap kaynakları, dergi kaynakları ve yayınlanmamış tez çalışmalarından yararlanılmıştır.

Ayrıca Mobbingin kurumlar için mahrem bir konu olması ve Ardahan ilinde ki sağlık çalışanı sayısının bazı branşlarda tek veya belirgin olması nedeniyle çalışanların ankete objektif cevap vermekten kaçınmalarına veya araştırmaya katılma noktasında çekingen davranış sergilemelerine neden olmuştur.

-Varsayımlar: Çalışmada şu varsayımların test etmesi amaçlanmıştır.

- i. Mobbing ile iş tatmini arasındaki ilişki ters yönlüdür.
- ii. Kadınlar erkeklere oranla daha çok mobbinge maruz kalmaktadır.
- iii. Kadınların iş tatmini erkeklerden yüksektir.
- iv. İş tatmini ile kişisel faktörlerden kaynaklanan mobbing arasındaki ilişki ters yönlüdür.
- v. İş tatmini ile iş sürecinden kaynaklanan mobbing arasındaki ilişki ters yönlüdür.
- vi. İş tatmini ile sosyal faktörlerden kaynaklanan mobbing arasındaki ilişki ters yönlüdür.
- vii. İş tatmini ile hiyerarşik yapıdan kaynaklanan mobbing arasındaki ilişki ters yönlüdür.

- viii.** İş tatmini ile kurum ikliminden kaynaklanan mobbing arasındaki ilişki ters yönlüdür.
- ix.** İş tatmini ile kurum kültüründen kaynaklanan mobbing arasındaki ilişki ters yönlüdür.
- x.** İş tatmini ile Yönetim tarzı ve yönetici yapısından kaynaklanan mobbing arasındaki ilişki ters yönlüdür.



BİRİNCİ BÖLÜM

MOBBİNGİN BAŞLICA BİLEŞENLERİ VE MOBBİNGİN NEDENLERİ

1. MOBBİNGİN BAŞLICA BİLEŞENLERİ

1.1.Mobbingin Tanımı

Latince ‘mobile bulgus’ kelimesinden türeyip, Türkçe karşılığı olarak kararsızlık anlamına gelen ‘mob’ terimi İngilizcede düzensizlik, rahatsız etmek saldırmak anlamına gelmektedir. Mobbing ile ilgili çalışmaların öncülerinden olan Leymann tarafından psikolojik saldırı durumu olarak da ifade edilmektedir. Leymann bu kavramı örgüt içerisinde şiddeti fark ettiği zamanda kullanmış ve bir ya da birden fazla kişinin hedefte ki kişi ya da gruba sistemli bir şekilde, en az altı ay boyunca devam eden saldırgan davranışlar şeklinde tanımlamıştır. Mobbing konusunda birçok tanım yapılmaktadır.¹

Mobbing terimi İngilizce içerisinde yer alan bir terim değilken 1960 yıllarda biyoloji konusunda yaptığı çalışmalarla tanınmış etoloji uzmanı ünlü bilim insanı Konrad Lorenz tarafından ilk kez kullanılmıştır. Lorenz Mobbing terimini hayvanların avlanmakta olan yabancıyı veya bir düşmanı kaçırmak için yaptıkları davranışlar şeklinde tanımlamıştır.²

Mobbingin kavramını zorba kavramından ayıran en önemli özellik, mobbinge bir grup insan neden olmaktadır. Zorbalıkta genellikle saldırı bireysel olarak gerçekleştirilmektedir. Mobbing, birçok gelişmiş ülkede cinsel taciz gibi suçların önüne geçmiş psikolojik bir saldırdır. Genelde üst düzey yöneticiler tarafından uygulanan bir durumdur. Mobbinge neden olanların çoğunluğu, orta yaş grubunda, eğitim durumu iyi kişilerdir. Önemli kariyere sahip bu kişiler, yöneticileri için tehdit oluşturmakta, bu sebeple devre dışı bırakılmaları gerektiği düşünülmektedir.

¹ Z. Kılınç, Örgütlerde Sessiz Tehlike Mobbingin Çalışanlar Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma, Sakarya Üniversitesi (SAÜ), Sosyal Bilimler Enstitüsü (SBE), Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi (YYLT), Sakarya, 2010, ss.5-6

² D. Deniz, Mobbing (İşyerinde Yıldırma), İstanbul, 2012, ss.19-20

Mobbing gruplar içinde bulaşıcı bir hastalık gibidir. Tedbir alınarak örgüt içinde soruna neden olmadan önlem alınabilir.¹

Mobbing, işyerleri ile ilgili psikolojik sorunlardan kaynaklanan işyerlerinden uzaklaşma olgusu ile karşılaşmış ve rekabet ortamı nedeniyle psikolojik baskılarla ortaya çıktığı düşünülen ve istifa ederek işyerinden ayrılmalara neden olan bu duruma denir.² Başka bir deyişle mobbing; bir kişi veya çoğunlukla bir grubun, özellikle kurban seçilen bir kişi veya bir gruba karşı bilinçli ve art niyetli olarak gerçekleştirdiği, etik olmayan olumsuz davranış şeklidir.³

1.2. Mobbingle İlişkili Kavramlar

1.2.1. Mobbing – Kişilik İlişkisi

Her bireyin sahip olduğu kişilik özelliği çevreyi etkileme ya da çevreden etkilene şekli değiştirilmektedir. Yapılan bazı çalışmalarda saldırgan ve mazlumların birçok kişilik özelliklerinin birbirlerine benzediklerini ortaya çıkarmışlardır. Saldırgan kişilerin hedefleri farklılık gösterse de genel olarak istenmeyen kişilik özelliklerini taşımaktadırlar. Saldırgan insanlar kendi iç dünyalarındaki bozuk kişilik özelliklerini korumak ve devamını sağlamak adına tüm mazlumlar üzerinde güçlerini kullanırlar. Mobbing uygulayan kişilerin bazı kişilik özellikleri şunlardır; antipatik kişilikte olması, ayrıcalıklı ve vazgeçilmez olduğuna inanması, narsist kişiliğe sahip olması, düşmanlık yapmaktan kendini alıkoyamaması, sadist kişiliğe sahip olması, önyargılı ve duygusal olması, kötü kişilik sahibi olması ve genellikle bu kişilerin çalışkan olmalarıdır.⁴

Kişilik bireyin mobbinge karşı direncini de tayin etmektedir. Yaratıcı ve yeni fikir üreten kişilik, eski ve gelenekçi kişilik tarafından sürekli sıkıntıya düşürülmektedir. Çalışanlar arasında da bu kişilik özellikleri ile mobbinge maruz

¹ B. Girgin, Beş Faktör Kişilik Modelinin İşyerinde Duygusal Tacize (Mobbing) Etkileri, Dumlupınar Üniversitesi (DPÜ), SBE, YYLT, Kütahya, 2007, ss.5-6

² A. Köksal, Orman Ürünleri Sanayi Sektöründe Psikolojik Taciz (Mobbing), Karadeniz Teknik Üniversitesi (KTÜ), Fen Bilimleri Enstitüsü (FBE), YYLT, Trabzon, 2011, s.2

³ B. Erzor, Halkla İlişkiler Alanında Yıldırma (Mobbing) Araştırması, İstanbul Üniversitesi (İÜ), SBE, YYLT, İstanbul, 2009, s.19

⁴ A. Karyağdı, Örgütlerde Yıldırma (Mobbing) ve Bir Araştırma, İnönü Üniversitesi (İNÜ), SBE, YYLT, Malatya, 2007, ss.10-13

kalma arasındaki ilişki düzeyi ve maruz kalma karşısındaki birçok farklı davranışların olduğu görülmektedir.

1.2.2. Mobbing – Çatışma İlişkisi

Kurum içerisinde verimliliği artırmak ve istenilen amaçlara ulaşmak için kurum çalışanları arasında rekabet olması hedeflenmektedir. Uygun şartlarda yapılan rekabet ortamlarında çatışma istenen bir sonuç iken mobbing uygulanan durumlarda ortamdaki çatışmalar araştırılmalıdır. Çalışanlar içerisindeki çatışmalar bazı durumlarda şiddete neden olmaktadır. Kurumlarda mobbing uygulanıyor ise; çalışma ortamında gerginlik, iletişim bozukluğu ve çatışmalar gözükcektir. Genellikle bir çatışma ortamının olduğu durumlar mobbingi, mobbingin olduğu durumlar da çatışmayı ortaya çıkarmaktadır. Bir kurumda mobbing var ise o kurumun işleyişinde aksaklığın veya bozukluğun olduğunu göstermektedir. Kurumda var olan mobbing sorununu tespit edip gerekli önlemler alınmalıdır.¹

Mobbing ve çatışmayı birbirinden ayıran bazı farklar vardır. çatışmada görevler ve roller belirlenmiş iken mobbing de roller belirsizdir. çatışmada iyi bir ekip ilişkisi bulunurken mobbing de ekip ilişkisi yoktur herkes kendi başına hareket eder. çatışmada hedefler ortak ve paylaşılmakta, mobbing de ise hedefler kişiye özgüdür, çatışmada istenmeyen durumlara karşı tedbirler alınmış, mobbingde tedbirler alınmamıştır. çatışmada kişiler arası ilişkiler açık ve net iken mobbing de ilişkiler belirsizdir. çatışmada tartışmalar açık iken mobbing de bu durum gizli eylemler şeklinde yapılmaktadır. çatışmada dönem dönem uyuşmazlıklar olurken, mobbing de bu dönem uzun sürer. Çatışmada doğrudan iletişim yapılırken, mobbingde dolaylı yollarla iletişim sağlanmaktadır.²

¹ A. Toker Gökçe, İş Yerinde Yıldırma: Özel ve Resmi İlköğretim Okulu Öğretmen ve Yöneticiler Üzerinde Yapılan Bir Araştırma, Ankara Üniversitesi (AÜ), Eğitim Bilimleri Enstitüsü (EBE) Yayınlanmamış Doktora Tezi (YDT), Ankara, 2006, ss.73-76

² D. Gökdemir, Sağlık Çalışanlarında Mobbing Algısının İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Kamu Hastanesinde Bir Araştırma, İstanbul Gelişim Üniversitesi (İGÜ), SBE, YYLT, İstanbul, 2016, s.11

1.2.3. Mobbing – Şiddet İlişkisi

Mobbing ve şiddet kavramları arasındaki ilişki; insanlık tarihi ile beraber ortaya çıkmış olan şiddet, pek çok bireysel ve toplumsal olgu ile birlikte karışık bir yapı ortaya koymaktadır. Bu sebeple şiddet olgusunun tanımını yapmak ve şiddet olgusunu ortaya çıkarmak kolay değildir. Şiddet, fiziksel gücün veya kuvvetin, bir kişi veya grup üzerinde sakatlık, ölüm, psikolojik durumda bozulmaya veya gelişim bozukluğu gibi sıkıntılara neden olabilecek şekilde, kişi veya gruba karşı kasıtlı olarak kullanılmasıdır. Yıldırma, psikolojik şiddet olarak da tanımlanmaktadır. Fakat bahsi geçen şiddet ise genelde fiziksel müdahale ve somut iz bırakan şiddet akla gelir. Oysa şiddet tek başına fiziksel olmayıp psikolojik, ekonomik ve siyasal da olabilir. Şiddet kavramının daha ince şekli olan yıldırma, fiziki şiddetten daha tehlikelidir. Çünkü daha kalıcı psikolojik ve psikosomatik hasarlar bırakabilmektedir.¹

Şiddet uygulamaların daha çok yöneticilerden kaynaklandığı görülmekle birlikte, örgütsel bağ içerisinde değerlendirildiğinde yöneticinin mesleki aklının yanın da duygusal aklının da geliştirilmesi icap etmektedir. Şiddetin her zaman üst yönetimden değil bazen eş değer pozisyonadaki çevresinden de gelebileceği ve bunun da temelinde kıskançlığın ve çekememezliğin bulunduğu bilinmektedir.

1.2.4. Mobbing – Zorbalık İlişkisi

Mobbing ile zorbalık (bullying) kavramı arasında yakın bir ilişkisi vardır. Mobbing; vazgeçirme, bastırma, kişinin benliğini yok etme gibi anlamlara gelirken; zorbalıkta ise bahsedilen durumun tutum ve davranışların biraz daha fazla miktarda uygulamak anlamına gelmektedir. Yani zorbalık, mobbing'den farklı olarak, daha çok fiziksel saldırı ve tehdit içeren davranışlar olarak nitelendirilirken, mobbing ise daha karmaşık davranışları tanımlamakta ve psikolojik boyuta işaret etmektedir. Ancak bu küçük farklılıklara rağmen iki kavramın da eş anlamda kullanıldıkları ve birbirlerinin yerine geçtikleri görülmektedir.²

¹ Z. Aydoğan, Okullarda Öğretmen-Yönetici İlişkilerinde Yıldırma (Mobbing) ve Etkileri, Beykent Üniversitesi (BEU), SBE, YYLT, İstanbul, 2010, s.12

² A. Arısoy, Mobbingi Ortaya Çıkaran Faktörler: Isparta- Antalya Burdur'da Sağlık Sektöründe Hemşireler Üzerine Çalışma, Süleyman Demirel Üniversitesi (SDÜ), SBE, YYLT, Isparta, 2011, s.7

Çalışma hayatında mobbing genellikle sinsice başlayan psikolojik saldırı şeklinde ortaya çıkmakta iken, okullarda öğrenciler arasında görülen zorbalık vakaları daha çok fiziki saldırı şeklinde olmaktadır.¹ Okullarda öğrencilerin tek başına veya grup olarak genellikle zayıf gördükleri akranlarına kasıtlı, sürekli olarak rahatsız etmeleri veya fiziki, psikolojik saldırgan davranış göstermeleridir. Yapılan çalışmalarda okullarda yaşanan zorbalık olayları ilkökul yıllarında artış gösterdiği, ortaokul ve lise yıllarında ise düştüğü görülmüştür. Öğrencilik dönemlerinde zorbalıkta bulunanların ilerleyen yaşamlarında aile içi şiddete ve iş ortamında mobbing eylemlerine yatkın oldukları görülmüştür.

1.2.5. Mobbing – Cinsel Taciz İlişkisi

Mobbing ve cinsel taciz ilişkisinde cinsel taciz; insanoğlunun namus ve onurunu ihlal etmek amacıyla sözlü ya da fiziksel olarak uygulanıp mağdurunu utanç durumuna düşürmek ve aşağılamak adına uygulanan saldırganca davranışlar olarak tanımlanabilir. Mobbing ve cinsel taciz kavramlarını bir araya getiren durum ise istenmeyen davranışların ne kadar sıklıkla ve süre ile yapılmasıdır. Mobbing de olay uzun süreli olarak devam etmektedir. Kurumlarda yapılan mobbingde genellikle cinsiyet temeli bulunmamakta ve sadece mağdurunun işten ayrılması hedeflenmektedir. Yaşanan mobbinge ilişkili cinsel taciz yavaş ve sinsice uygulanmakta olup başkaları tarafından algılanması zaman almaktadır. Kişinin mağduriyetini dile getirse de yasalar henüz istenen düzeyde olamamasından dolayı sessizlik devam etmektedir.²

Kurumlarda istenmeyen bu tür cinsel istismarlarda daha çok istismarı ifa eden kişi/kişiler tarafından imalı sözler, fiziki temaslar, cinsellik içeren fıkra ya da görseller bulunmakta ayrıca kişinin mesleki pozisyonu ve kariyeri açısından da art niyetli kararların alınması söz konusu olabilmektedir. Genellikle cinsel tacize kadınlar daha çok maruz kalmaktadırlar. Yapılan araştırmalar özellikle boşanmış, bekâr ve yalnız yaşayan kadınların daha çok cinsel tacize maruz kaldığını göstermektedir. Cinsel taciz daha çok gelişmiş ülkelerde görülmekle birlikte,

¹ D. Ergun Özler, N. Mercan, Yönetmel ve Örgütsel Açından Mobbing Psikolojik Terör, Ankara,2009, ss.8-9

² F. Polat, Çalışanların Psikolojik Taciz Algısının Örgütsel Bağlılık İlişkisi, Atatürk Üniversitesi (ATAÜ), SBE, YYLT, Erzurum, 2011, ss.11-12

gelişmekte olan geleneksel toplumlarda daha az olduğu anlamına gelmemelidir. Çünkü cinsel tacizi ifade etmek zor olduğundan kayıt altına alınması da daha az olmaktadır. Cinsel taciz mobbinge göre daha kolay fark edilmekte olup yasalarda açık hükümler olması nedeni ile cezalandırılması mümkün olmaktadır.¹

1.3. Mobbing Sürecinde Tarafların Kişilik Özellikler

İşyerinde mobbingin uygulaması ve mobbinge maruz kalma konusunda belirleyici olan faktörler daha çok işgörenlerin kişilik yapılarından kaynaklı olur. Kişilik yapısının birçok yönü vardır ve bunlar çalışanın işyerinde mobbinge dayanma sınırını belirlemektedir. Çalışanın mobbinge karşı direnç göstermesinde kişisel yapısının önemli bir yeri vardır. Hiçbir faktör kişinin davranışını tek başına belirleyemez. Kişinin davranışını o durumdaki çevreyi anlamlandırma biçimi başka bir deyişle fenomenidir. Tüm süreçler içinde sadece mağdurun değil aynı zamanda zorbanın kişilik özellikleri, işe, ekibe ve ekip üyelerine yönelik davranışları ve dışsal faktörler de etkili olmaktadır.²

Bu süreçte birde mağdur ile zorba kişi arasındaki ilişkiyi izleyen bir kişilik bulunmaktadır. Bu kişilik zaman içerisinde sürece dahil olabileceği gibi, sadece seyirci kalmakla da yetinebilmektedir. Bu kişilik hem tanık hem de taraf olma özelliği taşımaktadır.

1.3.1. Mobbing Mağdurlarının Kişilik Özellikleri

Mobbing kişilik yapısı, cinsiyet, kültür, sınıf farkı gözetmeksizin bütün iş yerlerinde gerçekleşebilen bir durumdur. Bundan dolayı, mobbinge maruz kalma herkes için olabilecek bir durumdur. Mobbing süreci farklı çalışma ortamlarında farklı şekillerde oluşsa bile oluşma biçimi ve izlenilen yol benzerdir. Kişi mobbinge maruz kaldığında bunu hisseder. Çünkü psikolojik yönden yıpranmış, depresyona girmiş kişi kurban olarak akla gelmektedir.

¹ Ergun Özler- Mercan, ss. 7-8

² Ergun Özler- Mercan, ss.21-22

Mobbinge uğrayan kişinin yaşadığı bazı durumlar şunlardır. Kişi kendisini hasta hissetmeye başlar. İş yerinde kendini iyi hissetmediği için stres yaşar. Yaşadığı strese bağlı psikolojik belirtiler ortaya çıkar, depresyona girer, hatta intihar girişiminde bulunur. Geri plana atıldığı için kendini yalnız hisseder. Diğer taraftan suçlu olmadığını düşünür. Bir yandan da yaptığı her şeyin yanlış olduğunu düşünür. Kendine güvensizlik olduğu için kararsızdır. Bulunduğu bu durum nedeniyle ya her şeyin sorumluluğunu kendisi üstlenir ya da tüm sorumluluğu reddeder.¹

1.3.2. Mobbing Uygulayıcılarının Kişilik Özellikleri

- **Mikropolitik Davranışlar:** Birden çok kişi etkili oldukları alanı genişletmek amacıyla kendilerine hedef bir kurban seçerler. Seçtikleri bu kurbanı ya iş yerinden uzaklaştırır ya da yalnızlaştırmak isterler.²

- **Şahsi Nedenler:** Bu tarz kişilik özelliklerine sahip bireyler, ilk başta intikam amacı güderler. Özgüveni düşük saldırganın karşılıksız aşkları veya tek taraflı sonlanan ilişkileri mağdura karşı saldırganca tepki vermelerine neden olmaktadır. Saldırgan davranışlara meyilli güçsüz yöneticiler kendi şahsi egoları, başarı hedefleri veya mevcut konumunu koruma içgüdüleri nedeniyle kendilerinden altta bulunan başarılı ve yetenekli çalışanları hedef seçerler.³

- **Bilinçsiz Nedenler:** Saldırgan ile mağdurlar arasında iletişim eksik olduğu için saldırgan mağdurun üzerinde oluşturduğu etkinin farkında değildir. Mağdur kendini rahat ifade edemediği için saldırgan yaptığı davranışı şaka veya alay konusu olarak değerlendirmektedir. Mağdur uzun süre sabır göstermekte ancak belli bir noktadan sonra aşırı tepki vermektedir. Mağdurun bu aşırı tepkisi saldırgan tarafından anlayışsızlık, abartı ve uygun olmayan davranış olarak nitelendirip yine mağduru suçlama yoluna gidilmektedir. Kendilerine güvenleri fazla olduğu için mağdurlara acı çektirip onları baskı altında tutmak isterler.⁴

¹ P. Tınaz, İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing), İstanbul, 2011, ss.102-103

² Ergun Özler - Mercan s.25

³ Ergun Özler - Mercan s.25

⁴ Ergun Özler - Mercan ss.25-26

1.4. Mobbingin Aşamaları

1.4.1. Kritik Olay (Çatışma)

Kritik olayda çatışma ile benzerlik gösteren tetikleyici bir olayın çatışmanın ortaya çıkmasına neden olabilir. Bazen ortaya çıkan olay kişiden kaynaklanabileceği gibi bazı durumlarda iş kaynaklıda ortaya çıkabilir. Bu sebeple mobbing, bazı durumlarda artmış veya ilerlemiş bir çatışma gibi algılanabilir. Bu süre henüz sindirme niteliğini kazanmamış ancak gösterilen bu davranış kısa bir zamanda mobbinge dönüşebilir. Çatışmanın hangi aşamada mobbinge dönüşeceğini tahmin etmek oldukça güçtür. Mağdurun bu dönemde sürekli savunma halinde olması, çevresindekilere olan biteni anlatması ve çevresi tarafından güçsüz, stresle başa çıkamayan kişi olarak tanımlanmasına neden olur. Bu dönemde mağdur, herhangi bir psikolojik veya fiziksel bir sorun hissetmeyebilir.¹

Çalışma hayatının merkezinde insan faktörünün yer alması ve birbirleriyle sürekli etkileşim halinde olmaları nedeniyle aralarında çatışmanın olması beklenen bir durumdur. Yöneticiler kurumda ki çatışmayı engellemek veya görmezden gelmek yerine çatışmanın olumlu yanlarını kurum yararına kullanmak, olumsuzlukları ise etkilerini azaltmak veya tamamen ortadan kaldırmak için çaba göstermeleri gerekir.²

1.4.2. Saldırgan Davranışlar (Karlama)

Karlama davranışı karşı tarafa karşı düşmanca onu incitmek adına sergilenen davranışlar bütünüdür. Saldırganlık ile ilgili birbiri ile çelişen birçok kuram bulunmaktadır. Saldırgan davranışlar çoğunlukla biyolojik veya içgüdüselidir. Bu sebeple örnek olarak filozof Thomas Hobbes, şiddetin insanın doğasında bulunduğunu söylüyor ve bireylerin birbirine karşı savaşından büyük bir gayret harcayıp ustaca davranarak kaçınılabileceğini söylüyor. Konu ile ilgili birçok okul bu hipoteze katılmakta ve saldırgan kişiliğe sahip bireyin yoğun eğitim süreci veya sıkı kurallarla denetimle desteklendiği, toplumsallaşmayla gemplendiğini iddia

¹ G. Vural Özkan, İş Yerinde Yıldırma (Mobbing) ve İş Doyumu İlişkisi, Dokuz Eylül Üniversitesi(DEÜ), SBE, YYLT, İzmir, 2011, ss.23-24

² S. Özdemir, Mobbing ve İş Doyumu İlişkisi: (Hemşireler Üzerine Bir Araştırma), Atılım Üniversitesi (ATÜ), SBE, YYLT, Ankara, 2014, s.20

etmektedirler. Sonuç olarak toplumsallaşma tek başına yeterli değildir fakat insanların uygar davranışları için sürekli ödüllendirilme mekanizmalarının işlemesi, onaylanmayacak saldırgan davranışlar içinde cezalandırma mekanizmasının işlemesi gerekmektedir.¹

Kişinin çalıştığı kurumda diğer bireylere karşı saldırgan ve düşmanca tavırlar sergilemesi kurumun çalışma verimini olumsuz yönde etkileyebilmekte, dolayısı ile uyumsuz bir çalışma ortamı oluşmaktadır. Bu sebeple kurum içerisinde mobbing mağdurları ortaya çıkmakta ve kişilerin iş yerinde karalama yapmaları meslektaşları tarafından ortamdan uzaklaştırma ya da yönetim tarafından işten çıkarılma ile sonuçlanmaktadır.

1.4.3. Yönetimin Katılımı

Mobbing aşamalarından üçüncü sırada olan yönetimin katılımında; yönetimde önceden hedefte olan kişi hakkında söylenen ifadelerle birlikte bir önyargı oluşmasına neden olabilir. Yönetimde bulunanlar, mağdur ile ilgili ortaya atılan suçlama ve yargıları kabul ederler. Mağdur zor veya akıl sağlığı bozuk olarak damgalanır. Bu durum iş ile ilgili kanunların uygulanması basamağında, mağdurun hakkının ciddi biçimde ihlal edilmesine neden olabilir. Hatalı bu yorumlar nedeni ile mağdurun çalışma arkadaşları ve yöneticileri mobbing sürecini açıklamada çevresel faktörler yerine kişisel faktörleri esas almış olurlar. Yönetici mobbing ile ilgili durumda sorumluluk almak istemez.²

Yönetim, mağdur ile ilgili inkârı ya da kişiliği ve karakteri üzerine yanlışlarını aramaya ve onu bu yönleri ile ifşa etmeye yönelik açıklamalar yapmayı seçer. Böylece kurumun gücünü kullanarak mağdurun mobbinge maruz kalmış olmasının üstü kapatılır ve bir nevi işyeri düzeni psiko-sosyal olarak kontrol altına alınmış olur.

¹ D. Yıldız, Çalışma Yaşamında Mobbingin (Psikolojik Şiddet) Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Niğde İlinde Bir Araştırma, Niğde Üniversitesi (NÜ), SBE, YYLT, Niğde, 2012, ss.14-15

² G. Karşioğlu, İşyerinde Mobbing (Psikolojik Taciz) ve Çalışan Motivasyonu Üzerindeki Etkisi, Gazi Üniversitesi (GÜ), SBE, YYLT, Ankara, 2011, s.12

1.4.4. Yanlış Tanımlama

İş yerinde çalışana yönelik psikolojik saldırıların sürekli tekrarlanması halinde çalışanların sağlığını etkileyecek fizyolojik, psikolojik ve fiziksel sorunların ortaya çıkması kaçınılmazdır. Çalışanın yaşamış olduğu bu olumsuz durum neticesinde olayları algılama biçimi değişir ve her şeyden kuşku duymaya başlar. Çevresine güven duymadığı için çevresiyle olan iletişimini koparır. Özgüveni kaybolur ve saldırgan davranışlar gösterir.¹

Sorunların çözümü için, “eğer mağdur psikolojik yardım alırsa yardım alınan profesyonellerin durumu yanlış tanımlama ihtimali çok yüksektir çünkü bu profesyonellerin işyerindeki sosyal durumları araştırma konusunda deneyimleri azdır. Dolayısıyla mağdura paranoya, manik-depresif, uyum bozukluğu, karakter bozukluğu gibi tanımlar konulabilir. Bu yargı da kişinin profesyonel hayata dönmek için başvurduğu mesleki rehabilitasyondan bir kazanım sağlamasını engeller.”²

1.4.5. İşten Çıkarılma veya İstifa

Mobbing aşamalarından sonuncusu olan işten çıkarılma, mağdurla ilgili kötü bir algı olduğundan gelecekteki iş yaşamı da riske girmiş olur. İşten ayrıldıktan sonra da kişi bunun baskısından kurtulamaz. Bu süreçte yaşadığı stres ve devamında psikolojik hastalıklar artarak devam eder. Yaşadıklarının sarsıntısı kişide Travma Sonrası Stres Bozukluğunu (TSSB) tetikler.³

Kişinin isteği dışında başka bireyler ya da yöneticiler tarafından sürekli hakarete uğraması, kendisiyle alay edilmesi ya da toplum önünde itibarının düşürülmeye çalışılması, çalıştığı alanda küçültülmesi ve saldırgan tutumlara maruz bırakılması kişide istifayı düşündürmekte veya yönetim tarafından işten çıkarılmaya zorlanmaktadır. Bu süreç kişinin daha sonraki iş hayatı ile birlikte özel hayatını da olumsuz yönde etkileyecektir.

¹ Özdemir s.23

² B. Çakır, İş Yerindeki Yıldırma Eylemlerinin (Mobbing) İşten Ayrılmalara Etkisi Üzerine Bir Araştırma, Marmara Üniversitesi (MÜ), SBE, YYLT, İstanbul, 2006, s.19

³ E. Saraç, İş Ortamında Psikolojik Tacizin (Mobbing) Çalışanlar Üzerinde Etkileri, BEU, SBE, YYLT, İstanbul, 2011, s.13

1.5. Mobbing Sürecindeki Roller

1.5.1. Mobbing Uygulayanlar

Kurumlarda yaşanan ve uygulanan mobbingin birçok uygulayıcısı bulunmaktadır. Uygulayıcıları kişilik özellikleri incelendiğinde bazı ortak özellikleri dikkat çekmektedir. Bunlar; paranoid, takıncı kişilik, narsistik ya da anti-sosyal kişilik olarak görülmektedir. Ayrıca yapılan çalışmalarda uygulayıcılar astlar, üstler ya da aynı pozisyonda çalışan kişilerden de oluşabilmektedir. Bu durum göstermektedir ki uygulayıcı olmak demek statü üstünlüğünü gerektirmemektedir. Mobbing uygulayıcılarının mağdur olarak seçtikleri kişiler genellikle kendisinden daha başarılı ama konum olarak altında olduğu durumlarda sık sık karşılaşılmaktadır. Bunun nedeni olarak hırslarının esiri olduğu, kıskançlık gibi duyguları yoğun olarak yaşamasından kaynaklanmaktadır. Kadınlarda erkeklere göre daha sık mağdur durumunda bulunmaktadır.¹

Genellikle çalıştığı kurumda mobbing uygulayan kişiler aile içerisinde çocuklarına/eşlerine veya yakın çevrelerine de mobbing uygulamaktadır. Bu durumda olan kişilerin genellikle alkol bağımlısı ya da arkadaşları ile samimiyet kuramayan, gündelik hayatta uyum bozukluğu yaşayan ve yalnızlık hissini fazlası ile yaşayan kişiler olduğu gerçeğini ortaya koymaktadır.

1.5.2. Mobbinge Maruz Kalanlar

Kurumlarda mobbinge maruz kalmak için birçok neden bulunmaktadır. Mağdurların her konumda çalışmaları mağduriyetlerini etkilememektedir. Mobbing mağduru kişilerin kişilik özelliklerine bakıldığında; saf, çabuk inanan ve etkilenen kişiliklerdir. Mağdur oldukları süreçte çalışma ortamında mutsuz olup duygusal yıkım yaşamaktadırlar. Çalışma ortamlarında mağdurlar genel olarak uyumlu ve nevrozlu kişilik özelliğindedirler. Mobbing mağduru olmayanlar ise dışa dönük ve özenli kişiler olduğu görülmektedir. Çalışma alanlarında mağdur olmayı ortaya çıkaran dört kişilik tipi görülmektedir. Bunlar; bulunduğu ortamda hemcins sayısını olmaması yani erkek grup içinde tek bayan ya da kadın grup içerisinde tek erkek

¹ G. Işkın, İşyerinde Psikolojik Taciz, İÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2010, ss.12-13

olmak gibi. Grup içerisine girmeyi başaramayan, giyim kuşam olarak farklılık gösteren kişilik tarzında olmasıdır. Çalışma alanında başarılı işler çıkarıyor olması ve yönetim tarafından takdir edilmesi durumları var ise kişinin mağdur olma olasılığı yüksektir. İşe yeni başlama ve başlamış olduğu işte bir takım özellikleri ile beraber gelmesi diğer çalışan arkadaşları tarafından mobbinge maruz kalmasını artıracaktır.¹

Mobbing mağdurlarının mobbinge maruz kaldıkları duruma verdikleri tepkilerde farklılık göstermektedir. Bir kısmı duruma tepkisiz kalırken ya da durumu kabul ederken bir kısmı çatışmayı tercih etmektedir. Mobbing mağdurları genellikle çalışmış oldukları yerde stresi yönetmekte zorlanır ve çoğu zaman pes ederek kendini çalışma alanının dışına atarlar. Bazen haklı oldukları ön yargısı ile çatışmayı deneseler bile bu durum kişilerin sağlık durumlarını bozacak kadar kendilerini zor duruma düşürebilir.

1.4.3. Mobbing Tanıkları

Kurum içerinden uygulanan mobbingin tanıkları olarak amirler, çalışma arkadaşları veya astları bulunmaktadır. Mobbingi uygulayan kişi kadar tanık olarak bakan kişilerin de statüleri önemli bir faktör olmaktadır. Birçok tanık olayları görmemezlikten gelmekte, ne karşı durmakta ne de herhangi bir müdahale etmemektedirler. Bu durum uygulayıcı kadar tehlikelidir. Mobbing mağdurlarını her iki taraftan yalnız bırakıldıkları için mutsuz olmaktadır. Ama bu durum tanık için işlerin bozulması ya da iş başarısızlığı gibi gözükeceğinden kişinin mobbinge maruz kalmasına izin vermekte veya göz yummaktadır.²

Mobbing tanıklarını en çok zora sokan durum meslektaşlarının özellikle yakın iş arkadaşlarının mobbinge maruz kaldığına tanık olduklarında grup olarak değil de tek başlarına hareket etmek zorunda olmalarıdır. Aslında çoğu zaman kendileri de yapılanlardan rahatsız olmakta, üzerlerindeki baskı nedeniyle iş verimleri düşmektedir. Bu durum mağdur kadar tanığının çalışma ortamındaki moral bozukluğunun bulunduğu gerçeğini göz ardı etmemelidir.

¹ C. Üye, Hemşirelerin Yöneticileri Tarafından Mobbing Davranışları İle Karşılaşma Durumlarının Belirlenmesi, Haliç Üniversitesi (HALÜ), SABE, YYLT İstanbul, 2009, ss.12-13

² Ç. Bahçe, Mobbing Oluşumunda Örgüt Kültürünün Rolü: Bir Örnek Uygulama, GÜ, SBE, YYLT, Ankara, 2007, ss.32-33

1.6. Mobbing Uygulanma Yönu

1.6.1. Yukarıdan – Aşağıya Doğru Mobbing

Yukardan aşağıya doğru olan mobbing aynı zamanda dikey mobbing olarak da adlandırılmaktadır. Değişik sebeplerle yönetici tarafından direkt olarak mağdura hitaben, zarar verici, saldırı tarzında veya cezalandırma tarzında yapılan davranış şeklinde uygulanmasıdır. Yani amirin statüsünden dolayı astlarına doğrudan doğruya ya da dolaylı olarak saldırı ve cezalandırma tarzında mobbing yapmaktadır. Bu tür Mobbingin nedenleri arasında; konumunu kaybetme korkusu, çalışanların kendisinden yaşça küçük olması, farklı siyasi düşünce veya yönelimler, ırk ayrımı, kişi kayırma şeklinde sıralanmaktadır.¹

Klasik soğuk mizaçlı, otoriter durum sergileyen bir yönetici mobbing uygulayacağı gibi kimi zaman çalışanları ile daha samimi ve yakın ilişki kuran yönetici de mobbing uygulaması mümkündür. Bu tür mobbing uygulamaları kimi zaman personel arasında hiyerarşik düzeni hissettirmek veya olası bir otoriteye yönelik başkaldırıyı önceden engellemek maksadıyla da gerçekleştirebilir.

1.6.2. Yatay (İşlevsel) Mobbing

Çalışanlar arasında aynı pozisyonda olanlar tarafından uygulanan mobbing şeklidir. Uygulayıcı ya da mağdurun görev ve yetkileri aynı durumda olabilmektedir. Mobbingin ortaya çıkış nedenlerine bakıldığında, çekişme, daha başarılı olma, yönetimin gözüne girme, vb. birçok faktör çalışma arkadaşları arasındaki mobbing' i ortaya çıkaracaktır. Bazı kurumlarda katı kurallar bulunup buda çalışanlar arasında mobbinge zemin hazırlamaktadır.

Yatay mobbing için bazı nedenleri sıralayacak olursak; grup çalışanları arasındaki çekişme ve rekabet, yeni işe başlamış kişinin farklı ve başarılı özelliklerinin olması, çalışma ortamında ki kıskançlık ya da çekememezlik, birbirlerinden karakter olarak hoşlanamama durumları, ırk veya siyasi görüş

¹ B. Yurttaş, Mobbing'in Çalışanların Performansına Etkisi Üzerine Bir Araştırma, NÜ, SBE, YYLT, Niğde, 2010, s.23

farklılıkları gibi nedenler şeklinde sıralanabilmektedir. Yatay mobbingte çekişmeler biçimsel olmaktan çok biçimsel olmayan zeminde uygulanmaktadır.¹

1.6.3. Aşağıdan – Yukarıya Doğru Mobbing

Aşağıdan-yukarıya doğru mobbing, otoriteyi tanımama durumudur ve örgütlerde çok nadir olarak görülmektedir. İş görenler tarafından, yöneticiyi devre dışı bırakma ve yaptıklarını sabote etmeye yönelik olarak; verdiği görevleri yerine getirmeme veya işi yavaşlatma, yöneticinin aldığı kararları sorgulama, sürekli hatasını arama ve bir hata durumunda yaptığı hatanın üzerine gidilmesi gibi tutum ve davranışlar sergilenmektedir. Davranışları sergileyenler çoğu zaman tek bir kişi olmamakta, çoğunlukla o birimde bulunan tüm çalışanlar veya bir grup çalışan yıldırma davranışı göstermektedirler. Astların yıldırma davranışlarında bulunmalarının nedenleri; eski yöneticiye karşı duyulan aşırı bağlılık ve sevgi, kişisel çatışmalar, yöneticinin bulunduğu makamı hak etmediği düşüncesi veya yöneticiyi sabote ederek yerine geçme düşüncesi şeklinde görülmektedir.²

Aşağıdan yukarıya mobbing nadiren de olsa çalışma hayatında görülmektedir. Saldırgan tutum içerisinde olanlar, kıskançlıklarını su yüzüne çıkaran kişilerdir. Aslında bu görevin kendilerine ait olduğunu ve bu yöneticiler yüzünden o göreve getirilmedikleri fikrini savunurlar. Bu nedenle de yöneticiye karşı hep bir kötü niyet sergilemek ve baskı uygulamaya çalışmaktadırlar.

1.7. Mobbingin Etkileri

1.7.1. Mobbingin Bireye Olan Etkileri

İşyerinde yaşanan mobbing vakalarında kuşkusuz en büyük zararı mağdur yaşamaktadır. Kasıtlı bir şekilde sürekli ve sistematik uygulanan davranışların etkisi yavaşça ortaya çıkmakta ve giderek daha zararlı bir hal almaktadır. Mağdurun yaşamış olduğu bu olumsuz davranışlardan dolayı suçluluk, korku, öfke ve işinde

¹ E. Yılmaz, Mobbing Davranışı ve Bandırma İli Kamu Hastaneleri Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma, Okan Üniversitesi (OKANÜ), SABE, YYLT, İstanbul, 2013, ss.25-26

² E. Mammadov, Türkiye ve Azerbaycan'daki İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Yaşadıkları Yıldırma (Mobbing) Davranımlarının Karşılaştırılması, GÜ, EBE, YYLT, Ankara, 2010, ss.25-26

yetersiz olduğunu düşünerek mahcubiyet hisseder. Mobbing kişinin benliğini ve mesleki imajını zedelediğinden kişinin kendisinden şüphe duymasına neden olur.¹

Mobbing birey üzerinde birçok olumsuz etkileri vardır. Bunlar; ekonomik, sosyal ve sağlık olarak üç bölümde incelenmektedir. Ekonomik etkileri; kişi yaşamış olduğu mobbing sonrası sağlığını kaybetmekte ve bu sağlığın geri gelmesi için para harcamaktadır. İşini kaybetmeye bağlı olarak var olan mevcut kazancını da kaybedecektir. Sosyal sonuçları; yaşadığı mobbing sonrası iş verimi ve etkinliği azalacak bu durumda ailesi ve çevresi tarafından olumsuz karşılanacağından kişinin itibarını kaybetmesine neden olacaktır. Son olarak sağlık üzerine olan olumsuz etkileri ise; fiziki ve psikolojik olarak iki dalda etkilenmektedirler. Psikolojik olarak; motivasyonda azalma, iş etkinliğinde düşme, hata yapma olasılığında artma, stres, kıskırtma, öfke patlamaları, saldırgan davranışlar gibi tepkiler ortaya çıkabilmektedir. Fiziki olarak; mide ağrıları, baş ağrıları, uyku problemi, döküntü, vb. hastalık belirtileri ortaya çıkacaktır. Mobbingin kişi üzerinde yaptığı etkiyi ne kadar süre ve ne sıklıkla karşılaştığı etkilemektedir. Ne kadar uzun süre maruz kalınırsa ortaya çıkan belirtilerde o kadar fazlalaşacaktır. Bireyler yaşadıkları strese bağlı Travma Sonrası Stres Bozukluğu Sendromu (TSSB) yaşayabilmektedirler. Bilindiği gibi TSSB genelde büyük afetler sonrasında ortaya çıkarken, kişinin yaşamış olduğu mobbing sonrası da Travma Sonrası Stres Bozukluğu Sendromu görülebilmektedir.²

1.7.2. Mobbingin Örgüte Olan Etkileri

Kurumlarda uygulanan mobbing üç yönde etki yapmaktadır. Bunlar; sosyal, ekonomik ve psikolojik etkilerdir. Sosyal etki; birey kurumda yaşadığı mobbingi içeride paylaşmadığından bu durumu dışarda anlatacaktır. Kişinin göstereceği performans düşecek buda işlerin etkin ve verimli olmasında kayıplara neden olacaktır. Düşen etkinlik ve verimlilik akabinde iş kaybı ve müşteri memnuniyetsizliğine neden olacaktır. Zamanında işler yetişmeyecek ve rakiplere fırsat doğacak, kurumun saygınlığı azalacaktır. Psikolojik etkileri; çalışanlar arasında

¹ Öztürk, s.34

² Çam, ss.59-63

kavga ve çatışma, dışarıya karşı kötü kurum kültürü, var olan misyon ve değerlerinde kayıp, herkesin duymuş olduğu saygı ve sevgide gerileme ve bunlarla beraber isteksiz çalışan bireyler nedeniyle iş gücü kayıpları yaşanacaktır.

Son olarak ekonomik etkileri ise çalışanlar yeterli olarak çalışamayacak ve yaşadığı sağlık sorunları nedeniyle tedavi masrafları ortaya çıkacaktır. İşin ehli olmuş profesyonel iş yapan elemanlar işten ayrılacak ve yerine acemi çalışanlar alınacak ve bu süreçte işi öğrenene kadar geçen dönemde kayıplar devam edecektir. Yapılan işin kalitesinde düşme ve müşteri memnuniyetinde azalmaya bağlı olarak müşterilerin başka firma arayışına girmelerine neden olacaktır. Ayrıca uzun yıllar hizmet etmiş çalışanın işten ayrılması nedeniyle ödenecek tazminatlar ile yeni işe başlamış çalışanın eğitim masrafları kurumun ekonomik kayıplarına neden olacaktır.¹

1.7.3. Mobbingin Aileye Olan Etkileri

Mobbingin aileye olan etkilerinde; kişilerin çalıştıkları kurumlarda yaşamış oldukları mobbing olgusu kişinin özel yaşamını yani eşleri ve çocukları olumsuz etkilemesi beklenir. Ancak, mağdur yaşadıklarının ne kadarını ailesine yansıttığı önem arz etmektedir. Mağdur işyerinde yaşadığı yalnızlık, dışlanmışlık vb. duygularını aile ortamına taşır ve iş ortamında bulamadığı ilgiyi ailede arayabilir.²

Bu süreçte aile üyelerinin mobbinge maruz kalan bireye destek olmaları önem arz etmektedir. Mobbing mağdurunun çalışmış olduğu kurumdan istifa etmesi ya da işten çıkarılması gibi bir durum söz konusu olduğunda aile bireylerinin ekonomik ve sosyal olarak etkileneceklerinden, psikolojik destek ihtiyaçları ortaya çıkacaktır.

1.7.4. Mobbingin Topluma ve Ülke Ekonomisine Olan Etkileri

Mobbingin işyeri özelinde yaşanmış olsa bile topluma ve ülke ekonomisine olan etkileri yüksektir. Örgütsel yıldırma hareketinin hiç şüphesiz topluma yüklediği bedeli de oldukça ağırdır. En önemlisi toplumda mutsuz, işsiz, topluma kayıtsız birey

¹ A. Zorlu, Çalışanların Mobbing Davranışı Karşısındaki Tutumları İle Kişilikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, MALÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2009, ss.18-19

² A. Demirgil, İşletmelerde Mobbing Uygulamaları İle Örgütsel Bağlılık İlişkisinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma, Yıldız Teknik Üniversitesi (YTÜ), SBE, YYLT, İstanbul, 2008, ss.35-36

sayısı artmakta ve bu durum aile ve toplum huzurunu tehdit etmektedir. Dolayısı ile bu durum sağlık masraflarında artış, vergi kayıpları, psikolojik sağlık sorunları ve nihayet malulen emeklilik talepleri toplumu ve ülke ekonomisini ciddi oranda etkilemektedir.¹

Mobbing mağdurunun aynı şekilde toplum ilişkileri zedelenecek, kendisini ifade etmekte ya da kabullendirmekte sorunlar yaşayacak belki de intihar girişimlerini ortaya çıkaracaktır. Ayrıca işyerlerinde mobbinge maruz kalan çalışanın istifaya zorlanması ya da işten çıkarılması sonucu nitelikli işgücünde ki kayıplara bağlı olarak ülke ekonomisine olumsuz etkileri olacaktır.

1.8. Mobbing İle Başa Çıkma Yolları

1.8.1. Bireysel Başa Çıkma Yolları

Kişiler kurumda uygulanan mobbinge başa çıkma yöntemlerini bulmak zorunda kalmaktadırlar. Yaşanan mobbing sonrası sosyal, ekonomik ve psikolojik sorunlar ortaya çıkmakta ve önlem alınmadığı takdirde çalışana ciddi sağlık sorunları oluşturmaktadır. Eğer bu duruma müdahale edilmezse kişi ya işten çıkacak ya da çıkarılacaktır. Bu durumlara düşmeden yapılacak bazı öneri ve yöntemler bulunmaktadır.

Çalışanlar olarak başa çıkma yöntemlerinden bazıları şunlardır. Asla kendini diğer çalışma arkadaşlarından yalın ve uzak tutmamalı, girişken ve grup içinde bulunmalıdır. Her zaman özgüvenini yüksek tutmalı çünkü kendine güvenen insan grup içinde farklılığını gösterecektir. Kendisine yapılan yanlış uygulama ve haksızlıkları sineye çekmeyecek ve hakkını aramayı bilecektir. Hoşlandığı ve vakit geçirmekten zevk aldığı işlere devam edecektir. Yaşanan olay ve durumlara geniş açı ile bakacaktır. Birey kendini mağdur gibi hissetmeyecek ve bu duygulardan uzaklaşacaktır. Bilinmelidir ki insan istediği zaman baş edemeyeceği hiçbir bir sorun yoktur. Yaşanan mobbing ve mağdur olmak bireylerin eksikliği ya da hatası değildir. Bir yerlerde çalışmak işi başarmak bu konuda yetenekli ve becerikli olduğunun göstergesidir. Mobbing uygulayıcısının yaptığı kötü davranışların farkında olduğunu

¹ A. Akkar, Meslek Liseleri Yönetici ve Öğretmenlerinde Psikolojik Yıldırma (Mobbing), MÜ, FBE, YYLT, İstanbul, 2010, s.45

ve bu davranışı kabul etmediğini açıkça ifade etmelidir. Her zaman iletişime açık ve özgüven sahibi olunmalıdır. Yaşanan mobbing kurum yöneticilerine bildirilmeli ve önlem alması için uyarılmalıdır. Yapılan tüm davranışlara rağmen çözüm bulunamıyorsa hukuki mücadele yollarını aranmalıdır.¹

Mobbing ve Stresle başa çıkma yöntemleri için profesyonellerden eğitim desteği almalıdır. Eğitim desteği içeriğinde mobbinge karşı nasıl bir tavır sergilenmesi gerektiği açıklanmalı ve mağdur kişinin bu durumu en iyi şekilde uygulaması sağlanmalıdır. İlk önce anlayış göstermeye çalışılmalı, anlayış karşılık bulmadığı durumlarda karşı savaş verme yöntemi seçilmeli, bu yönteminde eksik kaldığı görülürse geri çekilme şeklinde yaklaşım gösterilmelidir. Geri çekilme durumu kabullenme şeklinde algılanmamalı kimi zaman sessiz kalmak ya da geride durmakta mağdur için kazanç olabilir.

1.8.2. Örgütsel Başa Çıkma Yolları

Mobbing ile mücadelede kurumların yapması gereken en önemli şey çalışanlarda farkındalık oluşturacak faaliyetler yapmaktır. Çalışanların mobbing konusunda bilinçlendirilmesi ve alınan önlemler konusunda bilgilendirilmesi gerekmektedir. Çalışanların birbirlerine karşı saygılı davrandığı bir çalışma ortamı oluşturulmalıdır. Çalışanların mobbinge ilgili şikâyetlerini bildirecekleri birim veya yetkili makamlar belirlenerek iletişim kanallarını açık tutulmasını sağlamalıdır.²

Mobbing kurum içinde uygulanmaya başladıktan sonra mutsuzluk, verimlikte düşme, iş kayıpları, personel iş gücü devrinde artma, işten ayrılma, vb. birçok sorun ile karşı karşıya kalınacaktır. Kurum yöneticileri durum bu seviyelere gelmeden önce tüm çalışanları ile konuşmalı gerekli açıklamaları yapmalıdırlar. Belirlenmiş etik davranışlar kültür temelinde yer almalıdır. Sık sık çalışanları dinlemeli, aksaklık ya da mobbing davranışları ortaya çıkmadan önce engellemelidirler. Çalışanların profesyonel davranışlar içinde ve güven ortamında

1 D. Belikırık, Asistan Doktorlarda Yıldırma Algısı ve Bir Alan Araştırması, SAÜ, SBE, YYLT, Sakarya, 2009, ss.56-58

2 T. Taştan, Hemşirelikte Mobbing Yaşama Durumunun Kurumsal Bağlılık ve Kurumsal Güvene Etkisi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi (OMÜ), Sağlık Bilimleri Enstitüsü (SABE), YYLT, Samsun, 2017, s.17

alışmaları sağlanmalıdır. alışan her bireyin yaşadığı ya da hissettiği mobbing davranışı hemen kendisine iletmesi konusunda cesaretlendirilmelidirler. İletişim ve iyi bir ekip ruhu oluşturulmalıdır. Her çalışanın görev yetki ve becerileri doğrultusunda tanımlama yapılmalıdır. Bu durumda kimse kimseden görevi olmayan başka işler isteyemeyecek, ynlendirilemeyecek ve çalışanların motivasyonları kırılmayacaktır.¹

Örgüt tarafından mobbingi önlemek ya da başa çıkmak için kurumun kuruluş amacını ve gelecekteki beklentilerini ast ve st herkese anlatmalı, onların görev ve sorumlulukları ile kendilerinden beklenenleri kesin bir şekilde ifade etmeli ve çalışanlarına verdiği değeri her daim hissettirmelidir. Ayrıca alışanların fikirleri dinlenmeli ve düşünceleri önemsenmelidir. Bu sayede kurumun kendine has bir kültürü oluşacağı gibi alışanlarında özgüveni artacak ve doğru, dürüst ve sadakatli bir çalışma sergileyeceklerdir.

1.9. Türkiye’de Mobbing

Ülkemizde kamu ve özel kurumlarda mobbing çok fazla bilinmemekteydi. İlerleyen süreçte mobbing sıkça görülmüş fakat anlamı tanımlanamamıştır. Son yıllarda mobbing ile ilgili araştırmaların artması ile birlikte mobbinge verilen önemin arttığını göstermektedir. Yapılan araştırmalara göre ülkemizde mobbinge uğrayanların sayısının Avrupa’ dan daha fazla olduğu ve %77 sinin kadınlardan oluştuğu grlmştir. Türkiye’ de yapılan görevin niteliği, zorlu çalışma saatleri, yönetim biçiminin eski olması ya da yeni göreve başlayanların eski tip yönetim anlayışına uyum sağlayamaması mobbingi tetiklediği görülmektedir.²

Ülkemizde mobbing ilk defa yargı kararı ile tanımını yapılmış ve 2008 yılında tanımlanan bu karar Yargıtay tarafından onaylanmıştır. 2008 yılında, Türkiye Büyük Millet Meclisi (TBMM) adalet komisyonu, işverene psikolojik tacizi (mobbing) nleme sorumluluğu getiren Borçlar Kanunu tasarısını da sunmuştur.³

1 F. Akdemir Mansur, İşletmelerde Uygulanan Mobbingin (Psikolojik şiddet) rgtsel Bağlılığa Etkisi, G, EBE, YYLT, Ankara, 2008, ss.67-68

2 B. Tokat - M. Cindiloğlu - H. Kara, Değerlerin Psikolojik Kuşatması Mobbing, Kütahya, 2011, ss.69-72

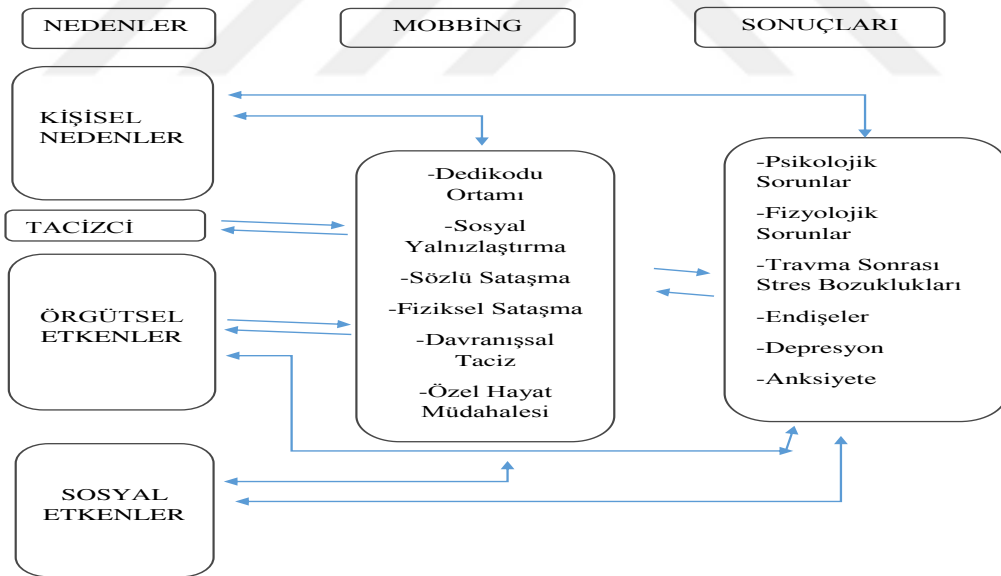
3;Mobbing Davranışı ve Kişilik zellikleri İle İlişkisi, www.timucinoral.com (15/03/2018)

Aslında ülkemizde mobbing ile ilgili somut bir kanun tasarısı bulunmamakla birlikte, başta Anayasa olmak üzere, İş Kanunu, Medeni Kanun ve Ceza Kanununda kişiyi psikolojik tacizden koruyabilecek hükümler bulunmaktadır. (Örn, Anayasa'nın 17-24-25-48-49-50. Maddesi, 657 DMK 10- 11 ve 125. Maddesi gibi). Ayrıca günümüzde mobbing uygulamalarına karşı mağdurlar tarafından davalar açılmaya başlanıldığı görülmektedir. Bu davalar sayesinde mobbinge maruz kalmış kişilerin daha güçlü ve yasal haklarla daha güvende oldukları izlenimi oluşmaktadır.

2. MOBBİNGİN NEDENLERİ

Yapılan araştırmalar mobbingin önyargılardan dolayı başlamasını hızlandırdığı yönündedir. Çalışanlar karşısında ki kişilere ve yaşadıkları olaylara önyargı ile yaklaştıklarında mobbing sürecini başlattıkları ortaya çıkmıştır. Mobbingin oluşması birçok nedene bağlı olabiliyorken bunların en önemlileri kişisel nedenler, örgütsel nedenler ve sosyal nedenler şeklinde sıralanmaktadır.¹

Şekil 1. Mobbingin Nedenleri ve Sonuçları



Kaynak: G. Karşlıoğlu, İşyerinde Mobbing (Psikolojik Taciz) ve Çalışan Motivasyonu Üzerine Etkisi, GÜ, SBE, YYLT, Ankara, 2011, s.24.

¹ H. Atıcı Türkeli, Mobbing ve Mobbingin Örgütsel Bağlılığa Etkisi, BEU, SBE, YYLT, İstanbul, 2015, s.38

2.1.Kişisel Nedenler

2.1.1.Mağdur Kaynaklı Nedenler

Yapılan birçok çalışmada, iş yaşamında başarılı ve özgüveni yüksek kişilerin mobbinge daha fazla maruz kaldıklarını göstermektedir. Bu tür kişiler nedeniyle mobbing uygulayıcılarının kendilerinin geri planda kalacaklarından endişe duymaya başladıkları andan itibaren mobbinge başvurabilmektedirler. Genellikle mağdurlar bir üst makamdaki kişilere tehdit oldukları düşüncesiyle mobbinge maruz kalabilmektedirler. İşe yeni başlayan çalışanlardan, farklı bir kişiliği olan başarılı ya da yalnız kişilerin mobbinge daha fazla maruz kaldıkları görülmektedir. Mağdurların iyi niyetli ve iyi davranış içinde olmaları mobbing uygulayıcılarını cesaretlendiren bir durumdur.

İş yerlerinde mobbinge ilgili çalışma yapan araştırmacılar bir kişinin dünyaya bakışı, tutumu, davranışı ve mevcut koşulları nedeni ile mobbinge maruz kalıp kalmayacağı konusunda farklı fikirler ortaya koymuşlardır. Bazı araştırmacılar mobbing mağdurlarının kişilik özellikleri boyutunda benzerlik olmadığını savunmuş olmalarına rağmen yine birçok araştırmacının vaka bazlı yaptığı çalışmalarda mağdurların benzer kişilik özellikleri taşıdıkları ortaya çıkmıştır.¹

2.1.2.Saldırgan Kaynaklı Nedenler

Yapılan birçok çalışmada saldırganların mobbingi başlattıklarını göstermektedir. Birçok saldırganın psikolojik problemleri nedeniyle mobbinge yatkın oldukları ve büyük bir kısmının da mobbing yaptıklarını kabul etmediklerini göstermektedir. Bir kısmının ise uyguladığı mobbingin farkında olmadıkları gösterilmiştir. Saldırgan kişiliğe sahip olanlar kendilerine rakip gördükleri kişilere mobbing davranışlarına başvurdıkları görülmüştür.²

¹ C. Çukur, “İş Yeri Psikolojik Taciz (Mobbing)”. Çimento Endüstrisi İşverenler Sendikası Dergisi, C.26, S.2, İstanbul, 2012, s.39

² M. Z. Cöğenli, Üniversitelerde Mobbing’in İncelenmesi ve Akademisyenler Üzerine Bir Uygulama, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi (MSKÜ), SBE, YDT, Muğla, 2013, ss.13-14

Mobbingin uygulayıcı tarafında yer alanların kişilik özellikleri derinlemesine irdelendiğinde çoğunlukla kişinin içinde bulunduğu ruh hali ve yaptıkları davranışlar dayanak noktası olarak alınmaktadır. Mobbing uygulayıcılarının kendi kusurlarını ve eksik kaldıkları yönleri ortadan kaldırmak için başkasına mobbing uyguladıkları ve kendilerini bu şekilde tatmin ettikleri görülmektedir.¹

2.2.Örgütsel Nedenler

2.2.1.Kurum Kültüründen Kaynaklanan Nedenler

Kurumda görülen mobbingin birçok nedenin yanında çoğunlukla kurum içinde bulunan kültür ve etikten kaynaklanmaktadır. Kötü bir yönetime sahip, rekabetin çok fazla olduğu ve stresin çok fazla yaşandığı kurumlarda performansı arttırmak amacıyla uygulanan disiplin kurumda sorunlara yol açmaktadır. Kurumlarda var olan rekabet ortamı nedeni ile yönetimin izleyeceği yol ve konuyla ilgili kabiliyeti büyük önem arz etmektedir. Yapılan araştırmalar mobbinge maruz kalma nedenlerinin başında güçlü bir yönetim anlayışının olmamasından kaynaklandığı yönündedir. Kurumlarda kurum kültürünün oluşturulabilmesi için takım çalışmasıyla birlikte etkili iletişime yer verilmemesi ve çalışanlar arasında ki çatışmanın dikkate alınmaması mobbing sebebidir. Her kurumun farklı yönetim şekilleri olduğu için, mobbingin yaşanmasında ve şiddetinde farklılıklar görülmektedir. Kurumda yaşanan her mobbing kurum kültürüne ve işleyişine önemli zararlar vermektedir.²

Burada kurumsal bağlılık düzeyinin de etkisi bulunmaktadır. Kuruma düşük bir bağlılık sergileyen çalışanın kişisel performansı düşüklük göstereceği gibi çalıştığı grup ya da kurumun bağlılığının yükselmesi için bir çabası olmayacaktır. Ancak kuruma yüksek seviyede bir bağlılık olması durumunda bireysel performans artacağı gibi kurum içerisinde güven hisside artacaktır.

¹ Vural Özkan, s.55

² S. Tayyar, İşletmelerde Psikolojik Yıldıma (Mobbing) ve Etkilerine Yönelik Bir Araştırma, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü (GYTE), SBE, YYLT, Gebze, 2008, ss.15-18

2.2.2.Kurum İkliminden Kaynaklanan Nedenler

Genellikle rekabetin fazla olduğu kurumlarda mobbing daha fazla görülür. Birçok araştırmada kurum ikliminin mobbing ile ilişkili olduğu görülmüştür. Kurumda iletişimin eksik olmasına bağlı olarak çalışanların birbirine üstünlük sağlama çabaları mobbingin ortaya çıkmasını kolaylaştırır. Kurumda yaşanan belirsizlikler çalışanlara mobbing yapma durumunu artırdığı için çalışanların hata yapma payını da yükseltir. Rekabetçi bir yapıya sahip bir kurumda kendini ispatlamış bir çalışan mobbinge maruz kalır.¹

Aslında rekabetin olduğu kurumlarda mobbing için uygun zemin bulunmaktadır. Bir çalışan diğer çalışana üstünlük kurmak ya da onun üzerinden kendini göstermeye çalışması kaçınılmazdır. Bu durum kurum içerisinde iletişimi dolayısı ile çalışma verimini de negatif yönde etkiler.

2.2.3.Yönetim Tarzından ve Yöneticiden Kaynaklanan Nedenler

Kurum yöneticisi çalışanları denetleme yetkisine sahiptir. Bu yetki çalışanları etkilemektedir. Kurum yöneticisinin yetkisini kötüye kullanması ile mobbingin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Kurumda mobbing ortaya çıkmışsa bu genellikle yöneticilerin yönetim şekllinden kaynaklanmaktadır. Yöneticinin mobbing oluşumunu engellemek için iyi yönetim becerilerine sahip olması gerekir. Yöneticinin kurumunda ortaya çıkan duruma göz yummaması, çözüm için gerekli önlemleri alması gerekir.²

Yönetici zafiyet gösterir ya da umursamaz bir tavır sergiler ise bu kurumun çalışma ahengini de bozacaktır. Bu durumda kurum başarılı ve verimli bir çalışma sergileyemeyeceği gibi yönetici veya liderin süreci yönetememesi sonucu var olan kurum kültürü kaybolmaya başlayacaktır.

¹ F. Özalp, Çalışma Yaşamında Mobbing ve İş Tatmini Arasında ki İlişki; Kamu Kuruluşunda Bir Uygulama, İstanbul Aydın Üniversitesi (İAÜ), SBE, YYLT, İstanbul,2013, ss.30-31

² Özalp, ss.30-31

2.2.4.Hiyerarşik Yapıdan Kaynaklanan Nedenler

Kurumlarda hiyerarşik yapıdan dolayı üstlerin yani yöneticilerin altta ki çalışanlara mobbing uyguladıkları sıklıkla görülmektedir. Kurumlarda mobbinge maruz kalanların işlerinde ki kontrollerinin daha az olduğu fakat streslerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Başarılı ve kendini ispat etmiş çalışanı kendisine tehdit gördüğü için mobbing uygulamaya başlar bunun nedeni konumunu kaybetme korkusu ve yaşamış olduğu kaygıdır.¹

Kurum içerisindeki hiyerarşik düzenden dolayı üst yönetici gücü her daim kendi elinde tutmak isteyecektir. Gerekğinde kendini kanıtlamış bir çalışanı istifa etmeye zorlayacak ya da konumunu korumak için işten çıkarılmasını sağlayacaktır.

2.2.5. İş Süreçlerinden Kaynaklanan Nedenler

-Yalnız Çalışma Ortamı: Etkili iletişimin olduğu ve ekip çalışmasına önem veren kurumların başarı elde ettikleri görülmüştür. Kurumda çalışanlar ekip halinde değil de yalnız çalışıyorlarsa daha benmerkezci olurlar. Bu durumda işgörenler yalnız oldukları içinde mobbinge maruz kalmaları daha yüksek olasılıktadır.

-Monotonluk: kurum içinde işi aynı rutinde, aynı şekilde ve aynı yerde yapılması mobbing kolaylaştırır. Bu işler nedeniyle yönetici başka yapacak işi olmaması nedeniyle mobbinge başvurur. Monotonluğun olduğu iş yerlerinde konsantrasyon olmadığı için verimlilikte düşmektedir. Yönetici monotonluğun önüne geçmek için çözümler üretmelidir.²

-Stres: kurumun varlığını devam ettirme çabası ve çalışanların işlerini kaybetme korkusu yaşamaları stres durumunu ortaya çıkarmaktadır. Bu durum kurumda negatif ortam oluşturmakta ve çalışanlarda stres yaratmaktadır. Bu durum

¹ M. Var, Mobbing Davranışları İle Örgüt Kültürü Arasında ki İlişki: Bir Kamu Kurumu Örneği, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi (ESOGÜ), SBE, YYLT, Eskişehir, 2016, ss.15-16

² H. Çiçeklioğlu, Mobbing ve Fiziksel Şiddetin Çalışanlar Üzerine Etkileri: Sağlık Kurumlarında Bir Alan Çalışması, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi (KSÜ), SBE, YYLT, Kahramanmaraş, 2016, s.17

mobbingi arttırmaktadır. Çalışanların İşini kaybetme korkusu daha fazla mobbinge maruz kalmalarına ve stres durumlarının giderek artmasına neden olmaktadır.

2.3.Sosyal Nedenler

Kurumlar toplumlar gibi kendilerine özgü kültürlere sahiptirler. Kurumun bu kültürü toplumun kültürel yapısından etkilenmektedir. İnsanın bir malzeme veya ürün gibi görüldüğü toplumlarda mobbing daha fazla yaşanmaktadır.

Toplumun iş birliği yapması, zamana yaklaşımı, birbirine karşı gösterdiği anlayış şüphesiz işyerine yansır. Çobanoğlu Mobbing İş Çevrelerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri isimli kitabında sosyal nedenleri aşağıdaki şekilde açıklamıştır;

- i. **Bireysellik:** Bireyselliğin arttığı kurumlarda, çalışanlar kendi davranışlarından sorumludur.
- ii. **Yenilikçilik:** Kurumlarda yönetimdeki değişiklikler bazı yenilikler doğurabilir. Yapılan bu değişikliklerin fazla olması mobbing ortamına zemin hazırlayabilir.
- iii. **Verimlilik:** Verimliliğin artması için iş görenden çok çalışması beklenebilir. Bazı işgören bu beklentiye yanıt verirken, bir kısım işgören işleri olurlarına bırakabilir. Bu beklentilere cevap veren işgören takdir edilirken, beklentiye cevap vermeyen çalışanlar için bir risk olabilir.
- iv. **Rekabet:** Bazı zamanlarda iş gören işveren arasındaki rekabet acımasız bir hal alabilir. Bunun sonucunda, işveren ve iş görenlerin karşılıklı saldırısı zarar verme olasılığı doğar.
- v. **Sınırsız Özgürlük:** Üst yöneticiler rekabet koşullarına ayak uydurmak ve verimliliği artırmak için sınırsız özgürlük hissi yaşayabilirler. Şartlar ne olursa olsun bildiklerini yapmakta özgür olduklarını düşünürler. Birtakım sanayi toplumlarına felsefi ve ekonomik açıdan bakıldığında önemli değerler olduklarına inandığımız bu sebepler, kısıktıldığında acımasız bir hal alabilmekte ve duygusal saldırılara neden olabilmektedir. Sonuç olarak,

saldırmanın psikolojik durumu, kurumun sahip olduğu değerler ve kültür, mağdurun kişilik özellikleri ve toplumun değer yargıları mobbing sürecini etkilemektedir.¹

3. SAĞLIK SEKTÖRÜNDE MOBBING

Sağlık sektörü sunmuş olduğu hizmet doğrultusunda diğer sektörlerden farklılık içermektedir. 7-24 hizmet sunan, yoğun emek harcanan ve çok sayıda çalışanın olduğu bir kurum olmakla beraber mobbing oranı da diğer hizmet kurumlarına göre farklılık göstermektedir. Sağlık kurumlarında mobbingi arttıran bazı nedenler şunlardır. Sağlık kurumlarında tıbbi malzemelerde eksiklik olması, yüksek hasta sayısına karşı çalışan sayısının az olması ve iş yüklerinin fazla olması, çalışanların almış oldukları ücretin diğer hizmet gruplarına göre düşük olması. Terfi ve görevde yükselme olanaklarında adaletli olunmaması, nöbet sistemine bağlı aile yaşantılarının etkilenmesi, kuruma başvuran hastalar içerisinde konumundan dolayı hizmette ayrıcalık istemeleri, çalışanlardan bazılarının yönetim tarafından korunması ve taraflı davranılması ve son olarak da sağlık çalışanlarının göreve başlama yaşının küçük olması ve ailelerinden uzak çalışma ortamının olması şeklinde sıralanabilir.

Hastane ve kesintisiz hizmet veren diğer birimlerde çalışanlar 24 saat hizmet verdikleri için fiziksel ve psikolojik olarak yıpranmalarının yanında idarenin de çalışanlar arasında ayrımcılık yapması durumunda çalışanların stres yaşamaları daha fazla olacaktır. Çalışma koşullarının bu şekilde olması ve haksızlıkların yapılması kişiler üzerinde yıpratıcı ve saf dışı yaklaşımların olmasına kişileri mobbing davranışı gösterme yoluna itecektir. Dolayısıyla bu sıkıntılarla mücadele eden çalışanların mobbing ile karşılaşma oranları da yüksek olacaktır. ICN, WHO, ILO tarafından yayımlanan birçok raporda sağlık alanında mobbingin çok fazla yaşandığı ve bunun ciddi bir sorun olduğu tespit edilmiştir.²

¹ Ş. Çobanoğlu, Mobbing İş Çevrelerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri, İstanbul, 2005, ss.66-68

² Ç. Kaya, Cerrahi Bölümlerde Çalışan Hemşirelerinin Mobbinge Maruz Kalma Durumlarının Belirlenmesi ve Mobbingin Hemşirelerin Motivasyonları Üzerine Olan Etkisinin İncelenmesi, Afyon Kocatepe Üniversitesi (AKÜ), SABE, YYLT, Afyonkarahisar, 2012, ss.15-16

Dünyada ve ülkemizde diğer meslek dallarına oranla sağlık sektöründe kadın çalışan sayısının her dönemde fazla olması dikkat çekicidir. Hemşirelik mesleğinin çoğunlukla bayan ağırlıklı olması göz, psikiyatri, kadın doğum ve çocuk hastalıkları gibi bazı tıp alanlarının bayanlar için öncelikli tercih nedeni olması kadın çalışan sayısının fazla olmasında önemli rolü olduğu aşikârdır. Tüm bu sayılan nedenlerin yanı sıra bazı durumlarda sağlık çalışanları 48 saat süreyle nöbete kalmaktadırlar. Bu şartlarda yapılan baskılar yıldırma politikaları ve devre dışı bırakma davranışları mobbingi doğurmaktadır. Yaşanan sorunlar, gereğinden fazla iş yükü, yapılması gereken fazla sayıda araştırmalar ve bunlardan bunalan genç sağlık çalışanları yoğun stres sonrasında yöneticiler tarafından mobbinge karşı karşıya kalabilmektedir.¹

3.1. Sağlık Sektöründe Mobbing Nedenleri

Sağlık alanında yaşanan Mobbingin birçok nedeni vardır. Bunlar; çalışanların cinsiyetinden, kuruma başvuran hastanın tutum ve davranışlarına kadar birçok farklı nedenler bulunmaktadır. Bunların yanında çevresel faktörlerinde etkili olduğu yapılan araştırmalarda anlatılmaktadır. Kamu kurumlarında çalışma şartlarının ağır olması, düzensiz çalışma aralıklarının olması, yetersiz dinlenme saatlerinin olması, gece ve gündüz kavramının olmaması gibi nedenler psikolojik sıkıntıların oluşmasına yol açacaktır. Sağlık alanında yaşanan mobbing diğer alanlardan daha fazla olduğu, sağlık çalışanları içerisinde de hemşirelerin daha fazla maruz kaldığı yapılan araştırmalarda ortaya konulmuştur.²

Sağlığı etkileyen etmenleri şu şekilde sıralanabilir. Bakılması gereken hasta sayısının çok fazla olması nedeniyle çalışma yoğunluğu, özelliklede kamu kurumlarında alınan maaşların az olması ve çalışanları tatmin etmemesi, akademik olarak yükselme sırasında kayırmacılık mevcut olmasıdır. Yoğun iş temposu ve çalışma şartları nedeniyle özel yaşamını devam ettirmede yaşanan zorluklar durumu iyice zorlaştırmaktadır. Hasta yoğunluğu nedeniyle mesleğin gerekleri tam olarak yerine getirilememektedir. Hemşire mesleğinde lise eğitimlerinden hemen sonra uzak yerlere göreve gitmeleri ve küçük yaşlarda çalışma hayatına başlamaları, her türlü

¹ F. Aksoy, Psikolojik Şiddet 'in (Mobbing) Sağlık Çalışanlarına Etkisi, MÜ, SABE, YDT, İstanbul, 2008, s.26

² F. V. Akyön, İşyerinde Şiddete Karşı Çalışanların Bireysel Çatışma Yönetimi Yaklaşımları; Sağlık Sektöründe Bir Araştırma, MÜ, SBE, YDT, İstanbul, 2008. s.74

psikolojik ve fiziksel saldırıya karşı mücadelede yetersiz kalmalarına neden olmaktadır.¹

3.2. Sağlık Sektöründe Mobbingin Sonuçları

Sağlık sektöründe mobbinge uğrayan kişi üzerinde, kurum çalışanları arasındaki ilişkide, kurumda ve kurumun bulunduğu bütün çevresinde önemsenecek düzeyde kayıplara yol açmaktadır. Tüm bu negatif durumlarda ve zararlarda ele alınması gereken en önemli faktör mobbinge uğrayan kişinin etkilenmesidir. Çalışılan kurumlarda mobbingde en çok zarar gören mağdur kişidir. Kişiler üzerinde maruz kalınan mobbing sonucu psikolojik, fiziksel, sosyal ve ekonomik rahatsızlıklar oluşabilmektedir.² “Bireysel olarak kişilerde stres, duygusal rahatsızlıklar, fiziksel rahatsızlıklar, sakatlıklar, tecrit edilme, mesleki kimlik kaybı gibi psikolojik sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Aileler bakımından ise çaresizlik içinde kalma acısı, karmaşa ve çatışmalar yaşama, ayrılık veya boşanma gibi durumlar ortaya çıkmaktadır. Örgütte hastalık izinlerinin artması, yüksek personel hareketi maliyeti, düşük verim, çalışanlara tazminat ödenmesi, düşük iş kalitesi, dava masrafları, yükselen personel maliyetleri gibi maddi anlamda sonuçlar yaratmaktadır. Sağlık masrafları, işsizlik ve kapasite altı çalıştırılmadan doğan vergi kayıpları, kamu yardım programlarına talebin artması, zihinsel sağlık programlarına talebin artması ve malulen emeklilik taleplerinin artması şeklinde ekonomik maliyetleri söz konusu olmaktadır.”³

Ülkemizde yapılan çalışmalar sonucunda sağlık çalışanlarının en fazla fiziksel ve sözel şiddete hasta yakınları tarafından maruz kaldıkları, diğer ülkelerde ise hasta yakınlarından çok hastalar tarafından şiddete maruz kaldıkları görülmüştür. Kamu veya özel sektörde çalışan sağlık çalışanlarının büyük çoğunluğunun yaşanan şiddetle ilgili konuşarak çözmeye çalıştığı bir kısmının ise dava açtığı görülmüştür. özel ve kamu hastanelerinde dikey ve horizontal mobbingin olduğu, mobbinge

¹ N. Görgülü, Mobbing’ in (Bezdiri) Sağlık Çalışanları Üzerine Etkileri, OKANÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2013, ss.19-20

² H. Seyrek, Hemşirelerde Adalet Algısının Mobbing Davranışları Üzerine Etkisi, GÜ, SABE, YYLT, Ankara, 2013, ss.24-25

³ S. Akbaş, İşyerinde Psikolojik Şiddet (Mobbing) ve İş Tatmini İlişkisi- Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Uygulama, ATAÜ , SBE, YYLT, Erzurum, 2009. s.31

uğrayan sağlık çalışanların yaşadıkları fiziksel ve ruhsal sağlık sorunları nedeniyle günlük yaşamları da olumsuz etkilendiği görülmüştür.¹

4. SAĞLIK KURUMLARINDA MOBBING VE İŞ TATMİNİ

Rekabetin yoğun olduğu günümüzde ülkelerin gelişmişlik düzeylerini ekonomik açıdan atacakları adımlar ve alınan kararların zamanında ve doğru bir şekilde alınması ile paralellik gösterdiği göze çarpmaktadır. Kurumların var olabilmesi ve devamlılığını idame etmesi için elinde bulunan kaynakları verimli ve etkin kullanmasıyla alakalıdır. Bunları sağlayabilmek için çalışanın performansları ve verimli iş çıkarmaları kurumun başarı durumunu olumlu yönde etkileyen etkenlerin önünde yer almaktadır. Kurumlarda yönetimde olanlar çalışanlarının iş tatminlerini sağlamak ve pozitif yönde artırmak için gerekli tedbirleri almalıdırlar. Kişilerin psikolojik ve sosyal isteklerini karşılamalı, oluşabilecek sorunlar önlenmelidir. Çalışanların iş tatminini etkileyen etkenlerin içerisinde kişiyi stres, sıkıntı ve tatminsizlik gibi duyguları yaşatan en önemli etken kurumda yaşadığı mobbingdir. Mobbingin türü ne olursa olsun kişiye ya da kuruma olumsuz şekilde yansıyacaktır. Mobbing sonucunda iş tatminsizliği ile beraber çalışma ortamının huzurunu, verimliliğini hizmet alan grubun memnuniyetsizliğini ve rakiplere fırsat şansını ortaya çıkarmaktadır. Ayrıca mobbinge maruz kalan kişiler psikolojik yönden sağlık sorunları yaşamaktadır. Bunlardan bazıları stres, uyku düzeninde bozukluk, ajitasyon, göğüs ağrıları, mide ağrısı veya ülser, alkole bağımlılık gibi istenmeyen sonuçların ortaya çıkaracaktır. İş ortamında ise performansta düşme, işten uzaklaşma, verimlilikte azalma, iş kazaları, çalışma arkadaşlarına güvensizlik, hatalı işler yapmak gibi istenmeyen sonuçlar ortaya çıkacaktır.²

Karakaş ve Okanlı yapmış oldukları çalışmada “ülkemizde son yıllarda hemşirelerle yapılan mobbinge ilgili çalışmalarda da mobbinge maruz kalma oranı sırayla 70% , 84% ve %17olarak belirlenmiştir. Yurt dışında yapılan bir çalışmada

¹ Ç. Yiğitbaş, E.S.Deveci, “Sağlık Çalışanlarına Yönelik Mobbing”, Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi, Cilt (C) 11, Sayı (S) 42, İstanbul, 2011, ss.25-26.

² H. Karakuş, Mobbingin Hemşireler ve İş Tatmini Üzerine Etkileri: Sivas İli Örneği, Cumhuriyet Üniversitesi (CÜ), SBE, YDT, Sivas, 2011, s.32

bu oran 1% ve 4% olarak belirlenmiştir. Bu sonuçlara göre ülkemizde, hemşirelerin mobbinge maruz kalma oranının dünya ortalamasına göre yüksek olduğu düşünülmektedir.”¹



¹ S. A. Karakaş - A. Okanlı, “Hemşirelik ve Mobbing”, Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, C. 2, s: 4, Gümüşhane, 2013. s.571

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ TATMİNİNİN ÖNEMİ, ETKİLEYEN FAKTÖRLER VE SAĞLIK KURUMLARINDA İŞ TATMİNİ

1. İŞ TATMİNİ

İş tatmini kurum üzerinde doğrudan etkileri olması nedeniyle örgüt içerisinde önemli bir yer tutmaktadır. Bu konu üzerinde sayısız çalışmalar yapılmaktadır. Yapılan çalışmalar sonucunda farklı fikirler oluşsa da temel olarak iş tatmini kişinin yapmış olduğu işte göstermiş olduğu tecrübesinin fark edilip takdir edilmesi, pozitif duygular durumu şeklinde ifade edilmektedir. Yani iş tatmini; “bireyin işten elde ettiği maddi çıkar, çalışmaktan hoşnut olduğu, ürün ve hizmet sağlamanın oluşturduğu mutluluk olarak tanımlanmıştır.”¹

İş tatmini çalışanların maddi kazanç sağladığı kadar bulunduğu çalışma ortamından mutluluk duyması, grup arkadaşları ile beraber ortaya çıkardıkları iş sonucunda zevk almaları durumudur. Ayrıca çalışanların kurum ve kendi hedeflerinin birbiriyle uyumlu olması, yapmış oldukları işten bekledikleri ödül terfi durumlarının kendi beklentilerini de karşılamalıdır. Aslında iş tatmini, soyut bir kavram olmasına karşılık çalışanlar tarafından elde ettiği sonuçlar ise somut göstergeler olarak ortaya çıkmaktadır. İş tatmini çalışma hayatında kaliteli bir iş ölçütü olarak tanımlanabilir. Çalışma hayatında yapmış olduğu işler, elde ettiği kazanç, bir o kadar da kayıpları, üzüntüleri kişinin işine karşı tutumunu ve tatminini etkilemektedir. Kısaca iş tatmini; işe karşı gösterilen duygusal cevap, beklentilerinin karşılanıp karşılanamama durumu, işin kendisi, elde ettiği ücret ve yönetim tutumu gibi çeşitli ilişkiler ile alakalıdır.²

¹ A. Bektaş, Yöneticilerin İş Tatmini ve Motivasyon Düzeylerinin Yaşam Anlamı Düzeyi Üzerindeki Etkisi, Maltepe Üniversitesi (MALÜ), SBE, YYLT, İstanbul, 2012.s.3

² B. Kurt, Liderlik Davranışları, Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini İle Firma Performansı İlişkileri, GYTE, SBE, YYLT, Gebze, 2010.s.47

1.1. İş Tatmininin Önemi

1.1.1. Birey Açısından İş Tatmininin Önemi

İş tatmini işgören bireyler tarafından önemli bir yere sahiptir. İş tatmini fazla olan çalışanlar mutlu ve huzurlu çalışırken, iş tatmininin düşmesi durumlarında işten uzaklaşma, ilgisizlik veya uyumsuzluklar görülmektedir. Çalışan bireyler eğitim seviyelerini bir üst kademeye çıkardıkça kurumdaki beklentileri de artmaktadır. İhtiyaç duyduğu beklentiler karşılanmadığında iş doyumsuzluğu oluşmaktadır. Çalışan ve yöneticiler arasında iyi bir iletişim ortamının kurulması önemlidir. Açık bir iletişim sisteminin kurulması ile beraber astlar ve üstler ihtiyaç beklenti ve gereksinimlerini rahatça birbirlerine aktarabilmektedirler. Aksi takdirde ifade edilemeyen duygu ve düşünceler huzursuzluk ve motivasyon düşüşlerine neden olmaktadır. Çalışanlar kurumda iş tatminsizliği ile çalışmaya devam ederler ise işten ayrılma, psikolojik sorunlar vb. sıkıntılar ortaya çıkacaktır. İş tatmini, kişinin sadece çalışma ortamını değil tüm özel yaşamında da etkili olduğu görülmektedir. İş tatmini sağlanmış bireyler hem iş hayatında hem de özel hayatlarında başarılı işler yapacaklardır.¹

İş tatmini bireysel açıdan değerlendirildiğinde kimisi için kurum içerisinde yükselme iş tatmini olarak algılanırken kimi için ise emeğinin karşılığında almış olduğu ücretin dolgunluğu iş tatmini olarak nitelendirilebilir. Bu bakımdan iş tatmini bireysel açıdan ele alındığında dâhili ve harici doyum oluşması bakımından da değerlendirilmelidir.

1.1.2. Örgüt Açısından İş Tatmininin Önemi

Kurum içerisinde çalışanlar iş doyumunu sağlanmış şekilde başarılı işler sağladıkça verimli sonuçlar alınacak, hata payı azalacak ve bir o kadar da hizmetin sunulduğu müşteri memnuniyet düzeyi de yüksek olacaktır. Örgüt açısından iş tatmini maddi ve manevi kazanç sağlamakla beraber bu kazançları sağlayabilmek için çalışanlarının iş tatmini ve performansını göz ardı etmemelidir. İş tatmini yüksek olan çalışan daha güçlü hizmet sunacak ve sonucunda da verimlilikte artış

¹ A. Karakurt, Performans Değerleme Uygulamalarının Çalışanların İş Tatmini Üzerine Etkisi: Türk Havacılık Sektöründe Bir Alan Araştırması, SAÜ, SBE, YYLT, Sakarya, 2009.ss.69-70

sağlanacaktır. İş tatmini sağlanmış kişilerin işten ayrılma oranları düşük olacağından iş kaybı, yeniden başka bir çalışana işi öğretmek adına zaman kaybı yaşanmayacaktır.

Kurumlar iş tatminini sağlamak için çalışanlarına kurumun kimliğini açıkça ifade edebilmeli, misyonunu, vizyonunu ve kurum hedeflerini çalışanlarına aktarabilmelidir. Kurum açısından iş tatmininin önemi bazı nedenlere dayanmaktadır. Bunlar; verimlilik, çalışma yaşam kalitesi, yasalar ve rekabetin olması şeklinde sıralanmaktadır. Yani çalışanların iş tatmininin yüksek olmasıyla kurum açısından hem verimlilik artacak hem de memnuniyet oranı yüksek olacaktır.¹

1.1.3. Yönetici Açısından İş Tatmininin Önemi

İş tatmininin yönetici tarafından önemli olduğunu gösteren en önemli neden yüksek iş tatmini ve başarılı sonuçlar kurumun ne kadar iyi yönetildiğinin bir göstergesidir. Bu sonuçlar kolay elde edilemeyeceği gibi dışardan maddi destekle elde edilemeyecektir. Yüksek iş tatmini iyi bir yönetimin sonucu olarak görülür. Kurumlardaki yöneticilerin çalışanlar açısından önem vermelerini gerektiren üç önemli açı bulunmaktadır. İş tatmini olmayan çalışanlar işten ayrılma, devamsızlık, verim kaybına neden olacaktır. İş tatmini olan bireyler ise daha başarılı ve daha yüksek performanslı olumlu sonuçlar çıkarmaktadırlar. Son olarak iş tatmini olan bireylerde hem çalışma ortamlarına hem de özel yaşantılarına daha dinamik ve iyimser bakmaktadırlar. Bu nedenle kurum yöneticileri çalışanların iş tatminini karşılamada mevcut bilgi ve yetenekleri doğrultusunda uygun işlerde çalıştırarak iş tatmini konusunda duyarlı davranmalıdırlar.²

Yöneticilerin iş tatmini için profesyonel düşünceleri gibi adil bir yönetim sergilemeleri kurumun başarısını pozitif anlamda etkileyecektir. Yönetici çalışanların sorumluluklarını yerine getirebilmesi için uygun ortam sağlaması ve her daim desteklemesi, fırsat verip yapılabildiğini görmesi ve ödüllendirme sistemini tercih etmesi kurum açısından da üretkenliği ve verimliliği arttıracaktır.

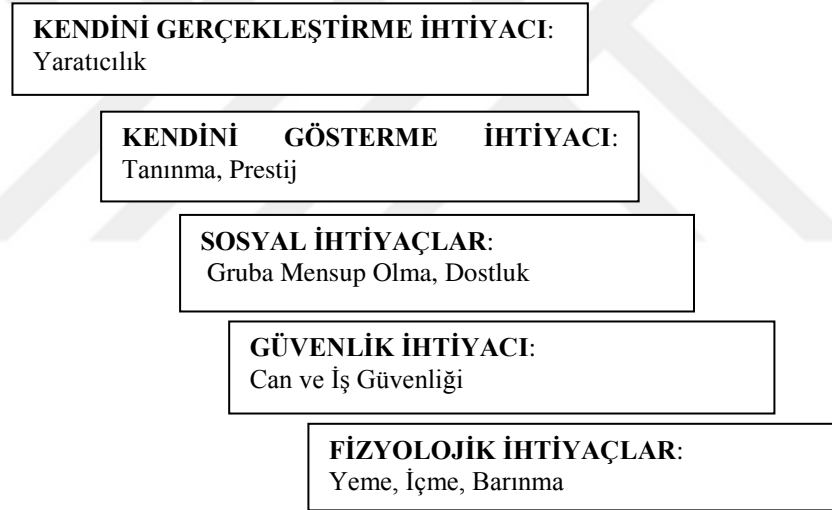
¹ A. Karataş, Otel İşletmelerinde Kronizmin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri: Muğla İlinde Bir Araştırma, Balıkesir Üniversitesi (BAÜ), SBE, YYLT, Balıkesir, 2013, s.38.

² C. Demir, Kişilik Özellikleri ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Uygulama, İNÜ, SBE, YYLT, Malatya, 2012, ss.55-56

1.2. İş Tatminin Gelişimi

“Daha önceki klasik yönetim anlayışta insan mekanik unsurla eşdeğerde tutuluyordu. Yani birey tıpkı kullandığı makina ve aletleri tamamlayan bir parça misali idi; bu nedenle iş görenin işinden tatmin olup olmamasının pek bir önemi yoktu. Yönetim kadrosu sadece işin doğru yapılması ile ilgilenirdi. İş tatmini deneyimli işgörenin dikkatini çekmek ve bireyden faydalanabilmek için ihtiyaç duyulan unsurdur. Yapılan çalışmalar sağlık sektöründe çalışanların iş tatminsizliği varsa stres artar ve sonucunda davranış bozukluğu, çatışma, bağlı olduğu kuruma inancı azalır, hastanın iyileşme zamanında artış gibi negatif sonuçlar meydana getirir. Maslow’ un ihtiyaçlar hiyerarşisi bu teorinin başında gelir.”¹

Şekil 2. Maslow’un İhtiyaçlar Hiyerarşisi



Kaynak: Ç. İbili, Tıbbi Mümessillerin İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi, Nuh Naci Yazgan Üniversitesi (NNYÜ), SBE, YYLT, Kayseri, 2017, s.7

¹ Ç. İbili, Tıbbi Mümessillerin İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi, Nuh Naci Yazgan Üniversitesi (NNYÜ), SBE, YYLT, Kayseri, 2017, s.7

1.3. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

1.3.1. Bireysel Faktörler

Bireylere gerekli örgütsel olanaklarının sağlanması bireyin iş doyumuna ulaşacağı anlamına gelmemektedir. Çünkü her bireyin sahip olduğu kişisel özellikler birbirinden farklıdır. İş doyum kavramı bireyden bireye değişkenlik göstermektedir. Bu durum bireyin değerlerine ve değerlerinin öncelik sırasına göre değişmektedir. Örneğin; bir kişi için terfi birinci sırada doyum sağlarken diğer bir kişi için ücret birinci sırada ve önemde olabilmektedir.¹

Kurumların kapasiteleri ve sunmuş oldukları iş konumları haricinde bireyin gereksinimi ve ümidi iş tatmini üzerinde etkili olmaktadır. İş tatminini etkileyen faktörlerden bireysel faktörleri; cinsiyet, yaş, statü, eğitim düzeyi, kişilik, sosyokültürel çevre ve medeni durum şeklinde yedi başlıkta incelenebilir.

1.3.1.1. Cinsiyet

Kadınların iş ortamına katılmasıyla beraber kadın- erkek farklılıkları oluşmaya, iş gücü ve işle etkileşim konularında iş doyumunun kadın erkeğe göre farklılıklar olduğu yapılan araştırmalar ortaya çıkarmaktadır. Eşit olmayan çalışma ortamı, ücret, çalışma koşulları ve mesai gibi birçok kavram iş tatminini etkilemektedir.²

Kadın ve erkek çalışanlar arasındaki iş tatmini farklılıkları cinsiyetlerinden ziyade daha farklı grup etkenlerden kaynaklanabilmektedir. Beklenti düzeyleri, kişilerin iş tatminine olan yaklaşımını etkilemektedir. Kadınların istek ve beklentileri daha çok bürolarda çalışmak olmasına karşın, erkekler daha çok dış ortamda ve fiziksel güç gerektiren işleri tercih etmektedir.

¹ İ. Yılmaz, Öğretmenlerin Maruz kaldıkları Psikolojik Yıldırma (Mobbing) Davranışları ile İş Doyumu Arasındaki İlişki, MSKÜ, EBE, YYLT Muğla, 2017, s.70

² H. Okan, Ortaöğretim Öğretmenlerinin Karşılaştıkları Yıldırıcı Davranışlar İle İş Doyumu Arasındaki İlişki, MALÜ, SBE, YYLT, İstanbul,2010, ss.37-38

1.3.1.2. Yaş

Yaş, çalışanların çalışmış oldukları alana ilişkin ihtiyaç, talep, umut ve ileriye dönük bakışlarını etkilemekte ve şekil vermektedir. Çalışma hayatının başında olan birinin iş tatmini ve işten beklentileri ile emekliliği yaklaşmış bir çalışanın beklentileri arasında farklılıklar olmaktadır.

İş tatminini etkileyen bireysel faktörlerden olan; yaş ile iş tatmini arasında doğru orantı vardır. Yaş iş tatminini düzeyini belirlemede diğer nedenlerden daha fazla etkiye sahiptir. Genç insanlar yaşlı insanlara göre işlerinden daha az memnun olmaktadırlar. Kişiler 30'lu yıllarında işlerinden daha memnun olurken,. 40'lı yıllarda ise bu tatmin düzeyi sabit bir şekilde sürmektedir. 50' li yıllarda ise iş tatmin düzeyi yeniden artmakta ve memnuniyet durumuna gelmektedir.¹

1.3.1.3. Statü

İş tatminini etkileyen bireysel faktörlerden statü; bir kişinin yaşadığı sistem içerisinde hak ve görevlerini ifade ettiği konumudur. İki şekilde statü görülebilmektedir. Biçimsel olan ve biçimsel olmayan statüdür. Biçimsel statü; kurumun belirlemiş olduğu otoriteye bağlı oluşturduğu sıralamaya göre ortaya çıkar. Biçimsel olmayan statü ise; kişinin kendisine duyulan sevgi ve saygı nedeniyle sistem içerisindeki pozisyonunu ifade etmektedir. Statü ister biçimsel olsun ister biçimsel olmasın çalışanlar için önemli olup iş tatminlerini etkilemektedir.

Yapılan araştırmalarda iş tatmini ve statünün birbirleriyle güçlü ilişkilerinin olduğunu ortaya çıkarmaktadır. Yine yöneticiler arasında da yapılan başka bir araştırmada da üst yönetimde bulunan çalışanların iş tatmini düzeylerinin yüksek olduğu doğrulanmıştır.²

¹ B. Artan, İşletmelerde Eğitimin Çift Faktör Teorimi Kapsamında İş Tatminine Etkisi ve Bir Uygulama, MÜ, SBE, YYLT, İstanbul 2011, s.49

² B. Canik, Esenboğa Hava Limanı'nda Farklı Birimlerde Çalışanların Stres Düzeylerinin İş Tatmini Üzerine Etkisi, GÜ, SBE, YYLT, Ankara, 2010, s.76

1.3.1.4. Eğitim ve Öğretim Düzeyi

İş tatminini etkileyen bireysel faktörlerden biride eğitim ve öğrenim düzeyidir. Eğitim düzeyi ile iş tatmini arasındaki ilişki tam olarak tanımlanamamıştır. Eğitim düzeyi yüksek kişiler bazı durumlarda beklentileri yükseldiği için işle ilgili tatminsizlik yaşarken, bazı durumlarda ise ödüllendirmelerin örgütsel seviyede olması iş tatmini düzeylerini arttırdığı görülmüştür.

Eğitim durumu, kişinin sadece iş konusundaki donanımını değiştirmekle kalmayıp aynı zamanda hayata bakış açısını da değiştirdiği bir gerçektir. Tüm bu değişikliklerle beraber kişilerin iş tatmini düzeyleride farklı olabilmektedir. İşgörenin eğitim düzeyi yükseldikçe, içinde bulunduğu referans grubunun düzeyi arttığı için işgören işi ile ilgili ödülleri değerlendirme durumu değişmekte ve bu durum sonucunda iş tatmini azalabilmektedir.¹

Gökdemir çalışmasında eğitim durumuyla içsel ve dışsal iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Lise mezunlarının içsel ve dışsal iş tatminleri lisans mezunlarında daha yüksek olduğunu belirlemiştir.² Çalışanlarda eğitim düzeyi arttıkça beklentilerinde de artış olacaktır. Dolayısıyla kurum çalışanın beklentisini karşılayamayacak durumda olduğunda da iş tatminsizliğini ortaya çıkacaktır.

1.3.1.5. Kişilik

İş tatminini etkileyen bireysel faktörler den kişilik; kişilik özellikleri ve iş doyumunu arasında ilişki olduğu bilinmektedir. Esnek kişilik yapısına sahip, kendini ifade etme yeteneği yüksek ve ilişkilerinde yapıcı bireylerin daha yüksek iş doyumuna sahip oldukları ifade edilmektedir. Kendisi ile barışık, yaptığı işe güvenen öz benlik duygusunu geliştiren çalışanlar daha çok iş doyumunu sağlayabilmektedirler. Bu çalışanlar, başarıya daha çok motive olmakta, daha çok sorumluluk üstlenmekte,

¹ A. A. Görgülüler, Örgütsel Adalet ve İş Tatmininin Örgütsel Bağlılığa Etkisi Üzerine Bir Araştırma, NÜ, SBE, YYLT, Niğde, 2013, s.81

² Gökdemir, ss.116-119

övlmeyi, onaylanmayı daha az talep etmekte, yapılan eleştiriden az oranda etkilenmekte, işi ile ilgili çatışmaya, sorun yaşamaya daha az düşmekte ve uyum ile ilgili yollara daha az oranda başvurmaktadır. Olumsuz düşüncelere sahip kişilerin iş doyumsuzluğunu yaşamaya daha eğimli oldukları saptanmıştır.¹

Kişilik bir bakıma kişinin yapmış olduğu işinden neler beklediğinin yanında etrafındakilerin kendisine ne ölçüde imkan verdiği ya da bunlar arasında ne gibi farklılıkların bulunduğu ile de açıklanabilmektedir. Kişilik bireyin çalıştığı ortamı etkileyebilmekte ya da kendisi çalıştığı ortamdan etkilenebilmektedir. İletişim becerileri az olan ve fazla sinirli kişilerin genellikle iş tatminleri düşük olmaktadır. İletişim becerisi yüksek kişilerin ise iş yerine uyumlarının kısa zamanda olması, iş yerinde kolay arkadaşlık ilişkileri geliştirebildikleri için işe bağlılık ve iş tatmini yüksek olmaktadır.²

1.3.1.6. Sosyal Etki

Bireysel faktörlerden olan sosyal etki ise; işgörenler, çevresindeki bireylerden, gruplardan, içinde bulunduğu kültürden etkilenirler. Normal şartlarda yetişmiş bir birey yüksek maaş almayı arzu edecektir. Şayet istediğinden daha az bir maaş alırsa işinden tatmin olma olasılığı düşecektir. İş arkadaşları işgöreni etkileyen faktörlerden bir diğeridir. Özellikle işe yeni başlayanlar üzerinde yüksek etkiye sahiptirler.

Şayet işe yeni başlayan işgörenin çevresindeki arkadaşları işten tatmin değillerse, bu durum onu da etkileyecektir. Aile ortamına buna benzer bir biçimde çalışanın iş tatmini düzeyini etkileyecektir. Zengin ortamda yetişmiş bir kişiyi öğretmenlik yaparak kazandığı maaşı kendisini tatmin etmeyecektir. Çünkü zengin ortamda ailesi ile elde ettiği yaşam standardının daha da altında bir hayat standardına sahip olmuş olacaktır.³

¹ E. Baysal, Hemşirelerde Öz-Yeterlilik İnancı ve İş Doyumu İlişkisi: Bir Üniversite Hastanesinde Saha Çalışması, İÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2010, s.33

² E. Yılmaz, Hastanelerde Kadın Çalışanlara Yönelik Psikolojik Yıldıрма (Mobbing) ve İş Tatminine Etkisi: Isparta İlinde Bir Uygulama, SDÜ, SBE, YYLT, Isparta, 2015, ss.49-50

³ A. Eğri, Örgütlerde Algılanan Çalışan Koçluğunun İşte Ayrılma İsteği İle İlişkisinde İş Tatmini ve Duygusal Bağlılığın Aracılık Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama, Hacettepe Üniversitesi (HÜ), SBE, YYLT Ankara, 2013, s.42

1.3.1.7. Medeni Durum

Yapılan çalışmalarda bekârlara göre evli çalışanların daha fazla seviyede iş tatminine sahip olarak hizmet verdikleri görülmektedir. Eşinden ayrılmış kişilerin de evli çalışanlara göre daha az seviyede iş tatmini yaşadıkları görülmektedir. Bekâr çalışanın evlendikten sonra iş tatmininin de artış olduğu bunun nedeni olarak da evliliğin getirdiği sorumluluk ve maddi ödüllere daha fazla önem vermesi gösterilebilir.¹

Çalışan bekâr yalnız kendi hayatını idame ettirdiği ve kendisi haricinde sorumluluk hissini pek olmaması, evli olan bireyin kendisi haricinde bakmakla yükümlü olduğu ailesinin geçimi, sosyal çevresinin beklentileri ve işyerinde kendini kabullendirme düşüncesinden dolayı iş tatmini yükselir.

1.3.1.8. Tecrübe

Çalışma hayatına yeni başlayan bireyler yaptıkları işten tatmin olma eğiliminde olmaktadır. Bu dönemdeki yönlendirmeler becerilerin ve yeteneklerin gelişmesini de kapsamaktadır. İş yeni olduğu için değişik ve çekici görünebilir. Erken oluşan bu tatmin işgörenin ilerlemesini ve gelişmesini sürdürmeyince gerilemektedir. Böylelikle işgörenin içinde geçirdiği birkaç yıl sonrasında cesareti kırılmakta ve kurum içerisinde yükselmesi yavaş ilerlemektedir. Mesleki düzey ve diğer kişisel değişkenler sabit kaldığından uzun yıllar aynı işi yapan ve daha deneyimli olan çalışanlar adeta işi ile bütünleşir ve işlerine karşı uyumları fazla olur.²

Aktay çalışmasında tecrübenin artmasıyla çalışanlarda iş tatmin düzeylerinin arttığını, 16-20 yıl çalışması bulanan doktorların 6-10 ve 11-15 yıl iş tecrübesine sahip doktorlardan daha fazla iş tatmini duyduklarını tespit etmiştir.³ İşe yeni başlayanlar için durum biraz farklılık göstermektedir. Beklentileri yüksek olmakla birlikte işe yönelik güzel düşünceler içerisinde bulunurlar. Ancak zamanla bu

¹ E. Kılıç, İş Tatmini ve İş Rotasyonu Arasındaki İlişkinin İncelenmesine İlişkin Otomotiv Sektöründe Bir Araştırma, MÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2008, s.20

² Yılmaz, s.48

³ D. D. Aktay, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki ve Askeri Hastanede Bir Uygulama, İÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2010, s.73

beklentinin karşılanmayacağı hissine kapıldıklarında iş tatminsizliği yaşarlar. Genellikle yeni işe başlayan kişi işe uyum konusunda yeterince desteklenmediği durumlarda eski çalışana göre daha düşük iş tatmini ile çalışır.

1.3.2. Örgütsel Faktörler

1.3.2.1. Fiziksel Çalışma Koşulları

İş tatminini etkileyen fiziksel çalışma koşullarında; Kişilerin çalışma ortamı ve bu ortamı etkileyen fiziksel koşullar verimlilik, motivasyon ve iş tatmini düzeyini etkileyen önemli unsurlar arasındadır. Kullanılan beden gücünün fazla olması, gürültülü ortam, aşırı sıcak veya soğuk ortam, çalışılan ortamın nem miktarı ve çalışma ortamının aşırı tehlikeli oluşu iş tatmini düzeyini etkileyen fiziksel koşullar arasında gelmektedir. Örneğin çok gürültülü ortamda çalışma tansiyon yüksekliği, mide rahatsızlıklarına veya duyma bozukluklarına neden olabilmektedir. Yetersiz aydınlatılmış bir ortamda çalışma zamanla görme ile ilgili sorunlara neden olabilmektedir. Çalışma ortamındaki ışıklandırmanın iyi olması iş verimliliğini arttırdığı görülmüştür.¹

Çalışanlar için işyerinin fiziki ortamı ve ısı nem dengesinin uygun bir şekilde ayarlanması gerekmektedir. Yapılan işin özelliğine göre sıcak veya soğuk ortamlarda bulunmak çalışanlarda stres oluşturmaktadır. Bu nedenle çalışma ortamının fiziki şartlarını iyileştirerek çalışanlarda iş tatmininin artırılması hedeflenmelidir.²

1.3.2.2. Ücret Seviyesi

İş tatmininde ücret hem motive edici hem de iş tatminini belirleyen temel faktörlerden biridir. Kurumlarda çalışanların beklentileri, adil bir ücret dağıtımının olmasıdır. Verilen hizmet karşılığı hedeflenen ücret alınamadığında mutsuz ve iş doyumları düşük olacaktır. Çalışanlar maddi tatminsizliğin ardından

¹ A.R. Güner, Sağlık Hizmetlerinde Örgütsel Bağlılık, İşe Bağlılık ve İş Tatmini Arasındaki İlişkilerin Modellenmesi, AKDÜ, SBE, YYLT, Antalya, 2007, ss.60-61

² F. Kara, Kamu Çalışanlarının İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma, Nişantaşı Üniversitesi (NTÜ), SBE, YYLT, İstanbul, 2017, s.36

performanslarında azalma, işten ayrılma gibi düşünceler ile işin bütününe duyduğu tatminsizlikte azalma olacaktır.¹

Kurum içinde çalışanların yalnızca maddi yönden memnun edilmesi, iyi bir ücretle mükâfatlandırılması onun işten tatmin olacağı veya daha verimli çalışacağını göstermez. Geçmiş yıllarda çalışanlardan daha fazla verim almak veya kurumda tutabilmek için fazla ücret ödenmesi gerektiği yanlışına düşülmüştür. Ancak yapılan araştırmalar ve uygulamalar göstermiştir ki ücret tek başına iş tatmininde yeterli değildir. Çalışanların ücrete dair beklentisinin kaynağında ihtiyaçlarının karşılanacağı yeterlilikte olması ve hakkaniyet içermesidir.²

1.3.2.3. Terfi İmkânları

İş tatminini etkileyen örgütsel faktörlerden terfi imkânlarının iş tatmini üzerinde etkileri bulunmaktadır. “Terfilerin adil olması iş doyumunu arttıran bir faktör olarak kabul edilmektedir. Yapılan çalışmalarda terfi ile iş tatmini arasında anlamlı bir bütünlük olmadığı görülmüştür. Bazı çalışmalarda terfi etme ile iş tatmini arasında pozitif, bazılarında ise negatif bir ilişki tespit edilmiştir. Buradaki ana sorun terfi olanaklarının kurumdan kuruma veya özel sektörden kamuya farklılık göstermesi şeklinde ifade edilebilmektedir.”³

Terfi bir anlamda işinde monotonlaşan ve bulunmuş olduğu pozisyonadaki yetkilerini eksik hissetmeye başlayan kişinin önünü açmaktır. Yerinde sayan ya da aynı işin etrafında dolaşıp tıkanmaya başlayan ve iş tatminsizliği meydana getirecek bir durumun önüne geçilmektedir.

1.3.2.4. Kararlara Katılma ve Otonomi

Çalışanlar için karar verme özgürlüğü otonomi olarak tanımlanmaktadır. Her çalışan birey yapmış olduğu işle alakalı olarak özgürce karar vermek ve uygulamak ister. Sık yapılan denetimler veya yöneticiler tarafından yapılan aşırı müdahaleler

¹ A. Değerli, Örgüt Kültürü ve İş Tatmini arasındaki İlişki ve Eğitim Kurumlarında Bir Araştırma, GYTE, SBE, YYLT, Gebze, 2010, ss.81-82

² C. Hoş.-A. Oksay, “Hemşirelerde Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini İlişkisi”, SDÜ, İİBFD, C.20, S.4, Isparta, 2015, s.11

³ H. Öğretmen, Mobbingin İş Doyumuna Etkisi: Mersin İli Tarsus İlçesinde Görev Yapan Öğretmenle Üzerine Bir Araştırma, Çağ Üniversitesi (ÇAĞÜNI), SBE, YYLT, Mersin, 2013, s.43

Çalışanlar için stres oluşturmakta ve stresli ortamda çalışmaya bağlı olarak çalışanlarda iş tatminsizlikleri oluşmaktadır.

Ayrıca alışanlar yapmış oldukları işlerde verilecek kararlarda kararlara katılma, fikirlerinin değerli kabul edilmesini isterler. Kararlara katılma ve otonominin oluşması çalışanları motive etmekte ve yaptıkları işten tatmin olmalarını sağlamaktadır.¹

1.3.2.5. İletişim

Kurumlarda iletişim; iş görenlerden neler beklenildiğini, işlerin nasıl yapılması gerektiğini, üstlerin veya diğer çalışanların ne düşündüklerini öğrenmenin yolu iletişim kurmaktır. Toplumsal yaşamda bilginin paylaşılması yönetim açısından önemlidir, bunun yanında işgörenler arasında olumlu tutum ve davranışlar edinilmesi iletişimin etkili olmasına bağlıdır.

İşletmede iletişimin eksik olması o işletmede belirsizlik ortamını arttırır. Belirsizlik ortamında işten tatmin olma düşer. Stres, güven problemi, işyerine bağlılığın düşmesi, işe gelmeme, verimlilik düşüşü ve sonucunda da işten ayrılmalar artar. İşletmede iletişim kazaları yaşanması olumsuz tutum ve davranışların gelişmesine neden olur.² İş görenler ve işveren arasında ki iletişim düzeyi şeffaf olmalı, yöneticiler iletişime açık olmalı, kolay ulaşılabilir olmalı ve her iki taraf sıkıntı ve isteklerini rahatça ifade etmeleri iş tatmini açısından önemli olup olumlu yönde etkilemektedir.

1.3.2.6. Statü

Statü örgütün kişilere değer olarak biçtikleri bir kavramdır. İyi bir kurumda çalışmak ya da iyi bir konumda olmak kişi için statüsünde önemli etki yapmaktadır. Statünün kazanılması kurum tarafından göstermiş olduğu davranış ve tutumlar sonucunda kişiye verilmektedir. Çalışanlar da kendilerini göstermek için gayret ve çabalarını daha da artırmakta, fedakrlıktan kaınmamaktadırlar. Göstermiş olduğu

¹ A. Doğru, Kadın alışanların Cam Tavan Engelleri ve İş Tatminine Etkisi: Afyon Kocatepe Üniversitesi Tıp Fakültesi rneği, DP, SBE, YYLT, Kütahya, 2010, s.21.

² A. Aliyeva, alışanların rgtsel Adalet Algılarının İş Tatmini zerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma, A, SBE, YYLT, Ankara, 2013, s.65.

çaba ve gayret sonucunda yöneticiler tarafından görülmeleri doğrultusunda motive olacak ve iş tatminleri artacaktır.¹

1.3.2.7. İş Arkadaşları İle İlişkiler

Örgütsel faktörlerden iş arkadaşları ile ilişkilerde; başarılı organizasyonlar, bilgi, düşünce ve duygu paylaşımının keyfini çalışanlarına yaşatmaktadırlar ve olumlu duygular yaratan bir kültürün nasıl oluşturulduğuna ilişkin örnekleri izlemektedirler. Güvenin egemen olduğu ve bilginin paylaşıldığı bir kültür yaratmak iş göreni daha üretken yapacaktır.

Amaç birliği örgütsel birliğe yol açmaktadır. İşgören yaptığı işin karşılığında her zaman somut bir başarı ve sadece maddi kazanç beklemez. Yaşamının büyük çoğunluğunu geçirdiği iş ortamında uyumlu bir şekilde çalışmak ve sosyalleşmek ister. Bu sebeple uyumlu iş arkadaşları ve iş ortamı olan işgörenlerin iş tatmini daha yüksek olduğu görülmüştür. İşgörenlerin birbirleri ile olan iletişimi ne kadar güçlü olursa işlerinden bir o kadar memnun oldukları görülmüştür.²

1.3.2.8. Sosyal Güvence ve İş Güvenliği

Çalışanların kurum içerisinde iş güvenliğinin olması iş tatmininde önemli bir faktör olarak rol oynamaktadır. Çalışanlar içinde bulundukları ortamlarda güvenlik hizmetinin iyi sunulduğuna, kendisine herhangi bir zarar gelmeyeceği kanaatine varıldığında değerli olduğunu düşünecek ve iş tatmini yüksek olacaktır. Güvenlik önlemleri veya tedbirlerinde eksiklik olduğu durumlarda çalışanlarda motivasyon kaybı, yaptığı işten mutsuzluk duyma, iş kazalarında artma, vb. etkiler ortaya çıkacaktır. Kurumlara düşen görevlerden biri de çalışanların güvenliğini sağlayarak iş tatminlerini arttırmaktır.³

Ülkemizde kişiler sadece sosyal güvence düşüncesi ile daha az ücret ile de olsa kamuda çalışmayı tercih etmektedir. İşletmelerin, çalışanlarına ekonomik ve

¹ A. Günbatan, Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları ve Çalışanların İş Tatmin, Üzerlerine Bir Uygulama, İNÜ, SBE, YYLT, Malatya, 2006, s.71

² A. B. Somuncuoğlu, Psikolojik Güçlendirme ve İş Tatmini Arasındaki İlişki ve Bir Uygulama, İÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2013, s.68

³ D. Gültekin, Örgütsel Kariyer Planlama ve İş Tatmini Etkileşimi ve Altın Çini İşletmesinde Bir Araştırma, DPÜ, SBE, YYLT, Kütahya, 2010, s.70

sosyal hakları noktasında gelecek kaygısı yaşamadan güven duymalarını sağladıkları oranda çalışanlarında iş tatmini düzeyleri aynı oranda artacaktır.

1.3.2.9. İş ve İşin Özellikleri

İş ve işin özelliklerinde; çalışan kendi bilgi ve becerisine uygun bir iş yaparsa o işten tatmin olabilir. Bilgi ve becerisine uygun olamayan işte çalışan kişi, istediği başarıyı gösteremez ve iş tatmini yaşayamaz. İşin çalışanı doyuma ulaştırabilmesi için çalışana çekici gelmesi gerekmektedir. İlginç olabilir, değişik şeyler öğrenme olanağı tanıyabilir olması vb. doyumunu sağlayan değişkenler arasında sayılabilir.

Yani işin kendisi olarak ifade edilmek istenen işin niteliğidir. İşin niteliği de kişinin yetkinliğine uygun olmalı, kişiye cazip gelmeli, kişinin kapasitesini zorlayabilecek nitelikte olmamalıdır.¹ İş ve işin özelliği sadece örgütsel faktör olarak değil aynı zamanda bireysel faktör olarak da ele alınabilecek bir olgudur.

1.4. İş Tatminini Artırma Yolları

Kurumun hedefleri ile çalışanın hedefleri aynı doğrultuda olduğu sürece elde edilen verim her iki taraf için de olumlu olacaktır. Çalışanlar örgüte bağlılıklarını iş tatmini düzeyleriyle de göstereceklerdir. İş tatminini artırmak için bazı konularda dikkatli davranmak gerekmektedir. Bu konular; çalışanın ve işinin özelliklerine göre ortamın uygun olması fiziki şartlarının düzenlenmesidir. Ücret dağılımı belirlenmiş hedefler doğrultusunda yapıp adil bir şekilde çalışanlara bilgi verilerek dağıtılmalıdır. Kurum içerisinde iletişimi artırmak için toplantılar yapıp çalışanların şikâyet, istek ve önerilerini aktarmaları için fırsat verilmelidir. Çalışma ortamı ile ilgili alınacak kararlarda çalışanların görüşleri alınmalı, uygun olanlar değerlendirilmelidir.

Kurum içerisinde sosyal yardım ve hizmet birimleri oluşturulup ihtiyaç olan personellerin gereksinimleri karşılanmalıdır. Kariyer ve terfi düzenlemeleri belirlenmeli ve çalışanlar tarafından bilinmelidir. Çalışanlar yaptıkları işlerde takdir

¹ A. Karamil Köy, Yöneticiye Güvenin İş Tatmini Üzerindeki Etkisinde Lider-Üye Etkileşiminin Aracı Rolü: İstanbul ve Kocaeli İllerinde Beyaz Yakalılar Üzerinde Bir Araştırma, MÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2011, s.38

edilmeli, desteklenmeli, gerekli durumlarda ödüllendirilmelidirler. Kurum içerisinde bu düzen ve işleyiş sistematik olarak işlediği sürece çalışanların ve kurumun elde edeceği iş tatmini oranında birbirine paralel olarak artacaktır.¹

2. SAĞLIK KURUMLARINDA İŞ TATMİNİ VE İŞ TATMİNSİZLİĞİ

Sağlık alanında emek ve yoğun hizmetin olduğu hastanelerde işgücü diğer sektörlere göre sağlık kuruluşlarında daha fazladır. Çünkü sağlık çalışanın en ufak hatası sağlık hizmeti alan hastanın hayatına mal olabilir. Sağlık hizmeti veren sağlık çalışanı ile hasta arasında iyi bir iletişimin olduğu bu ortamda iş tatmini düşük olan sağlık çalışanın hizmet sunumunun kaliteli olmasını ve hasta memnuniyetini beklemek mümkün değildir. Hizmeti alan hasta ve yakınlarının verilen hizmetten memnun olması için sağlık çalışanın yaptığı işten ve işyerinden tatmin olmuş olması gerekir.²

2.1. Sağlık Kurumlarında İş Tatmininin Sonuçları

2.1.1. Motivasyon

Sağlık çalışanlarında iş tatmininin artması sonucu motivasyonları da paralel olarak artacaktır. Motivasyon çalışanlar için psikolojik bir dönem olmakla beraber kişinin arzularını, isteklerini, güdülerini ya da ihtiyaçlarını tanımlamaktadır. Verimli işler konusunda motivasyon çalışma isteğini getirmektedir. Bu süreçte iş tatmini olumlu duygularla birlikte artış gösterecektir. Kısaca çalışan kişilerde harekete geçiren, hedeflerine yönelten, onların duygu ve düşüncelerini ifade ettiren bir dürtüdür. Motivasyonu iyi olan sağlık çalışanları verdikleri hizmette kaliteli işler ortaya koyacak ve kişiler yaptıkları işlerden mutluluk duyup iş tatminlerinin artmasını sağlayacaktır.³

¹ E. Yersiz, İlköğretim Okul Müdürlerinin Öğretmenler Tarafından Algılanan Yöneticilik Performansları İle Öğretmenlerin İş Tatmini Arasındaki İlişki Düzeyi, Yeditepe Üniversitesi (YETÜ), SBE, YYLT, İstanbul, 2010, ss.50-51

² Aktay, s.27

³ Özdemir, ss.62-63

2.1.2. Performans

Yapılan çalışmalar sağlık kurumlarında iş tatmini ile kurum personellerinin performansları arasında anlamlı bir ilişki olduğu ortaya koymaktadır. Çalışanların performansı ile iş tutumları arasında ki ilişkinin incelenmesi Hawthorne araştırmalarına kadar uzanmakta ve günümüzde de konu ile ilgili çalışmalara rastlanmaktadır.

Yapılan çalışmaların bir çoğunda sağlık çalışanının performansı ile iş tatmini arasında güçlü bir ilişki olduğu yönünde sonuçlar bulunmuştur. Konu ile ilgili yapılan bazı araştırmalarda sağlık çalışanının performansı ile iş tatmin düzeyi arasında anlamlı bir ilişkidir söz edebilmesi için çalışanların kişilik özellikleri ve bunun yanında adaletli bir çalışma ortamı ve ödüllendirilme olması gerektiği vurgulamakta ve iş tatmini yüksek çalışanların, iş tatmini düşük olan çalışanlara göre daha yüksek performans gösterdikleri vurgulanmıştır.¹

2.1.3. Başarı

Sağlı kurumlarında iş tatmininin sonuçlarından başarı, kişinin ulaşmak istediği hedefe varabilmek için gösterdiği çaba sonucu ulaşmak istediği yere varabilmesidir. Sonucunda çalışan mutlu ve huzurlu oluyorsa başarılıdır. Hedefini belirleyerek ve o hedefe varmak için çaba harcamasıyla başarı ortaya çıkar. Görünürde izlenen yol ile ödüllendirme olduğunda tatmin ortaya çıkar. Kurum içinde iş görenlerin aynı özellikler olsa bile yaratıcılıkları ayrı olabilmektedir. Başarı, kişisel yapıya göre değişmektedir.

Bilimsel bir çalışmada iş tatmini ve başarı arasında olumlu ancak düşük bağlantı ortaya çıkmıştır. İş tatmini ve başarı arasındaki ilişkiler; tatmin başarıyı artırmakta, başarı tatmine yol açmakta, başarı ve tatmine ödüller sebep olmaktadır.²

¹ B. Mamedov, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma, İÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2013, s.28

² Özalp, 78

2.1.4. Örgütsel Bağlılık

Sağlık kurumlarında iş tatmininin olumlu sonuçlarından olan örgüte bağlılık, çalışanın bulunduğu örgütün belirlediği hedefe ulaşabilmesi için sarf ettiği çaba, istek ve inancıdır. Örgüte olan bağlılık ile iş tatmini arasında karşılıklı bir ilişki vardır. örgütsel bağlılık iş tatminini olumlu yönde etkilerken, iş tatmini de örgütsel bağlılığı aynı yönde etkiler. Başka bir deyişle; yaptığı işten tatmin olan çalışan örgüte daha çok bağlı olma, yaptığı işten tatmin olmayan çalışanlar ise, örgüte zarar verme davranışında olabilirler.¹

Örgütsel bağlılık uzun yıllar aynı yerde çalışan bir kişinin çalıştığı örgüt ile bütünleşmesi, onunla ortak kimlik kazanması anlamına gelir. Bu bakımdan kişinin çalıştığı yere olan sadakati ile örgütün çalışanına verdiği imkanlar iş tatminini etkilemektedir.

2.2. Sağlık Kurumlarında İş Tatminsizliğinin Sonuçları

2.2.1. İşe Yabancılaşma

İş yükünün artması ve çalışanların katkılarının parçalanması doğrultusunda kurum içerisinde yabancılaşma ortaya çıkmaktadır. Çalışma ortamında kişi yapmış olduğu hizmetin herhangi bir katkı yapmadığını fark etmesi durumunda işe karşı tatminsizlik ortaya çıkarmaktadır. Çalışanlar sahip oldukları bilgi ve becerilerini ortaya koyamadıkları sürece kurumların büyüklükleri içerisinde kayboldukça, kendisine, çalışma arkadaşlarına ve kurumuna karşı yabancılaşır.

Çalışanların kurum içerisindeki yabancılaşmalarında bazı belirtiler ortaya çıkmıştır. Bunlar; gelecekle ilgili plan yapamama, herhangi bir amaç veya hedef olmadan işe gelme, diğer çalışanlar ile iletişime girmekten kaçınma, mutsuzluk, kurum içerisindeki yeni oluşan değişimlere katılmama, vb. birçok gösterge bulunmaktadır. Kurum içerisindeki oluşan işe yabancılaşma durumu kişinin emek ve çabasını da azaltmaktadır.²

¹ Y. Çelik, Çalışanların İşletmenin Kurumsal Sosyal Sorumluluk Faaliyetlerine Yönelik Algısı İle İş Tatmini Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma, İÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2013, s.102

² Z. Karakaş, Yönetime Katılmanın İş Tatmini Üzerine Etkisi: Denizli' de Tekstil Sektöründe Bir Uygulama, DPÜ, SBE, YYLT, Kütahya, 2010, s.55

2.2.2. Devamsızlık Üzerine Etkisi

Sağlık kurumlarında iş tatminsizliğinin sonuçlarından biri de işe devamsızlıktır. Çalışanlar mazeret göstermeden, yönetime geçerli mazeret sunmadan veya haber vermeden işine gelmemesi ya da geç gelmesi, çalışmayı aksatmasıdır. Yani çalışanlar çalışma saatlerinde kurumlarına gelmemeleri ve sorumlulara konu ile ilgili bilgilendirme yapmamalarıdır.

Yapılan araştırmalarda bazı kaynaklarda iş tatmini ile devamsızlık arasında kayda değer bir ilişkinin olmadığını, bazı kaynaklarda da tam tersi olarak negatif yönde bir durumdan bahsedilmektedir. Kısaca çalışanın iş tatmininde azalma olanlarda işe gelme durumlarında aksamalar olduğu, hatta gelmediği ile ilgili çalışmaların olduğuna rastlanmaktadır. Çalışan çalıştığı işten memnun değilse işe devamsızlık yapmaktadır.¹

2.2.3. Personel Devri Üzerine Etkisi

İş tatminsizliğinin sonuçlarından olan personel devri üzerine etkisinde devir oranı; bir kurumda belli bir dönem de çalışanın, o dönem içinde işten ayrılan çalışanın yüzdelik oranını ifade eder. Çalışan devri yüksek ise işletme için sorunların çıkması anlamına gelmektedir.

Yapılan çalışmalar genel olarak, işgücü devir hızı ile iş tatmini arasında olumsuz bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. İş tatmini ile işgücü devir hızı arasında devamsızlıklarla iş tatmini arasındaki ilişkiden daha kuvvetli bir ilişki olduğu saptanmıştır. Ancak bununla birlikte işten ayrılmalar üzerinde etkili olan başka faktörlerinde varlığını göz ardı etmemek gerekmektedir. Bunlar; içinde bulunulan pazar koşulları, alternatif iş imkanları, görev süresinin uzunluğu ve de kişi için işten ayrılma kararı almaya yol açan başka kısıtlar olarak ifade edilebilir.²

¹ A. Skeja, Çalışanların Tükenmişlik Düzeyi İle İş tatmini Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma, İÜ, SBE, YYLT, İstanbul 2012, s.69

² B. A. Tüzün, İş Tatmininin Örgüte Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin Perakende Sektöründe Bir Araştırma, MÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2013. ss.19-20

2.2.4. İş Kazaları Üzerine Etkisi

Sağlık kurumlarında iş tatminsizliğinin önemli sonuçlarından biri de iş kazalarında artma oranıdır. Çalışan kişiler dikkatsizliğe, olaya adapte olamamaya bağlı hata sayılarında artma olmaktadır.

Yapılan her hata başta hastalara, çalışana, kuruma olumsuz yönde maddi ve manevi sonuçlar ortaya çıkaracaktır. İş tatminsizliği içerisinde olan çalışanlar işlerini severek ve isteyerek yapmayacakları için hata yapmaları yüksek olacaktır. Yaptıklarının da hata olduğunu fark etmeyeceklerdir. Sağlık kurumundaki hatalarda birçoğu geri dönüşü olmayan sağlık sorunları ortaya çıkaracaktır.¹

2.2.5. Grev ve Lokavt Üzerine Etkisi

“İşinden tatmin olmayan insanların olumsuz duygulara o kadar yoğunlaşır ki, bazen bu duygular işyerine yönelik veya bireyin kendisine yönelik olumsuz sonuçlar doğurabilir. Örneğin, çalışan hizmeti engeller, sabote eder ya da kullandığı alete zarar verir. Bu paralelde toplu halde işi terk etmek, yapılan hizmeti engellemek gibi eylemlerin arkasında da çalışanların işlerinden alamadıkları doyumun intikamını örgütten çıkarma gibi bilinçli veya bilinçdışı sabotaj davranışları söz konusudur.”²

Aynı şekilde işverenin ya da vekilinin işçilerin istek ve taleplerini karşılayamaması, durumun kuruluşun hizmete devam etmesine engel olacak boyutlara ulaşması, işverenin ve çalışanların iş doyumunu sağlayamadıklarına işarettir. Bu manada hoşnutsuzluk sadece örgüt içerisinde kalmayıp başka örgütleri de etkileyebilmekte ve çalışılan sektörde iş tatminsizliği ortaya çıkmaktadır.

2.2.6. Psikosomatik Rahatsızlıklar

Sağlık kurumlarında çalışanların iş tatminsizlikleri sonucu oluşabilen psikosomatik rahatsızlıklar; çalışanların yaşadığı stres durumu, zamanla bireyin bedeninde bozukluklar ortaya çıkarabilmektedir, ortaya çıkan bu tür bozukluklara

¹ A. Y. Öztürk, Orta Öğretim Kimya Öğretmenlerinin İş tatmini, YETÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2007, s.95

² A. Takım, Örgütsel Çatışmanın İş Tatmini Üzerine Etkisi (Bir Kamu Kurumunda Uygulama), İAÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2012, s.67

psikofizyolojik/ psikosomatik hastalıklar olarak isimlendirilmektedir. En fazla yaşanan psikosomatik hastalıklar, herhangi bir nedene bağlı olmadan mide ağrısı, kalp hastalıkları, yüksek ve düşük tansiyon, migren gibi hastalıklardır.

Psikosomatik rahatsızlıkların ortaya çıkmasını iş tatminsizliğinin ortaya çıkardığı görülmüştür. Yani, iş tatminsizliği işgörenin ruhsal sağlığının yanı sıra, bedensel sağlığını da olumsuz etkilediği ve birçok hastalığa yol açtığı görülmektedir.¹ Yapılan bazı çalışmalarda psikosomatik rahatsızlıkların sağlık kurumlarında çalışanların yabancılaştırılmasının sonuçları içerisinde, iş tatmini ile yabancılaştırma arasında eksi yönde bir bağ olduğu ve iş gücü devri ile de artı yönde bir ilişki bulunduğunu göstermektedir.

¹ E. Demirhan, Belediyelerde İş Tatmini ve Turhal Belediyesi Örneği, Gaziosmanpaşa Üniversitesi (GÖÜ), SBE, YYLT, Tokat, 2007, s.61

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARDAHAN İLİ SAĞLIK ÇALIŞANLARI MOBBİNG ve İŞ TATMİNİ

1.DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİNE GÖRE KATILIMCILARIN FREKANS DAĞILIMLARI

Bu bölümde anketi cevaplayanların yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, aylık gelir, unvanı, çalışma süresi ve çocuk sayısına göre elde edilen bulgular soru formunun ilk sayfasında elde edilmiştir. Demografik özelliklere göre frekans ve oran analizi aşağıda yapılmıştır.

1.1.Yaşa Göre Frekans Dağılımı

Tablo 1. Yaşa İlişkin Bulgular

Yaş	Frekans	%
18-24	56	24,0
25-30	101	43,3
31-40	57	24,5
41-50	18	7,7
51 Yaş ve üzeri	1	0,4
Toplam	233	100,0

Yaş dağılımına bakıldığında katılımcıların 3’de 2’sinin 18-30 yaş aralığında oldukları, 40 yaş üzeri çalışan sayısının çok düşük olduğu görülmüştür. Sağlık çalışanlarının büyük çoğunluğunun 30 yaş altında genç yaş grubunda olması ve mevcut yasalarda ki emeklilik yaşı göz önüne alındığında Ardahan’da sağlık kurumlarında personel devir hızının yüksek olduğunu göstermektedir. Bunun nedeni ise; Ardahan ilinin ilk atama yeri ve zorunlu hizmet bölgesi olması, serhat ili olması, iklim koşullarının kış aylarında ağır geçmesi, sosyal hayatın gelişmemiş ve eğitim olanaklarının kısıtlı olması nedeniyle hizmet sürelerini tamamlayan sağlık çalışanları ilk fırsatta büyükşehirilere tayin istemektedir. Tayin dönemlerinde ilden ayrılan personel sayısının fazla olmasına bağlı olarak atama dönemlerinde yeni başlayan personel sayısında fazla olmaktadır. Bu denli personel sirkülasyonunun olduğu yerde mesleğinin daha başında çokça genç çalışan olması normal bir durumdur.

1.2. Cinsiyete Göre Frekans Dağılımı

Tablo 2. Cinsiyete İlişkin Bulgular

Cinsiyet	Frekans	%
Kadın	147	63,1
Erkek	86	36,9
Toplam	233	100,0

Katılımcıların cinsiyetlerine göre dağılımlarına bakıldığında % 63,1'i kadın ve % 36,9'unun erkek olduğu görülmektedir. Kadın / erkek dağılımına bakıldığında ülkenin kadın erkek nüfus dağılımında ki birbirine yakın oranların aksine kadın sağlık çalışanlarının ağırlıkta olduğu görülmektedir.

Geçmiş yıllarda Ebelik Hemşirelik gibi mesleklerin sadece kadınlar eliyle yürütülüyor olması ve sağlık kolejleri ile sağlık yüksekokulların sadece kadınların kayıt yaptırıyor olması nedeniyle sağlık çalışanlarının çoğunluğunun kadın olması beklenen sonuçtur.

1.3. Katılımcıların Medeni Durumuna İlişkin Bulgular

Tablo 3. Medeni Duruma İlişkin Bulgular

Medeni Durum	Frekans	%
Evli	104	44,6
Bekâr	129	55,4
Toplam	233	100,0

Katılımcıların medeni durumuna bakıldığında yarısından fazlasının bekâr olduğu görülmektedir. Çünkü ülkemizde ortalama ilk evlenme yaşının erkeklerde 27'nin, kadınlarda 24'ün üzerinde olduğu dikkate alınırsa çalışanların büyük bölümünün genç yaş grubunda olması, personel devir hızının yüksek olması, 10 yıl üstü çalışan sayısının az olması ve ilin ilk atama bölgesi olması nedeniyle evlenen çalışanların eş durumu tayinlerinde başka illere gitmeyi tercih ettikleri için bekar oranının yüksek çıkması normaldir.

1.4. Katılımcıların Eğitim Durumuna İlişkin Bulgular

Tablo 4. Eğitim Durumuna İlişkin Bulgular

Eğitim Durumu	Frekans	%
Lise / Meslek Lisesi	62	26,6
Ön lisans / Meslek Yüksekokulu	89	38,2
Lisans	70	30,0
Yüksek Lisans ve Üzeri	12	5,2
Toplam	233	100,0

Katılımcıların eğitim durumuna bakıldığında üçte birinden fazla Ön lisans / Meslek Yüksekokulu, üçte birine yakını Lisans, dörtte birinde biraz fazlası Lise / Meslek Lisesi, %5,2 gibi düşük bir oranın Yüksek Lisans ve üzeri mezun oldukları görülmektedir. Sağlık Bakanlığı tarafından yapılan ilk atamalarda ebelik, hemşirelik, laboratuvar teknisyeni, röntgen teknisyeni, acil tıp teknisyeni, anestezi teknikeri gibi unvanlarda sağlık meslek lisesi veya önlisans mezunları arasından atama yapılmaktadır. İlde göreve başlayan sağlık çalışanlarının mesleklerinde ilerlemek için üniversite öğrenimine başlamak istemeleri halinde ilde ki üniversitede sağlık alanında yüksek lisans programı veya fakülte olmaması nedeniyle çalışanların büyük bölümü eğitim durumundan başka illere tayin olmaktadır.

1.5. Katılımcıların Aylık Gelir Durumuna İlişkin Bulgular

Tablo 5. Aylık Gelir Durumuna İlişkin Bulgular

Aylık Gelir Durumu	Frekans	%
2000 TL'den az	22	9,4
2001-3000 TL arası	172	73,8
3001-4000 TL arası	23	9,9
4001 TL ve üzeri	16	6,9
Toplam	233	100,0

Katılımcıların dörtte üç gibi büyük bir kesimin 2001-3000 TL arası, sadece % 7'ye yakın bir kısmının 4001 TL'den fazla aylık gelire sahip oldukları görülmektedir. Sağlık çalışanlarının çoğunluğunun 2001-3000 TL arası aylık gelire sahip olmaları günümüz koşullarında ekonomik sıkıntılar yaşayabilecekleri ve gelirlerinin düşük

olmasına bağılı olarak performans ve nöbet sisteminin uygulandığı sağıık sisteminde haftalık 45 saatlik çalışma saatinin üstüne fazladan çalışmak zorunda olacakları düşünölmektedir.

1.6. Katılımcıların Unvan Durumuna İlişkin Bulgular

Tablo 6. Unvan Durumuna İlişkin Bulgular

Unvanı	Frekans	%
Acil Tıp Teknisyeni	51	21,9
Anestezi Teknikeri	4	1,7
Araştırmacı	1	0,4
Biyolog	3	1,3
Doktor	10	4,3
Ebe	31	13,3
Eczacı	1	0,4
Fizik Tedavi Teknikeri	1	0,4
Fizyoterapist	2	0,9
Hemşire	63	27,0
İstatistikçi	1	0,4
Kimyager	1	0,4
Laboratuvar Teknikeri	6	2,6
Paramedik	12	5,2
Psikolog	3	1,3
Radyoloji Teknikeri	4	1,7
Sağıık Memuru	23	9,9
Sosyal Çalışmacı	1	0,4
Şube Müdürü	3	1,3
Tıbbi Sekreter	12	5,2
Toplam	233	100,0

Katılımcıların unvan durumuna bakıldığında, yarısından fazlasının Ebe, Hemşire ve Acil Tıp Teknisyenlerinden oluştuğı, geri kalanların unvanların ise Sağıık Memuru, Paramedik, Tıbbi Sekreter, Doktor, Laboratuvar Teknikeri, Anestezi Teknikeri, Radyoloji Teknikeri, Biyolog, Psikolog, Şube Müdürü, Fizyoterapist, Araştırmacı, Eczacı, Fizik Tedavi Teknikeri, İstatistikçi, Kimyager ve Sosyal Çalışmacı olduğı görölmektedir. Sağıık Hizmetlerinde görev yapan her meslek unvanından katılımcının çalışmada yer alması özellikle Hemşire ve Acil Tıp Teknisyenlerinin bilimsel çalışmalara önem ve destek verdiklerini düşöndürmektedir.

1.7. Katılımcıların Görev Yerlerine İlişkin Bulgular

Tablo 7. Görev Yerlerine İlişkin Bulgular

Görev Yeri	Frekans	%
İl Sağlık Müdürlüğü	74	31,8
Halk Sağlığı Müdürlüğü	71	30,5
Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliği	88	37,8
Toplam	233	100,0

Katılımcıların görev yerlerine bakıldığında üçte birine yakını İl Sağlık Müdürlüğü, üçte bire yakını Halk Sağlığı Müdürlüğü ve üçte birden fazlası Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliğinde çalışmaktadır. Katılımcı sayılarının eşit dağılım göstermesi üç kurumunda çalışmaya destek verdiklerini göstermektedir.

1.8. Katılımcıların Çalışma Sürelerine İlişkin Bulgular

Tablo 8. Çalışma Sürelerine İlişkin Bulgular

Çalışma Süresi	Frekans	%
1 Yıldan az	40	17,2
1-5 Yıl	120	51,5
6-10 Yıl	44	18,9
11-15 Yıl	15	6,4
16 Yıl ve Üzeri	14	6,0
Toplam	233	100,0

Katılımcıların çalışma sürelerine bakıldığında altıda biri 1 yıldan az, yarısından fazlasının 1-5 yıl arası, beşte birine yakın 6-10 yıl arası, geri kalanının 10 yıldan fazla kurumda görev yaptıkları görülmektedir. Katılımcıların yarısından fazlasının 5 yılın altında çalışma sürelerinin olması ve genç yaş grubunda olmaları birlikte değerlendirildiğinde çoğunluğunun meslek hayatına ve kuruma yeni başladıklarını göstermektedir. Ayrıca on yıl üzeri çalışan sayısının azlığı kurumda personel devir hızının yüksek olduğunu göstermektedir.

1.9. Katılımcıların Çocuk Sayılarına İlişkin Bulgular

Tablo 9. Çocuk Sayılarına İlişkin Bulgular

Çocuk Sayısı	Frekans	%
0	130	56,7
1	46	19,7
2	45	19,3
3	9	3,9
4	1	0,4
Toplam	233	100,0

Katılımcıların çocuk sayılarına göre dağılımına bakıldığında, katılımcıların yarısından fazlasının çocuğunun olmadığı, beşte birine yakınının bir çocuğu yine beşte birinin iki çocuk sahibi oldukları, üç ve üzeri çocuk sahibi çalışan sayısının çok düşük kaldığı görülmüştür. Katılımcıların çoğunluğunun genç yaş grubunda ve bekâr olmaları çocuğu olmayanların oranının yüksek çıkması beklenen sonuçtur.

2. ÇALIŞMANIN TEKNİK ANALİZ ÇERÇEVESİ

Çalışanların mobbing ile iş tatmini arasındaki ilişki incelenirken, ankete katılanların mobbing ve iş tatmini sorularına verdikleri cevaplara göre faktör analizi yapılmış olup, faktör analizi yapılırken madde çıkarma işlemi sırasında; faktör yüklerinin birbirine yakın olması, madde toplam korelasyonunun düşük veya eksi olması, silindikten sonra açıklanan varyansın büyümesi, bir faktörde iki madde kalması gibi özellikler dikkate alınmıştır.

2.1. Mobbing Güvenirlilik Analizleri

Faktör analizinde yapılan madde çıkarma işleminden sonra 45 sorudan oluşan mobbing soruları 28 madde üzerinden değerlendirilmiştir.

Tablo 10. Mobbing Ölçeği Güvenirlilik İstatistiği

Cronbach's Alpha	Değişken Sayısı
,915	28

28 Soru üzerinden yapılan mobbing ölçeği güvenirlilik analizi sonucunda Cronbach's Alpha katsayı değeri 0,915 olarak bulunmuştur.

Ankete katılanların mobbing ile ilgili sorulara verdiği cevaplara göre yapılan faktör analizi sonucunda;

- Yönetim Tarzı ve Yönetici Yapısından Kaynaklanan Mobbing,
- Kurum Kültüründen Kaynaklanan Mobbing
- Kurum İkliminden Kaynaklanan Mobbing
- Hiyerarşik Yapıdan Kaynaklanan Mobbing
- Sosyal Faktörlerden Kaynaklanan Mobbing
- İş Sürecinden Kaynaklanan Mobbing
- Kişisel Faktörlerden Kaynaklanan Mobbing olmak üzere yedi başlıkta analiz edilmiştir.

Tablo 11. Yönetim Tarzı ve Yönetici Yapısından Kaynaklanan Mobbing Ölçeği Güvenirlilik İstatistiği

Cronbach's Alpha	Değişken Sayısı
,885	6

Faktör analizi sonucu; 28 Mobbing sorusunda 6 tanesinin yönetim tarzı ve yönetici yapısından kaynaklanan mobbing ölçeği içerisinde yer aldığı görülmektedir. Yönetim tarzı ve yönetici yapısından kaynaklanan mobbing ölçeği güvenirlilik analizi sonucunda Cronbach's Alpha katsayı değeri 0,885 olarak bulunmuştur.

Tablo 12. Kurum Kültüründen Kaynaklanan Mobbing Ölçeği Güvenirlilik İstatistiği

Cronbach's Alpha	Değişken Sayısı
,826	5

Faktör analizi sonucu; 28 mobbing sorusunda 5 tanesinin kurum kültüründen kaynaklanan mobbing ölçeği içerisinde yer aldığı görülmektedir. Kurum kültüründen kaynaklanan mobbing ölçeği güvenirlilik analizi sonucunda Cronbach's Alpha katsayı değeri 0,826 olarak bulunmuştur.

Tablo 13. Kurum İkliminden Kaynaklanan Mobbing Ölçeği Güvenirlilik İstatistiği

Cronbach's Alpha	Değişken Sayısı
,772	4

Faktör analizi sonucu; 28 mobbing sorusunda 4 tanesinin kurum ikliminden kaynaklanan mobbing ölçeği içerisinde yer aldığı görülmektedir. Kurum ikliminden kaynaklanan mobbing ölçeği güvenirlilik analizi sonucunda Cronbach's Alpha katsayı değeri 0,772 olarak bulunmuştur.

Tablo 14. Hiyerarşik Yapıdan Kaynaklanan Mobbing Ölçeği Güvenirlilik İstatistiği

Cronbach's Alpha	Değişken Sayısı
,806	3

Faktör analizi sonucu; 28 mobbing sorusunda 3 tanesinin hiyerarşik yapıdan kaynaklanan mobbing ölçeği içerisinde yer aldığı görülmektedir. Hiyerarşik yapıdan kaynaklanan mobbing ölçeği güvenirlilik analizi sonucunda Cronbach's Alpha katsayı değeri 0,806 olarak bulunmuştur.

Tablo 15. Sosyal Faktörlerden Kaynaklanan Mobbing Ölçeği Güvenirlilik İstatistiği

Cronbach's Alpha	Değişken Sayısı
,774	3

Faktör analizi sonucu; 28 mobbing sorusunda 3 tanesinin sosyal faktörlerden kaynaklanan mobbing ölçeği içerisinde yer aldığı görülmektedir. Sosyal faktörlerden kaynaklanan mobbing ölçeği güvenirlilik analizi sonucunda Cronbach's Alpha katsayı değeri 0,774 olarak bulunmuştur.

Tablo 16. İş Sürecinden Kaynaklanan Mobbing Ölçeği Güvenirlilik İstatistiği

Cronbach's Alpha	Değişken Sayısı
,781	4

Faktör analizi sonucu; 28 mobbing sorusunda 4 tanesinin iş sürecinden kaynaklanan mobbing ölçeği içerisinde yer aldığı görülmektedir. İş sürecinden kaynaklanan mobbing ölçeği güvenirlilik analizi sonucunda Cronbach's Alpha katsayı değeri 0,781 olarak bulunmuştur.

Tablo 17. Kişisel Faktörlerden Kaynaklanan Mobbing Ölçeği Güvenirlilik İstatistiği

Cronbach's Alpha	Değişken Sayısı
,669	3

Faktör analizi sonucu; 28 Mobbing sorusunda 3 tanesinin kişisel faktörlerden kaynaklanan Mobbing ölçeği içerisinde yer aldığı görülmektedir. Kişisel faktörlerden kaynaklanan Mobbing ölçeği güvenirlilik analizi sonucunda Cronbach's Alpha katsayı değeri 0,669 olarak bulunmuştur.

2.2. İş Tatmini Güvenirlilik Analizleri

Faktör analizinde yapılan madde çıkarma işleminden sonra 20 maddeden oluşan mobbing soruları 14 madde üzerinden değerlendirilmiştir.

Tablo 18. İş Tatmini Ölçeği Güvenirlilik İstatistiği

Cronbach's Alpha	Değişken Sayısı
,939	14

14 madde üzerinden yapılan mobbing ölçeği güvenirlilik analizi sonucunda Cronbach's Alpha katsayı değeri 0,939 olarak bulunmuştur. Ankete katılanların iş tatmini ile ilgili sorulara verdiği cevaplara göre yapılan faktör analizi sonucunda;

1. Örgütsel Faktörlerden Kaynaklanan İş Tatmini Ölçeği
2. Bireysel Faktörlerden Kaynaklanan İş Tatmini Ölçeği

Tablo 19. Örgütsel Faktörlerden Kaynaklanan İş Tatmini Ölçeği Güvenirlilik İstatistiği

Cronbach's Alpha	Değişken Sayısı
,922	8

Faktör analizi sonucu; 14 iş tatmini sorusunda 8 tanesinin örgütsel faktörlerden kaynaklanan iş tatmini ölçeği içerisinde yer aldığı görülmektedir. Örgütsel faktörlerden kaynaklanan iş tatmini ölçeği güvenirlilik analizi sonucunda Cronbach's Alpha katsayı değeri 0,922 olarak bulunmuştur.

Tablo 20. Kişisel Faktörlerden Kaynaklanan İş Tatmini Ölçeği Güvenirlilik İstatistiği

Cronbach's Alpha	Değişken Sayısı
,915	6

Faktör analizi sonucu; 14 iş tatmini sorusunda 6 tanesinin bireysel faktörlerden kaynaklanan iş tatmini ölçeği içerisinde yer aldığı görülmektedir. Bireysel faktörlerden kaynaklanan iş tatmini ölçeği güvenirlilik analizi sonucunda Cronbach's Alpha katsayı değeri 0,915 olarak bulunmuştur.

2.3. Mobbing Ölçeğinin Faktör Analizi

Tablo 21. Mobbing Ölçeğine Göre KMO Ve Barlett'in Testi

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,834
Bartlett's Test of Sphericity	4,354E3
Approx. Chi-Square	
df	378
Sig.	,000

Örneklemin yeterliliğini ölçmek için faktör analizi uygulanmıştır. Yukarıdaki tablodaki verilere bakıldığında KMO ölçümü sonucunun 0,834 olduğu görülmüştür. Buradaki değer 1'e yakın olduğu için yapılan araştırma faktör analizi için uygundur. Aynı zamanda küresellik testinin derecesinin de anlamlılığının 0,000 olması, örneklemin yeterliliğini ve araştırma verilerinden anlamlı faktörler elde edileceğini göstermektedir.

Tablo 22. Mobbing Ölçeğine Göre Açıklanan Toplam Varyans

Bileşenler	İlk Özdeğerler			Yüklemelerinin Karelerinin Toplamının Çıkarımı			Yüklemelerinin Karelerinin Toplamının Dönüşümü		
	Toplam	Varyans %	Kümülat if %	Toplam	Varyans %	Kümülat if %	Total	Varyans %	Kümülat if %
1	9,518	33,995	33,995	9,518	33,995	33,995	4,376	15,628	15,628
2	2,464	8,799	42,794	2,464	8,799	42,794	3,261	11,646	27,274
3	2,161	7,719	50,512	2,161	7,719	50,512	3,245	11,590	38,864
4	2,040	7,284	57,797	2,040	7,284	57,797	2,549	9,105	47,969
5	1,464	5,228	63,024	1,464	5,228	63,024	2,308	8,244	56,213
6	1,235	4,412	67,436	1,235	4,412	67,436	2,143	7,655	63,868
7	1,056	3,771	71,208	1,056	3,771	71,208	2,055	7,339	71,208
8	,906	3,237	74,444						
9	,896	3,199	77,643						
10	,824	2,942	80,585						
11	,598	2,137	82,722						
12	,571	2,038	84,760						
13	,541	1,932	86,693						
14	,505	1,804	88,497						
15	,420	1,501	89,998						
16	,402	1,436	91,433						
17	,353	1,262	92,695						
18	,311	1,110	93,805						
19	,271	,969	94,774						
20	,259	,925	95,699						
21	,232	,829	96,528						
22	,182	,651	97,179						
23	,177	,633	97,812						
24	,151	,541	98,353						
25	,147	,526	98,879						
26	,122	,436	99,315						
27	,105	,374	99,689						
28	,087	,311	100,000						

Yukarıdaki tabloya bakıldığında açıklanan toplam varyans tablosu incelendiğinde, analizde öz değeri birden büyük yedi faktörün türetildiği görülmektedir. Elde edilen bu yedi faktörün toplam varyansın yaklaşık yüzde 71,208’ni açıklamaktadır.

Tablo 23. Mobbing Ölçeğinin Dönüştürülmüş Faktör Yükleri

	Faktörler						
	1	2	3	4	5	6	7
İş arkadaşlarımdan soyutlanmış/dışlanmış bir ortamda çalışmak zorunda bırakılırım.	,826						
Özgüvenimi zedeleyecek işler verilir.	,771						
Sanki orada ben yokmuşum gibi davranılır.	,770						
Özgüvenimi zedeleyici işler yapmaya zorlanırım.	,669						
İtibarımla zedeleyecek şekilde, niteliklerimin dışındaki işler verilir.	,660						
Beni gülünç duruma düşürmek için yürüyüşüm, mimiklerim veya sesim taklit edilir.	,575						
Sözüm sürekli kesilmektedir.		,788					
Aşağılayıcı bakış ve mimiklerle iletişim kurma isteğim reddedilir.		,718					
Kendimi ifade etme olanaklarım kısıtlanmaktadır.		,686					
Telefonla rahatsız edilirim.		,648					
Yaptığım işler sürekli eleştirilir.		,637					
Tehdit içeren yazılı mesajlar alırım.			,789				
Bir özrümle/kusurumla alay edilir.			,774				
Psikolojik değerlendirme/inceleme geçirmem için baskı yapılır.			,745				
Bana bağırlı ve yüksek sesle azarlanırım.			,664				
İşyerimde fiziksel şiddet tehditleri alırım.				,861			
Gözümü korkutmak için hafif şiddetle kaba kuvvet uygulanır.				,829			
İşyerimde fiziksel olarak hırpalanırım.				,694			
Maddi yük getirecek genel zararlar verilerek masrafa sokulurum.					,829		
Fiziksel olarak ağır işler yapmaya zorlanırım.					,781		
İşim gereği karşılaştığım kişiler, kendimi ifade etme olanaklarımı kısıtlar.					,503		
Cinsel imalarda veya fiili olarak cinsel tekliflerde bulunulur.						,840	
Dini ve siyasi görüşlerim nedeniyle eleştirilirim.						,740	
Hakkımda asılsız söylentiler çıkarılır.						,613	
İnsanlar arkamdan kötü konuşur.						,533	
Milliyetimle alay edilir.							,823
Özel eşyalarım ya da işverenin bana tahsis ettiği eşyalara zarar verilir.							,756
Görevlerim kısıtlanır, bana verilen işler geri alınır, kendime yeni bir iş bile yaratamam.							,647

Faktör analizi sonucunda türetilen yedi faktörün döndürülmüş faktör yükleri tablosu incelendiğinde, ilk altı değişkeninin birinci faktörde toplandığı, kısaca ilk altı değişkenin birinci faktör olan Yönetim Tarzı ve Yönetici Yapısından Kaynaklanan mobbingde toplandığı elde edilmiştir. Birinci faktörde yer alan faktör yükleri yani Yönetim Tarzı ve Yönetici Yapısından Kaynaklanan Mobbing faktöründe yer alan faktör yükleri 0.826-0.575 arasında değişmektedir. İkinci faktörde yer alan faktör yükleri yani kurum kültüründen kaynaklanan mobbing faktöründe yer alan faktör yükleri 0.788-0.637 arasında değişmektedir. Üçüncü faktörde yer alan faktör yükleri yani kurum ikliminden kaynaklanan mobbing faktöründe yer alan faktör yükleri 0.789-0.664 arasında değişmektedir. Dördüncü faktörde yer alan faktör yükleri yani hiyerarşik yapıdan kaynaklanan mobbing faktöründe yer alan faktör yükleri 0.861-0.694 arasında değişmektedir. Beşinci faktörde yer alan faktör yükleri yani sosyal faktörlerden kaynaklanan mobbing faktöründe yer alan faktör yükleri 0.829-0.503 arasında değişmektedir. Altıncı faktörde yer alan faktör yükleri yani iş sürecinden kaynaklanan mobbing faktöründe yer alan faktör yükleri 0.840-0.533 arasında değişmektedir. Yedinci faktörde yer alan faktör yükleri yani kişisel faktörlerden kaynaklanan mobbing faktöründe yer alan faktör yükleri 0.823-0.647 arasında değişmektedir.

2.4. İş Tatmini Ölçeği Faktör Analizi

Tablo 24. İş Tatmini Ölçeğine Göre KMO Ve Barlett'in Testi

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği	,916
Bartlett'in Küresellik Testi Test of	2,657E3
Sphericity	91
Sig.	,000

Örneklemin yeterliliğini ölçmek için faktör analizi uygulanmıştır. Yukarıdaki tablodaki verilere bakıldığında KMO ölçümü sonucunun 0,916 olduğu görülmüştür. Buradaki değer 1'e yakın olduğu için yapılan araştırma faktör analizi için uygundur. Aynı zamanda küresellik testinin derecesinin de anlamlılığının 0,000 olması, örneklemin yeterliliğini ve araştırma verilerinden anlamlı faktörler elde edileceğini göstermektedir.

Tablo 25. İş Tatmini Ölçeğine Göre Açıklanan Toplam Varyans

Bileşenler	İlk Öz Değerler			Yüklemelerinin Karelerinin Toplamının Çıkarımı			Yüklemelerinin Karelerinin Toplamının Dönüşümü		
	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Toplam	Varyans %	Kümülatif %
1	7,921	56,577	56,577	7,921	56,577	56,577	5,017	35,838	35,838
2	1,724	12,313	68,890	1,724	12,313	68,890	4,627	33,052	68,890
3	,808	5,772	74,663						
4	,642	4,585	79,247						
5	,605	4,323	83,570						
6	,551	3,937	87,508						
7	,332	2,371	89,879						
8	,292	2,086	91,965						
9	,261	1,867	93,833						
10	,238	1,697	95,530						
11	,189	1,350	96,880						
12	,175	1,247	98,127						
13	,137	,976	99,103						
14	,126	,897	100,000						

Yukarıdaki tabloya bakıldığında açıklanan toplam varyans tablosu incelendiğinde, analizde öz değeri birden büyük iki faktörün türetildiği görülmektedir. Elde edilen bu iki faktörün toplam varyansın yaklaşık yüzde 68,890'ını açıklamaktadır.

Tablo 26. İş Tatmini Ölçeğinin Dönüştürülmüş Faktör Yükleri

	Faktörler	
	1	2
Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından	,814	
Çalışma şartları bakımından	,809	
İş içinde terfi olanağının olması bakımından	,791	
İşyeri kurallarının uygulanma şekli açısından	,787	
Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı açısından	,745	
Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından	,728	
Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem açısından	,694	
Tek başıma çalışma olanağının olması bakımından	,591	
Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam bakımından		,900
Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından		,886
Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması bakımından		,874
Bana sabit bir iş sağlaması bakımından		,820
Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi açısından		,691
Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması açısından		,532

Faktör analizi sonucunda türetilen iki faktörün döndürülmüş faktör yükleri tablosu incelendiğinde, ilk sekiz değişkeninin birinci faktörde toplandığı, kısaca ilk sekiz değişkenin iş tatmininin alt boyutu olan örgütsel faktörden kaynaklanan iş tatmininde toplandığı elde edilmiştir. Birinci faktörde yer alan faktör yükleri yani bireysel faktörden kaynaklanan iş tatmini faktöründe yer alan faktör yükleri 0.814-0.591 arasında değişmektedir. İkinci faktörde yer alan faktör yükleri yani bireysel faktörden kaynaklanan iş tatmini faktöründe yer alan faktör yükleri 0.900-0.532 arasında değişmektedir.

3. KATILIMCILARIN DEMOGRAFİK ve MESLEKİ ÖZELLİKLERİNE GÖRE MOBBİNG ve İŞ TATMİNİ DÜZEYLERİ

Ankete katılan deneklerin mobbing ve iş tatminine göre cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çocuk sayısı, aylık gelir, unvan ve çalışma süresi durumlarına göre, tek yönlü varyans analizi ve mann-whitney u testi ile kruskal-wallis testi aşağıda verilmiştir.

3.1. Cinsiyet Durumuna Göre Ranks ve Mann-Whitney U Testi

Tablo 27. Cinsiyet Durumuna Göre Ranks Tablosu

	Cinsiyet	Hacim	Sıralama Ortalaması	Toplam Sıralama
Mobbing	Kadın	147	125,79	18491,50
	Erkek	86	101,97	8769,50
	Toplam	233		
İş Tatmini	Kadın	147	105,69	15536,50
	Erkek	86	136,33	11724,50
	Toplam	233		

Cinsiyet durumuna göre yukarıdaki tablo incelendiğinde kadınlar erkeklere oranla daha fazla mobbinge maruz kalmaktadırlar. İş tatmini değişkeni açısından ise erkekler kadınlara oranla, erkeklerin iş tatmin düzeyleri daha yüksektir. Mobbing ile iş tatmini arasında ters orantı bulunmaktadır. Mobbing artması durumunda iş tatmini azalmaktadır. Kadınların erkeklere oranla daha fazla mobbinge maruz kalmaları onların iş tatmini düzeylerinin azalmasına neden olmaktadır. Kadınların erkeklere oranla daha duygusal olmaları, olaylardan çabuk etkilenmeleri ve savunmasız olmaları onların mobbinge maruz kalmalarını kolaylaştırmaktadır.

Tablo 28. Cinsiyet Durumuna Göre Mann-Whitney U Testi

	Mobbing	İş_Tatmini
Mann-Whitney U	5028,500	4658,500
Wilcoxon W	8769,500	15536,500
Z	-2,700	-3,367
Asymp. Sig. (2-tailed)	,007	,001

Mann-Whitney U testi tablosu incelendiğinde cinsiyet durumuna göre mobbing faktörüne ilişkin ortalamalar arasındaki farklılık ($p=0,007<0,05$) önem düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlıdır. İş tatmini faktörüne ilişkin ortalamalar arasındaki farklılık ($p=0,001<0,05$) önem düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

3.2. Medeni Duruma Göre Bağımsız T Testi ve Mann-Whitney U Testi

Tablo 29. Medeni Duruma Göre Bağımsız T Testi

		Levene'nin Varyansların Eşitliği Testi		Ortalamanın eşitliği için T Testi						
		F	P	t	Serbestlik Derecesi	P-2	Ortalama Farkı	Std. Hata Farkı	95% Güven Aralığı Farkı	
									Düşük	Yüksek
İş Tatmini	Eşit Kabul Edilen Varyanslar	,081	,776	1,123	231	,262	,12928	,11507	,09744	,35601
	Eşit Kabul Edilmeyen Varyanslar			1,127	223,263	,261	,12928	,11469	,09674	,35530
Mobbing	Eşit Kabul Edilen Varyanslar	1,589	,209	1,110	231	,268	,04872	,04391	,13524	,03779
	Eşit Kabul Edilmeyen Varyanslar			1,154	225,463	,250	,04872	,04224	,13195	,03450

Bağımsız T testi tablosu incelendiğinde medeni durumuna göre iş tatmini faktörüne ilişkin ortalamalar arasındaki farklılık ($p=0,776>0,05$) ve mobbing faktörüne ilişkin ortalamalar arasındaki fark ($p=0,209>0,05$) önem düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı değildir.

Tablo 30. Medeni Duruma Göre Mann-Whitney U Testi

	Mobbing	İş Tatmini
Mann-Whitney U	6228,500	5935,500
Wilcoxon W	1,169E4	14320,500
Z	-,972	-1,519
P	,331	,129

Mann-Whitney U testi tablosu incelendiğinde medeni durumuna göre mobbing faktörüne ilişkin ortalamalar arasındaki farklılık ($p=0,331>0,05$) ve iş tatmini faktörüne göre ortalamalar arasındaki farklılık ($p=0,129>0,05$) önem düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı değildir.

3.3. Yaş Durumuna Göre Tek Yönlü Varyans Analizi

Tablo 31. Yaş Durumuna Göre Tek Yönlü Varyans Analizi

	Karelerin Toplamı	Serbestlik Derecesi	Karelerin Ortalaması	F	P
Mobbing Gruplar Arası	,171	4	,043	,380	,823
Grup İçi	25,613	228	,112		
Toplam	25,784	232			
İş Tatmini Gruplar Arası	,511	4	,128	,165	,956
Grup İçi	176,579	228	,774		
Toplam	177,090	232			

Tek Yönlü Varyans Analizi tablosu incelendiğinde yaş durumuna göre mobbing ($p=0,823$) ve iş tatmini ($p=0,956$) faktörlerine ilişkin ortalamalar arasındaki farklılık ($p<0,05$) önem düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı değildir.

3.4. Eğitim Durumuna Göre Tek Yönlü Varyans Analizi ve Kruskal-Wallis Testi

Tablo 32. Eğitim Durumuna Göre Kruskal-Wallis Testi

	Mobbing	İş Tatmini
Ki-Kare	19,792	5,950
Serbestlik Derecesi	3	3
P	,000	,114

Kruskal-Wallis Test tablosu incelendiğinde eğitim duruma göre iş tatmini faktörüne ilişkin ortalamalar arasındaki farklılık ($p=0,114>0,05$) önem düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı değil. Ancak mobbing faktörüne ilişkin ortalamalar arasındaki farklılık ($p=0,000<0,05$) önem düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlıdır.

Tablo 33. Eğitim Durumuna Göre Ranks Tablosu

Eğitim		Hacim	Sıralama Ortalaması
Mobbing	Lise / Meslek Lisesi	62	113,06
	Ön Lisans / Meslek Yüksekokulu	89	98,92
	Lisans	70	134,67
	Yüksek Lisans ve Üzeri	12	168,38
	Toplam	233	
İş Tatmini	Lise / Meslek Lisesi	62	116,80
	Ön Lisans / Meslek Yüksekokulu	89	128,87
	Lisans	70	102,88
	Yüksek Lisans ve Üzeri	12	112,42
	Toplam	233	

Eğitim durumuna göre yukarıdaki tablo incelendiğinde yüksek lisans ve üzeri mezuniyet derecesine sahip katılımcılar, diğerlerine oranla daha fazla mobbinge maruz kaldığını belirtmektedir. Yüksek lisans ve üzeri eğitime sahip çalışanlar mobbing konusunda daha fazla farkındalığa sahip olmaları ve kurum içinde yükselme potansiyelleri nedeniyle yönetici veya çalışma arkadaşları için tehdit oluşturduğundan mobbinge daha fazla maruz kalmaktadırlar.

Tablo 34. Eğitim Durumuna Göre Tek Yönlü Varyans Analizi

		Karelerin Toplamı	Serbestlik Derecesi	Karelerin Ortalaması	F	P
Mobbing	Gruplar Arası	1,047	3	,349	3,231	,023
	Grup İçi	24,737	229	,108		
	Toplam	25,784	232			
İş Tatmini	Gruplar Arası	2,493	3	,831	1,090	,354
	Grup İçi	174,597	229	,762		
	Toplam	177,090	232			

Tek yönlü varyans analizi tablosu incelendiğinde eğitim duruma göre mobbing faktörüne ilişkin ortalamalar arasındaki farklılık ($p=0,023<0,05$) önem düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Ancak iş tatmini faktörüne ilişkin ortalamalar arasındaki farklılık ($p=0,354>0,05$) önem düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.

Tablo 35. Eğitim Durumuna Göre Tanımlayıcı İstatistik Tablosu

	N	Ortalam	Std. Sapma	Std. Hata	95% Güven Aralığı Farkı		Minimum	Maximum
					Alt Sınır	Üst Sınır		
Mobbing Lise / Meslek Lisesi	62	1,1785	,26606	,03379	1,1109	1,2461	1,00	2,44
Ön Lisans / Meslek Yüksekokulu	89	1,1403	,28337	,03004	1,0806	1,2000	1,00	2,60
Lisans	70	1,2695	,42148	,05038	1,1690	1,3700	1,00	3,62
Yüksek Lisans ve Üzeri	12	1,3741	,31553	,09109	1,1736	1,5746	1,00	1,93
Total	233	1,2013	,33338	,02184	1,1583	1,2444	1,00	3,62
İş Tatmini								
Lise / Meslek Lisesi	62	3,3984	1,01690	,12915	3,1401	3,6566	1,00	5,00
Ön Lisans / Meslek Yüksekokulu	89	3,5944	,77127	,08175	3,4319	3,7569	1,00	4,75
Lisans	70	3,3700	,86453	,10333	3,1639	3,5761	1,00	4,85
Yüksek Lisans ve Üzeri	12	3,3750	,83107	,23991	2,8470	3,9030	1,65	4,10
Total	233	3,4635	,87368	,05724	3,3507	3,5763	1,00	5,00

Tanımlayıcı istatistik tablosu incelendiğinde eğitim durumuna göre mobbing faktörüne ilişkin yüksek lisans mezunları diğerlerine oranla daha fazla mobbinge maruz kalmaktadır.

3.5. Çocuk Sayısına Göre Tek Yönlü Varyans Analizi ve Kruskal-Wallis Testi

Tablo 36. Çocuk Sayısına Göre Kruskal-Wallis Testi

	Mobbing	İş Tatmini
Ki-Kare	2,582	3,141
Serbestlik Derecesi	4	4
P	,630	,534

Kruskal-Wallis Testi tablosu incelendiğinde çocuk sayısına göre iş tatmini faktörüne ($p=0,534$) ve mobbing faktörüne ($p=0,630$) ilişkin ortalamalar arasındaki farklılık ($p<0,05$) önem düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı değildir.

Tablo 37. Çocuk Sayısına Göre Tek Yönlü Varyans Analizi

	Karelerin Toplamı	Serbestlik Derecesi	Karelerin Ortalaması	F	P
Mobbing Gruplar Arası	,238	4	,060	,532	,712
Grup İçi	25,546	228	,112		
Toplam	25,784	232			
İş_Tatmini Gruplar Arası	1,923	4	,481	,626	,645
Grup İçi	175,167	228	,768		
Toplam	177,090	232			

Tek yönlü varyans analizi tablosu incelendiğinde çocuk sayısına göre mobbing faktörüne ($p=0,712$) ve iş tatmini faktörüne ($p=0,645$) ilişkin ortalamalar arasındaki farklılık ($p<0,05$) önem düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı değildir.

3.6. Aylık Gelire Göre Tek Yönlü Varyans Analizi ve Kruskal-Wallis Testi

Tablo 38. Aylık Gelire Göre Kruskal-Wallis Testi

	Mobbing	İş Tatmini
Ki-Kare	6,670	,464
Serbestlik Derecesi	3	3
P	,083	,927

Kruskal-Wallis Testi tablosu incelendiğinde aylık gelire göre iş tatmini faktörüne ($p=0,927$) ve mobbing faktörüne ($p=0,083$) ilişkin ortalamalar arasındaki farklılık ($p<0,05$) önem düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı değildir.

Tablo 39. Aylık Gelire Göre Tek Yönlü Varyans Analizi

	Karelerin Toplamı	Serbestlik Derecesi	Karelerin Ortalaması	F	P
Mobbbbing Gruplar Arası	,328	3	,109	,983	,402
Grup İçi	25,457	229	,111		
Toplam	25,784	232			
İş Tatmini Gruplar Arası	2,008	3	,669	,876	,454
Grup İçi	175,081	229	,765		
Toplam	177,090	232			

Tek yönlü varyans analizi tablosu incelendiğinde aylık gelire göre mobbing faktörüne ($p=0,402$) ve iş tatmini faktörüne ($p=0,454$) ilişkin ortalamalar arasındaki farklılık ($p<0,05$) önem düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı değildir.

3.7. Unvan Durumuna Göre Tek Yönlü Varyans Analizi

Tablo 40. Unvan Durumuna Göre Tek Yönlü Varyans Analizi

	Karelerin Toplamı	Serbestlik Derecesi	Karelerin Ortalaması	F	P
Mobbbbing Gruplar Arası	2,675	19	,141	1,298	,187
Grup İçi	23,109	213	,108		
Toplam	25,784	232			
İş Tatmini Gruplar Arası	6,701	19	,353	,441	,980
Grup İçi	170,389	213	,800		
Toplam	177,090	232			

Tek yönlü varyans analizi tablosu incelendiğinde unvan durumuna göre mobbing faktörüne ($p=0,187$) ve iş tatmini faktörüne ($p=0,980$) ilişkin ortalamalar arasındaki farklılık ($p<0,05$) önem düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı değildir.

3.8. Çalışma Süresine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi ve Kruskal-Wallis Testi

Tablo 41. Çalışma Süresine Göre Kruskal-Wallis Testi

	Mobbbing	İş_Tatmini
Ki-Kare	2,853	1,771
Serbestlik Derecesi	4	4
P	,583	,778

Kruskal-Wallis Testi tablosu incelendiğinde çalışma süresine göre iş tatmini faktörüne ($p=0,778$) ve mobbing faktörüne ($p=0,583$) ilişkin ortalamalar arasındaki farklılık ($p<0,05$) önem düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı değildir.

Tablo 42. Çalışma Süresine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi

	Karelerin Toplamı	Serbestlik Derecesi	Karelerin Ortalaması	F	P
Mobbbing Gruplar Arası	,226	4	,057	,505	,732
Grup İçi	25,558	228	,112		
Toplam	25,784	232			
İş Tatmini Gruplar Arası	2,751	4	,688	,900	,465
Grup İçi	174,338	228	,765		
Toplam	177,090	232			

Tek yönlü varyans analizi tablosu incelendiğinde çalışma süresine göre iş tatmini faktörüne ($p=0,465$) ve mobbing faktörüne ($p=0,732$) ilişkin ortalamalar arasındaki farklılık ($p<0,05$) önem düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı değildir.

3.9. Çalışma Yerlerine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi ve Kruskal-Wallis Testi

Tablo 43. Çalışma Yerlerine Göre Kruskal-Wallis Testi

	Mobbbing	İş_Tatmini
Ki-Kare	13,850	9,074
Serbestlik Derecesi	2	2
P	,001	,011

Kruskal-Wallis Testi tablosu incelendiğinde çalışma süresine göre iş tatmini faktörüne ($p=0,011$) ve mobbing faktörüne ($p=0,001$) ilişkin ortalamalar arasındaki farklılık ($p<0,05$) önem düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

Tablo 44. Çalışma Yerlerine Göre Ranks Tablosu

	Görev Yeri	Hacim	Sıralama Ortalaması
Mobbbing	İl Sağlık Müdürlüğü	74	93,81
	Halk Sağlığı Müdürlüğü	71	126,58
	Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliği	88	128,77
	Toplam	233	
İş Tatmini	İl Sağlık Müdürlüğü	74	130,20
	Halk Sağlığı Müdürlüğü	71	123,92
	Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliği	88	100,32
	Toplam	233	

Çalışma yerlerine göre yukarıdaki tablo incelendiğinde İl Sağlık Müdürlüğü'nde çalışanların diğer kurumlarda çalışanlara oranla daha az mobbinge maruz kaldıkları ve en yüksek iş tatminine sahip oldukları görülmektedir. Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliği'nde çalışanların diğer kurumlara oranla iş tatmin düzeylerinin daha düşük olduğu ve en yüksek mobbinge maruz kaldıkları görülmektedir. Hastanelerde 7/24 kesintisiz sunulan sağlık hizmetleri nedeniyle çalışanların normal mesai harici gece, hafta sonu, resmi ve dini bayramlarda yoğun çalışmaları iş tatmininde düşüşe neden olmaktadır. Hastanelerde uygulanan sözleşmeli yöneticilik pozisyonları nedeniyle çalışanlar arasında yaşanan yoğun rekabet ve kıskançlıklar mobbing yaşanmasına neden olmaktadır.

Tablo 45. Çalışma Yerlerine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi

		Karelerin Toplamı	Serbestlik Derecesi	Karelerin Ortalaması	F	P
Mobbbing	Gruplar Arası	,560	2	,280	2,552	,080
	Grup İçi	25,225	230	,110		
	Toplam	25,784	232			
İş_Tatmini	Gruplar Arası	1,079	2	,539	,705	,495
	Grup İçi	176,011	230	,765		

Tablo 45. Çalışma Yerlerine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi

		Karelerin Toplamı	Serbestlik Derecesi	Karelerin Ortalaması	F	P
Mobbing	Gruplar Arası	,560	2	,280	2,552	,080
	Grup İçi	25,225	230	,110		
	Toplam	25,784	232			
İş_Tatmini	Gruplar Arası	1,079	2	,539	,705	,495
	Grup İçi	176,011	230	,765		
	Toplam	177,090	232			

Tek yönlü varyans analizi tablosu incelendiğinde çalışma yerlerine göre iş tatmini faktörüne ($p=0,495$) ve mobbing faktörüne ($p=0,080$) ilişkin ortalamalar arandaki farklılık ($p<0,05$) önem düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı değildir.

3.10. Korelasyon (Pearson) Analizi

Tablo 46. Korelasyon (Pearson) Analizi

		Mobbing	İş_Tatmini	Yön.Yap.K ayn.M	Kur.Kült.K ayn.M	Kur.İklim. Kayn.M	Hiy.Yap.Ka yn.M	Sos. Fakt. Kayn.M	İş_Sür.Kay n.M	Kiş.Fakt.Ka yn.M
Mobbing	Pearson Correlation	1	-,531	,813	,797	,625	,499	,749	,751	,526
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	233	233	233	233	233	233	233	233	233
İş Tatmini	Pearson Correlation	-,531	1	-,431	-,512	-,220	-,244	-,446	-,357	-,194
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,001	,000	,000	,000	,003
	N	233	233	233	233	233	233	233	233	233
Yön.Tarz.ve Yön.Yap.Ka yn.M	Pearson Correlation	,813	-,431	1	,495	,528	,310	,604	,527	,399
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	233	233	233	233	233	233	233	233	233
Kur.Kült.Ka yn.M	Pearson Correlation	,797	-,512	,495	1	,323	,403	,545	,552	,268
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	233	233	233	233	233	233	233	233	233
Kur.İklim.Ka yn.M	Pearson Correlation	,625	-,220	,528	,323	1	,450	,348	,416	,391
	Sig. (2-tailed)									
	N									

	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	233	233	233	233	233	233	233	233	233
Hiy.Yap.Kay n.M	Pearson Correlation	,499	-,244	,310	,403	,450	1	,320	,280	,157
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,017
	N	233	233	233	233	233	233	233	233	233
Sos.Fakt.Kay n.M	Pearson Correlation	,749	-,446	,604	,545	,348	,320	1	,417	,272
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	233	233	233	233	233	233	233	233	233
İş_Sür.Kayn. M	Pearson Correlation	,751	-,357	,527	,552	,416	,280	,417	1	,461
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	233	233	233	233	233	233	233	233	233
Kiş.Fakt.Kay n.M	Pearson Correlation	,526	-,194	,399	,268	,391	,157	,272	,461	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,000	,000	,000	,017	,000	,000	
	N	233	233	233	233	233	233	233	233	233

-Mobbing ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi ölçmek için yapılan çalışmada korelasyon tablosunu incelediğimizde mobbing ile iş tatmini arasında ters yönlü ve güçlü bir ilişkinin olduğu, mobbing durumunun artması ile iş tatmini yüzdesinin azaldığı ($r = -0,531$) ve bulunan bu ilişkinin 0,01 anlamlılık seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

-Kişisel faktörlerden kaynaklanan Mobbing ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi değerlendirmek amacıyla yapılan çalışmada korelasyon tablosunu incelendiğimizde, kişisel faktörlerden kaynaklı mobbing ile iş tatmini arasında ters yönlü bir ilişki olduğu, kişisel faktörlerden kaynaklı mobbing artması durumunda iş tatmini yüzdesinin azaldığı ($r = -0,194$) ve tespit edilen bu ilişkinin 0,01 anlamlılık seviyesinde istatistiksel anlamlı olduğu tespit edilmiştir.

-İş sürecinden kaynaklanan mobbing ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi ölçmek amacıyla yapılan korelasyon tablosunu incelendiğimizde iş sürecinden kaynaklı mobbing ile iş tatmini arasında ters yönlü ve güçlü bir ilişkinin olduğu, iş sürecinden kaynaklı mobbing artması durumunda iş tatmini yüzdesinin azaldığı ($r = -0,357$) ve bu ilişkinin 0,01 anlamlılık seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur

-Sosyal faktörlerden kaynaklı mobbing ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi değerlendirmek için yapılan korelasyon tablosu incelendiğinde sosyal faktörlerden kaynaklı mobbing ile iş tatmini arasında ters yönlü, güçlü bir ilişkinin olduğu, sosyal faktörlerden kaynaklı mobbing artması durumunda iş tatmini yüzdesinde azalma olduğu ($r = -0,446$) ve bu ilişki 0,01 seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

-Hiyerarşik yapıdan kaynaklanan mobbing ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi ölçmek için yapılan korelasyon tablosunu incelendiğimizde hiyerarşik yapıdan kaynaklanan mobbing ile iş tatmini arasında ters yönlü ve güçlü bir ilişki olduğu, hiyerarşik yapıdan kaynaklanan mobbing artması ile iş tatmini yüzdesinin azaldığı ($r = -0,244$) ve bu ilişkinin 0,01 seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

-Kurum ikliminden kaynaklı mobbing ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi ölçmek için yapılan korelasyon tablosunu incelendiğimizde kurum ikliminden kaynaklanan mobbing ile iş tatmini arasında ters yönlü ve güçlü bir ilişkinin olduğu, kurum ikliminden kaynaklı mobbingin artması ile iş tatmini yüzdesinin azaldığı ($r = -0,220$), bu ilişkinin 0,01 seviyesinde istatistiksel anlamlı bulunduğunu görülmüştür.

-Kurum kültüründen kaynaklanan mobbing ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi ölçmek için yapılan korelasyon tablosunu incelendiğimizde kurum kültüründen kaynaklanan mobbing ile iş tatmini arasında ters yönlü ve güçlü bir ilişki olduğu, kurum kültüründen kaynaklanan mobbing artması ile iş tatmini yüzdesinin azaldığı ($r = -0,512$),ve bu ilişkinin 0,01 seviyesinde istatistiksel anlamlı bulunduğunu görülmüştür.

-Yönetim tarzı ve yönetici yapısından kaynaklanan mobbing ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi ölçmek için yapılan korelasyon tablosunu incelendiğimizde yönetim tarzı ve yönetici yapısından kaynaklı mobbing ile iş tatmini arasında ters yönlü ve güçlü bir ilişki olduğu, yönetim tarzı ve yönetici yapısından kaynaklanan mobbingin artması durumunda iş tatmini oranlarının azaldığı ($r = -0,431$) ve bu ilişkinin 0,01 seviyesinde istatistiksel anlamlı olduğu bulunmuştur.

SONUÇ

Tüm sektörlerde olduğu gibi sağlık sektöründe de mobbing yaygın bir şekilde görülmektedir. Sağlık sektöründe sunulan hizmetin hasta odaklı olması ve genel hasta profilinin ajite, dramatik, ilgi bekleyen veya saldırgan olması sağlık hizmeti sunan personelin psikolojik olarak yıpranmasına neden olmaktadır. Psikolojik olarak yıpranan sağlık çalışanlarının iş yerinde mobbing yaşamaları durumunda fiziksel ve ruhsal daha derin travmalar yaşanmasına yol açmaktadır. Bu durum hizmet alan hastaları, çalışanın iş arkadaşlarını, sosyal çevresini ve aile bireylerini de etkilemektedir.

Sağlık çalışanlarında cinsiyet iş tatmini ve mobbinge maruz kalmada etkilidir: Yapılan çalışmada kadın çalışanların erkek çalışanlara oranla daha fazla mobbinge maruz kaldıkları, iş tatmini açısından erkeklerin kadınlara oranla iş tatmini düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Kadınların erkeklere oranla daha fazla mobbinge maruz kalmaları iş tatmin düzeylerinin düşmesine neden olmaktadır. Kadın cinsiyetinin daha duygusal olması, erkeklere göre zorluklarla baş etmede yetersiz kalmaları onların mobbinge maruz kalmalarını kolaylaştırmaktadır. Ayrıca toplumda ailenin geçimini sağlama görevinin erkeklerde olduğu inancı ve erkeğin eve ekmek getiren bir figür olarak görülmesi nedeniyle erkeklerin daha fazla iş tatmini duyarak çalışmalarına ve kurum içinde yükselmek için yoğun çaba göstermelerine neden olmaktadır. Toplumsal statünün kadınlara çalışma hayatının yanında ev işleri, çocukların bakımı ve annelik gibi roller yüklemiş olması ve kadınlar için öncelikli tatmin konusunun iyi bir eş veya iyi bir anne olma düşüncesi olduğu için yaptığı işten erkeklere oranla daha az tatmin duymaları olağan bir durumdur.

Sağlık çalışanlarında eğitim durumu iş tatmini ve mobbinge maruz kalmada etkilidir: Yapılan çalışmada eğitim durumu açısından iş tatminine bakıldığında, çalışanların eğitim durumu ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görüldü. Eğitim durumu ile mobbing arasında ise anlamlı bir ilişki olduğu tespit edildi. Yüksek lisans ve üzeri eğitime sahip çalışanların lise, ön lisans ve lisans mezunlarına göre daha fazla mobbinge maruz kaldığı görüldü. Bu durum eğitim seviyesi ne kadar artarsa kurumda kişinin kariyer sahibi olacağı imajının oluşmasına

neden olduğundan yatay veya dikey mobbinge maruz kalma riskini arttırmaktadır. Bu durum mobbinge maruz kalan çalışanın verilen görev ve sorumlulukları uygun şekilde yapmasına engel olmaktadır. Özalp çalışmasında iş tatmini ile eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişki olmadığını ancak eğitim durumu ile mobbing arasında anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmiş ve yüksek lisans mezunlarının diğer eğitim durumlarına göre daha fazla mobbinge maruz kaldıklarını tespit etmiştir. Bu sonuç çalışmamızın sonucunu destekler niteliktedir. Gökdemir çalışmasında ise eğitim seviyelerine göre lise mezunları en yüksek, lisans mezunları en düşük iş tatminine sahip olduklarını tespit etmiştir. Eğitim durumunun yükselmesi çalışanın aldığı ücret, işindeki statüsü ve kurum içinde yükselme beklentisinin karşılanamaması gibi nedenlerden dolayı iş tatmininin düşmesine neden olmaktadır.

Yüksek lisans mezunlarının mobbing konusunda farkındalıklarının olması yaşananları mobbing olarak tanımlayabilmeleri çalışmada diğer eğitim durumunda ki çalışanlardan yüksek çıkmasına neden olmaktadır. Kurumda görev yapan idareci ve çalışanlara belli periyotlarla mobbing konusunda farkındalık eğitimlerinin yapılması, çalışanların bilinçlenmesine neden olacaktır. Çalışanların mobbing konusunda bilinçlenmeleri mobbingi önleme noktasında kuruma ve çalışana büyük katkı sağlayacaktır.

Sağlık çalışanlarında çalışma yeri iş tatmini ve mobbinge maruz kalmada etkilidir: Çalışma yerlerine göre İl Sağlık Müdürlüğünde çalışanların diğer kurumlarda çalışanlara oranla daha az mobbinge maruz kaldıkları ve iş tatmin düzeylerinin daha yüksek olduğu, Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliğinde çalışanların ise iş tatminlerinin daha düşük, mobbinge maruz kalma durumlarının daha yüksek olduğu görülmüştür. Hastanelerde sunulan sağlık hizmetlerinin 7 gün 24 saat kesintisiz veriliyor olması nedeniyle hastanelerde çalışan personelin normal mesaiye ek olarak nöbet tutmaları, resmi ve dini bayramlarda çalışmaları ve çalışılan birimler arası iş yoğunluklarının farklı olması çalışanların iş tatminini olumsuz etkilemektedir. Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliğinde uygulanan sözleşmeli yöneticilik pozisyonları nedeniyle çalışanlar arasında yaşanan yoğun rekabet ve kıskançlıklar yatay veya dikey mobbing yaşanmasına neden olmaktadır. Sağlık Müdürlüğü çalışanlarının çoğunluğu büro işlerinde görev alıyor olmaları ve

hastanelerde görev yapan sağlık çalışanlarına oranla daha az stresli işlerde çalışmaları nedeniyle iş tatmin düzeyleri yüksektir.

Sağlık çalışanlarında çalışma sürelerinin iş tatmini ve mobbinge maruz kalmada etkili olmadığı tespit edilmiş olmasına karşın; Aktay çalışmasında çalışma süreleri 1-5 yıl ile 16-20 yıl arasında olan doktorların 6-10 ve 11-15 yıl iş tecrübesine sahip doktorlardan daha fazla iş tatmini duyduklarını tespit etmiştir. Meslek hayatına yeni başlamış doktorların mesleğin verdiği ilk heyecanla daha idealist ve kendilerini kanıtlama isteklerinin fazla olması nedeniyle iş tatminleri de yüksek olmaktadır. 15 yıl üstü hizmet süresi olan doktorların ise meslek hayatında deneyim kazanmış, kendini ispatlamış ve gelecek kaygılarının olmaması onların yaptığı işten tatmin olmalarını sağlamaktadır.

Sağlık çalışanlarının aylık gelir durumu iş tatmini ve mobbinge maruz kalmada etkili değildir: Yapılan çalışmada aylık gelir durumu ile mobbinge maruz kalma ve iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görüldü. Kamuda çalışan sağlık personelinin aylık gelirlerinin standart ve mesleğe başlarken bunun biliniyor olması ve özel sektörde alınan ücretlerden biraz daha iyi olması nedeniyle çalışanlar çalıştığı işyerinde öncelikle stres yaşamadan daha huzurlu bir çalışma ortamına ihtiyaç duyarlar.

Sağlık çalışanlarının medeni durumu iş tatmini ve mobbinge maruz kalmada etkili değildir: Yapılan çalışmada medeni durum ile mobbing ve iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüş ise de, birçok çalışmada bekârlara göre evli çalışanların daha fazla iş tatminine sahip oldukları, eşinden ayrılmış kişilerin ise evli çalışanlara göre daha az iş tatmini yaşadıkları görülmüştür. Bekâr çalışanın evlendikten sonra iş tatminin de artış olduğu bunun nedeni olarak da evliliğin getirdiği sorumluluk ve maddi ödüllere daha fazla önem vermesinden kaynaklanmaktadır.

Sağlık çalışanlarının unvan durumu iş tatmini ve mobbinge maruz kalmada etkili olmadığı tespit edilmiştir: Gökdemir çalışmasında sağlık çalışanlarının unvan durumuna göre iş tatmin düzeyinin en düşük ebe ve hemşirelerde, en yüksek ise doktor ve sağlık memurlarında olduğunu, mobbinge maruz kalmada ise unvan durumuna göre fark olmadığını tespit etmiştir. Ebelik ve

hemşirelik unvanlarında kadınların, doktor ve sağlık memuru unvanlarında ise erkeklerin ağırlıklı çalışması nedeniyle ebelik ve hemşirelik unvanlarında iş tatmininin düşük olması cinsiyet değişkeniyle açıklanabilir.

Varsayımların değerlendirmesi şu şekildedir.

- **“Mobbing ile iş tatmini arasındaki ilişki ters yönlüdür.”** Bu varsayım tutarlıdır. Mobbing ile iş tatmini arasında ters yönlü ve güçlü bir ilişkinin olduğu, mobbing durumunun artması ile iş tatmini yüzdesinin azaldığı ortaya çıkmıştır. Günümüzde gerek işletmeler gerek çalışanlar arasında rekabet anlayışın artmasıyla, işgörenler arasında kıskançlık, birbirlerine karşı olumsuz tutumlar, tehdit etme ve üstün astına kötü davranması gibi örneklerle mobbing oluşmasına neden olmakta bunun sonucunda ise iş tatmini düzeyi düşerek çalışanlardan yeterli verim alınmaması gibi olumsuz sonuçlara sebep olmaktadır. Aynı şekilde çalışanlara yönelik mobbing davranışları işten ayrılma niyetlerini de artı yönde etkilemektedir. Mobbing fazlaştıkça mağdurun işte kalmaya yönelik çabası azalmaktadır.

- **“Kadınlar erkeklere oranla daha çok mobbinge maruz kalmaktadır.”** Bu varsayım tutarlıdır. Kadınların mobbinge maruz kalma oranlarının erkeklere göre daha fazla olduğu görülmektedir. Kadın çalışan ağırlıklı bir sektör olan sağlık sektöründe özellikle hemşirelerde sağlık meslek lisesi sonrası 18 yaşında mesleğe başlamaları ve çalışma hayatında tecrübesiz olmaları onların mobbinge maruz kalmalarını kolaylaştırmaktadır. Erkeklerin mobbing mağduru olmalarında yalnız erkekler etkili iken kadınların mobbing mağduru olmalarında her iki cinste etkilidir.

- **“Kadınların iş tatmini erkeklerden yüksektir.”** Bu varsayım tutarlı değildir. Yapılan çalışmada cinsiyet durumu ile iş tatmini arasında ki ilişkide erkeklerin kadınlara göre iş tatmini düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Erkeklerin iş yerinde kendisini kadınlardan daha fazla anlatabiliyor olması ve kendisini ifade etmek için daha fazla fırsat yakalıyor olması iş tatmini düzeyini arttırmaktadır. Kadının ailesi ile ilgili üzerlerindeki yükümlülükleri iş yerinde daha fazla sorun yaşamasına dolayısı ile iş tatmininin azalmasına neden olmaktadır. Ayrıca iş faktörleri kadın çalışanın iş tatminine etkisi çok yüksek iken erkek çalışan için iş faktörünün çok fazla önem arz etmediği anlaşılmıştır.

- **“İş tatmini ile kişisel faktörlerden kaynaklanan mobbing arasındaki ilişki ters yönlüdür.”** Bu varsayım tutarlıdır. Kişisel faktörlerden kaynaklı mobbing ile iş tatmini arasında ters yönlü bir ilişki olduğu, kişisel faktörlerden kaynaklı mobbing artması durumunda iş tatmini yüzdesinin azaldığı ortaya çıkmıştır. İş görenlerde değişen durumlarda ben merkezilik anlayışının ön planda olması, kurumlarda kendini ispat etmiş, yaptığı işte yetenekli, duygusal zekâsı yüksek ve kariyerli olmasının da işletmede mobbing oluşmasına sebebiyet verdiği görülmüştür. Bu duruma iş tatmini açısından bakıldığında iş tatmin düzeyinin düşük olmasına neden olmaktadır. Kişisel faktörler incelendiğinde iş tatmini üzerinde eğitim seviyesi ve yaşı büyük olanların iş tatmininin yüksek olduğu görülmektedir.

-**“İş tatmini ile sosyal faktörlerden kaynaklanan mobbing arasındaki ilişki ters yönlüdür.”** Bu varsayım tutarlıdır. Sosyal faktörlerden kaynaklı mobbing ile iş tatmini arasında ters yönlü, güçlü bir ilişkinin olduğu, sosyal faktörlerden kaynaklı mobbing artması durumunda iş tatmini yüzdesinde azalma ortaya çıkmıştır. Kurumlarda olumsuz davranışların yani çalışana eziyet etmesi, kendisi ile anlaşamayana görev verilmemesi gibi durumların yaşanmasına müsaade edilmesine bağlı olarak örgüt içinde mobbing oluşur ve bireyin işten ayrılmasına neden olur. Bu durum bireyde ekonomik sorunlara zemin hazırlar. Bu duruma iş tatmini açısından bakıldığında iş tatmini düzeyinin düşmesine sebebiyet vermektedir.

-**“İş tatmini ile hiyerarşik yapıdan kaynaklanan mobbing arasındaki ilişki ters yönlüdür.”** Bu varsayım tutarlıdır. Hiyerarşik yapıdan kaynaklanan mobbing ile iş tatmini arasında ters yönlü ve güçlü bir ilişki olduğu, hiyerarşik yapıdan kaynaklanan mobbing artması durumunda iş tatmini yüzdesinin azaldığı ortaya çıkmıştır. Kurum içinde yönetici ve çalışan arasında oluşan hiyerarşik yapı, yönetici konumunda bulunan amirin yetkisini kullanarak kendisinden daha başarılı olan alt çalışanın, üst konumdaki yönetici makamının tehlikeye gireceğini hissetmeye başlaması ile mobbing oluşmaya başlar. Bu duruma iş tatmini açısından bakıldığında iş tatmini düzeyinin düşük olmasına sebebiyet verdiği görülmüştür.

-**“İş tatmini ile kurum ikliminden kaynaklanan mobbing arasındaki ilişki ters yönlüdür.”** Bu varsayım tutarlıdır. Kurum ikliminden kaynaklanan mobbing ile iş tatmini arasında ters yönlü ve güçlü bir ilişkinin olduğu, kurum

ikliminden kaynaklı mobbingin artması ile iş tatmini yüzdesinin azaldığı görülmüştür. Kurum içinde zayıf iletişimin olduğu, Rekabet nedeni ile kin, kıskançlık ve nefretin oluşmaya başlaması ile kurumda çalışanlar arasında çatışma yaşanmasına neden olmaktadır. Yaşanan çatışmalar sonucunda kişilerin birbirlerine üstünlük kurma çabası mobbing oluşmasına neden olmaktadır. Bu duruma iş tatmini açısından bakıldığında iş tatmini düzeyinin düşük olmasına neden olduğu görülmektedir.

-“İş tatmini ile kurum kültüründen kaynaklanan mobbing arasındaki ilişki ters yönlüdür.” Bu varsayım tutarlıdır. Kurum kültüründen kaynaklanan mobbing ile iş tatmini arasında ters yönlü ve güçlü bir ilişki olduğu, kurum kültüründen kaynaklanan mobbing artması ile iş tatmini yüzdesinin azaldığı görülmüştür. Kurumda misyon, vizyon ve varmak istediği hedefler tam olarak idrak edilmemesi, mobbing oluşması sırasında veya fark edilmesi anında yöneticilerin bu durumu önlemesi için çaba göstermesi, bununla birlikte sıkı bir yapı olması, bilgi akışının doğru olmaması ve kurum politikalarının sorgulanması gibi durumlarda mobbinge sebep olmaktadır. Bu duruma iş tatmini açısından bakıldığında iş tatmini düzeyinin düşük olmasına neden olduğu görülmektedir.

-“İş tatmini ile yönetim tarzı ve yönetici yapısından kaynaklanan mobbing arasındaki ilişki ters yönlüdür.” Bu varsayım tutarlıdır. Yönetim tarzı ve yönetici yapısından kaynaklı mobbing ile iş tatmini arasında ters yönlü ve güçlü bir ilişki olduğu, yönetim tarzı ve yönetici yapısından kaynaklanan mobbingin artması durumunda iş tatmini oranlarının azaldığı ortaya çıkmıştır. Kurumda üst yöneticinin çalışanı denetleme yetkisine sahip olması çalışanları istediği şekilde yönlendirebilir. Fakat bu yönetim tarzı, yöneticinin tutumu ve elindeki gücü keyfi olarak kullanılması işyerinde mobbinge sebebiyet vermektedir. Bu duruma iş tatmini açısından bakıldığında iş tatmini düzeyinin düşük olmasına sebebiyet verdiği görülmektedir.

KAYNAKLAR

- Akbaş, S., İşyerinde Psikolojik Şiddet (Mobbing) ve İş Tatmini İlişkisi - Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Uygulama, ATAÜ, SBE, YYLT, Erzurum, 2009.
- Akdemir Mansur, F., İşletmelerde Uygulanan Mobbingin (Psikolojik Şiddet) Örgütsel Bağlılığa Etkisi, GÜ, EBE, YYLT, Ankara, 2008.
- Akkar, A., Meslek Liseleri Yönetici ve Öğretmenlerinde Psikolojik Yıldırma (Mobbing), MÜ, FBE, YYLT, İstanbul, 2010.
- Aksoy, F., Psikolojik Şiddet 'in (Mobbing) Sağlık Çalışanlarına Etkisi, MÜ, SABE, YDT, İstanbul, 2008.
- Aktay, D.D., İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki ve Askeri Hastanede Bir Uygulama, İÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2010.
- Akyön, F.V., İşyerinde Şiddete Karşı Çalışanların Bireysel Çatışma Yönetimi Yaklaşımları; Sağlık Sektöründe Bir Araştırma, MÜ, SBE, YDT, İstanbul, 2008.
- Aliyeva, A., Çalışanların Örgütsel Adalet Algılarının İş Tatmini Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma, AÜ, SBE, YYLT, Ankara, 2013.
- Arısoy, A., Mobbingi Ortaya Çıkaran Faktörler: Isparta- Antalya Burdur'da Sağlık Sektöründe Hemşireler Üzerine Çalışma, SDÜ, SBE, YYLT, Isparta, 2011.
- Artan, B., İşletmelerde Eğitimin Çift faktör Teorimi Kapsamında İş Tatminine Etkisi ve Bir Uygulama, MÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2011.
- Atıcı Türkeli H., Mobbing ve Mobbingin Örgütsel Bağlılığa Etkisi, BEU, SBE, YYLT, İstanbul, 2015.
- Aydoğan, Z., Okullarda Öğretmen-Yönetici İlişkilerinde Yıldırma(Mobbing) ve Etkileri, BEU, SBE, YYLT, İstanbul, 2010.

- Bahçe, Ç. Mobbing Oluşumunda Örgüt Kültürünün Rolü: Bir Örnek Uygulama, GÜ, SBE, YYLT, Ankara, 2007.
- Baysal, E., Hemşirelerde Öz-Yeterlilik İnancı ve İş Doyumu İlişkisi: Bir Üniversite Hastanesinde Saha Çalışması, İÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2013.
- Bektaş, A., Yöneticilerin İş Tatmini ve Motivasyon Düzeylerinin Yaşam Anlamı Düzeyi Üzerindeki Etkisi, MALÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2012.
- Belikırık, D., Asistan Doktorlarda Yıldırma Algısı ve Bir Alan Araştırması, SAÜ, SBE, YYLT, Sakarya, 2009.
- Canik, B., Esenboğa Hava Limanı'nda Farklı Birimlerde Çalışanların Stres Düzeylerinin İş Tatmini Üzerine Etkisi, GÜ, SBE, YYLT, Ankara, 2010.
- Cöğenli M. Z., Üniversitelerde Mobbingin İncelenmesi ve Akademisyenler Üzerine Bir Uygulama, MSKÜ, SBE, YDT, Muğla, 2013.
- Çakır, B., İş Yerindeki Yıldırma Eylemlerinin (Mobbing) İşten Ayrılmalara Etkisi Üzerine Bir Araştırma, MÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2006.
- Çam, A., Özel ve Resmi İlkokul ve Ortaokullarda Görevli Öğretmen ve Yöneticilerin Psikolojik Taciz Algısı, MALÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2013.
- Çelik, Y., Çalışanların İşletmenin Kurumsal Sosyal Sorumluluk Faaliyetlerine Yönelik Algısı İle İş Tatmini Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma, İÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2013.
- Çiçeklioğlu H., Mobbing ve Fiziksel Şiddetin Çalışanlar Üzerine Etkileri: Sağlık Kurumlarında Bir Alan Çalışması, KSÜ, SBE, YYLT, Kahramanmaraş, 2016.
- Çobanoğlu Ş., Mobbing İş Çevrelerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri, İstanbul, 2005.
- Çukur, C., "İş Yeri Psikolojik Taciz (Mobbing)". Çimento Endüstrisi İşverenler Sendikası Dergisi, C.26, S.2, İstanbul, 2012.

- Değerli, A., Örgüt Kültürü ve İş Tatmini arasındaki İlişki ve Eğitim Kurumlarında Bir Araştırma, GYTE, SBE, YYLT, Gebze, 2010.
- Demir, C., Kişilik Özellikleri ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Uygulama, İNÜ, SBE, YYLT, Malatya, 2012.
- Demirgil, A., İşletmelerde Mobbing Uygulamaları İle Örgütsel Bağlılık İlişkisinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma, YTÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2008.
- Demirhan, E., Belediyelerde İş Tatmini ve Turhal Belediyesi Örneği, GOÜ, SBE, YYLT, Tokat, 2007.
- Deniz, D., Mobbing (İşyerinde Yıldırma), İstanbul, 2012.
- Doğru, A., Kadın Çalışanların Cam Tavan Engelleri ve İş Tatminine Etkisi: Afyon Kocatepe Üniversitesi Tıp Fakültesi Örneği, DPÜ, SBE, YYLT, Kütahya, 2010.
- Eğri, A., Örgütlerde Algılanan Çalışan Koçluğunun İşte Ayrılma İsteği İle İlişkisinde İş Tatmini ve Duygusal Bağlılığın Aracılık Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama, HÜ, SBE, YYLT, Ankara, 2013.
- Ergun Özler, D. Mercan N. Yönetmel ve Örgütsel Açından Mobbing Psikolojik Terör, Ankara, 2009.
- Erzor, B. Halkla İlişkiler Alanında Yıldırma (Mobbing) Araştırması, İÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2009.
- Girgin, B., Beş Faktör Kişilik Modelinin İşyerinde Duygusal Tacize (Mobbing) Etkileri, DPÜ, SBE, YYLT, Kütahya, 2007.
- Gökdemir, D., Sağlık Çalışanlarında Mobbing Algısının İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Kamu Hastanesinde Bir Araştırma, İGÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2016.
- Görgülü, N., Mobbing' in (Bezdiri) Sağlık Çalışanları Üzerine Etkileri, OKANÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2013.

- Görgülüer, A.A., Örgütsel Adalet ve İş Tatmininin Örgütsel Bağlılığa Etkisi Üzerine Bir Araştırma, NÜ, SBE, YYLT, Niğde, 2013.
- Gültekin, D., Örgütsel Kariyer Planlama ve İş Tatmini Etkileşimi ve Altın Çini İşletmesinde Bir Araştırma, DPÜ, SBE, YYLT, Kütahya, 2010.
- Günbatan, A., Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları ve Çalışanların İş Tatmin, Üzerlerine Bir Uygulama, İNÜ, SBE, YYLT, Malatya, 2006.
- Güner, A.R., Sağlık Hizmetlerinde Örgütsel Bağlılık, İşe Bağlılık ve İş Tatmini Arasındaki İlişkilerin Modellenmesi, AKDÜ, SBE, YYLT, Antalya, 2007.
- Hoş, C.-Oksay, A., “Hemşirelerde Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini İlişkisi”, SDÜ, İİBFD, C.20, S.4, Isparta, 2015.
- İşkın, G., İşyerinde Psikolojik Taciz, İÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2010.
- İbili, Ç., Tıbbi Mümessilerin İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi, NNYÜ, SBE, YYLT, Kayseri, 2017.
- Kara, F., Kamu Çalışanlarının İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma, NTÜ , SBE, YYLT, İstanbul, 2017.
- Karakaş, S.A., Okanlı A, Hemşirelik ve Mobbing, GHÜ, SBD, C. 2, S. 4, 2013.
- Karakaş, Z., Yönetime Katılmanın İş Tatmini Üzerine Etkisi: Denizli’ de Tekstil Sektöründe Bir Uygulama, DPÜ, SBE, YYLT, Kütahya, 2010.
- Karakurt, A., Performans Değerleme Uygulamalarının Çalışanların İş Tatmini Üzerine Etkisi: Türk Havacılık Sektöründe Bir Alan Araştırması, SAÜ, SBE, YYLT, Sakarya, 2009.
- Karakuş, H., Mobbingin Hemşireler ve İş Tatmini Üzerine Etkileri: Sivas İli Örneği, CÜ, SBE, YDT, Sivas, 2011.

- Karamil Köy, A., Yöneticiye Güvenin İş Tatmini Üzerindeki Etkisinde Lider-Üye Etkileşiminin Aracı Rolü: İstanbul ve Kocaeli İllerinde Beyaz Yakalılar Üzerinde Bir Araştırma, MÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2011.
- Karataş, A., Otel İşletmelerinde Kronizmin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri: Muğla İlinde Bir Araştırma, BAÜN, SBE, YYLT, Balıkesir, 2013.
- Karşlıoğlu, G., İşyerinde Mobbing (Psikolojik Taciz) ve Çalışan Motivasyonu Üzerindeki Etkisi, GÜ, SBE, YYLT, Ankara, 2011.
- Karyağdı, A., Örgütlerde Yıldırma (Mobbing) ve Bir Araştırma, İNÜ, SBE, YYLT, Malatya, 2007.
- Kaya, Ç., Cerrahi Hemşirelerinin Mobbinge Maruz Kalma Durumlarının Belirlenmesi ve Mobbingin Hemşirelerin Motivasyonları Üzerine Olan Etkisinin İncelenmesi, AKÜ, SABE, YYLT, Afyonkarahisar, 2012.
- Kılıç, E., İş Tatmini ve İş Rotasyonu Arasındaki İlişkinin İncelenmesine İlişkin Otomotiv Sektöründe Bir Araştırma, MÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2008.
- Kılınç, Z., Örgütlerde Sessiz Tehlike- Mobbingin Çalışanlar Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma, SAÜ, SBE, YYLT, Sakarya, 2010.
- Köksal, A., Orman Ürünleri Sanayi Sektöründe Psikolojik Taciz (Mobbing), KTÜ, FBE, YYLT, Trabzon, 2011.
- Kurt, B., Liderlik Davranışları, Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini İle Firma Performansı İlişkileri, GYTE, SBE, YYLT, Gebze, 2010.
- Mamedov, B., İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma, İÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2013.
- Mammadov, E., Türkiye ve Azerbaycan'daki İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Yaşadıkları Yıldırma (Mobbing) Davranımlarının Karşılatırılması, GÜ, SBE, YYLT, Ankara, 2010.

- Okan, H., Ortaöğretim Öğretmenlerinin Karşıladıkları Yıldıracı Davranışlar İle İş Doyumu Arasındaki İlişki, MALÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2010.
- Öğretmen, H., Mobbingin İş Doyumuna Etkisi: Mersin İli Tarsus İlçesinde Görev Yapan Öğretmenle Üzerine Bir Araştırma, ÇÜ, SBE, YYLT, Mersin, 2013.
- Özalp, F., Çalışma Yaşamında Mobbing ve İş Tatmini Arasındaki İlişki; Kamu Kuruluşunda Bir Uygulama, İAÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2013.
- Özdemir, S., Mobbing ve İş Doyumu İlişkisi: (Hemşireler Üzerine Bir Araştırma), ATÜ, SBE, YYLT, Ankara, 2014.
- Özdemir, Ş., İş Tatmini ve Etkileyen Faktörler: Bir Örnek Olay, SAÜ, SBE, YYLT, Sakarya, 2009.
- Öztürk, A.Y., Orta Öğretim Kimya Öğretmenlerinin İş Tatmini, YETÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2007.
- Polat, F. Çalışanların Psikolojik Taciz Algısının Örgütsel Bağlılık İlişkisi, ATAÜ, SBE, YYLT, Erzurum, 2011.
- Saraç, E., İş Ortamında Psikolojik Tacizin (Mobbing) Çalışanlar Üzerinde Etkileri, BEU, SBE, YYLT, İstanbul, 2011.
- Seyrek, H., Hemşirelerde Adalet Algısının Mobbing Davranışları Üzerine Etkisi, GÜ, SABE, YYLT, Ankara, 2013.
- Skeja, A., Çalışanların Tükenmişlik Düzeyi İle İş Tatmini Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma, İÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2012.
- Somuncuoğlu, A.B., Psikolojik Güçlendirme ve İş Tatmini Arasındaki İlişki ve Bir Uygulama, İÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2013.
- Takım, A., Örgütsel Çatışmanın İş Tatmini Üzerine Etkisi (Bir Kamu Kurumunda Uygulama), İAÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2012.

- Taştan, T., Hemşirelikte Mobbing Yaşama Durumunun Kurumsal Bağlılık ve Kurumsal Güvene Etkisi, OMÜ, SABE, YYLT, Samsun, 2017.
- Tayyar S. İşletmelerde Psikolojik Yıldırma (Mobbing) ve Etkilerine Yönelik Bir Araştırma, GYTE, SBE, Gebze, 2008
- Tınaz, P. İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing), İstanbul, 2011.
- Tokat, B., Cindiloğlu, M., Kara, H., Değerlerin Psikolojik Kuşatması Mobbing, Kütahya, 2011.
- Toker Gökçe, A., İş Yerinde Yıldırma: Özel ve Resmi İlköğretim Okulu Öğretmen ve Yöneticiler Üzerinde Yapılan Bir Araştırma, AÜ, EBE, YDT, Ankara, 2006.
- Tüzün, B.A., İş Tatmininin Örgüte Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin Perakende Sektöründe Bir Araştırma, MÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2013.
- Üye, C., Hemşirelerin Yöneticileri Tarafından Mobbing Davranışları İle Karşılaşma Durumlarının Belirlenmesi, HALÜ, SABE, YYLT, İstanbul, 2009.
- Var. M. Mobbing Davranışları İle Örgüt Kültürü Arasındaki İlişki; Bir Kamu Kurumu Örneği, ESOGÜ, SBE, YYLT, Eskişehir, 2016.
- Vural Özkan, G., İş Yerinde Yıldırma (Mobbing) ve İş Doyumu İlişkisi, DEÜ, SBE, YYLT, İzmir, 2011.
- Yersiz, E., İlköğretim Okul Müdürlerinin Öğretmenler Tarafından Algılanan Yöneticilik Performansları İle Öğretmenlerin İş Tatmini Arasındaki İlişki Düzeyi, YETÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2010.
- Yıldız, D., Çalışma Yaşamında Mobbingin (Psikolojik Şiddet) Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Niğde İlinde Bir Araştırma, NÜ, SBE, YYLT, Niğde, 2012.
- Yılmaz, E., Hastanelerde Kadın Çalışanlara Yönelik Psikolojik Yıldırma (Mobbing) ve İş Tatminine Etkisi: Isparta İlinde Bir Uygulama, SDÜ. SBE, YYLT, Isparta, 2015.

- Yılmaz, E., Mobbing Davranışı ve Bandırma İli Kamu Hastaneleri Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma, OKANÜ, S.B.E, YYLT, İstanbul, 2013.
- Yılmaz, İ., Öğretmenlerin Maruz kaldıkları Psikolojik Yıldırma (Mobbing) Davranışları ile İş Doyumu Arasındaki İlişki, MSKÜ, EBE, YYLT, Muğla 2017.
- Yiğitbaş, Ç.-Deveci, E.S., Sağlık Çalışanlarına Yönelik Mobbing, Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi, C.11, S.42, İstanbul, 2011.
- Yurttaş, B., Mobbing'in Çalışanların Performansına Etkisi Üzerine Bir Araştırma, NÜ, SBE,YYLT, Niğde, 2010.
- Zorlu, A., Çalışanların Mobbing Davranışı Karşısındaki Tutumları İle Kişilikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, MALÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2009.
-; Mobbing Davranışı ve Kişilik Özellikleri İle İlişkisi; www.timucinoral.com (15.03.2018).

EK

ARDAHAN İLİ SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA MOBBİNG ve İŞ TATMİNİ ANKETİ

Değerli Katılımcı,

Bu anket formu, İstanbul Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Tezli Yüksek Lisans Programı kapsamında “Sağlık Çalışanlarında Mobbing ve İş Tatmini: Ardahan İli Örneği” başlıklı Yüksek Lisans Tez eserinin, araştırma kısmıyla ilgilidir. Bulgular tamamıyla bilimsel amaçla kullanılacak olup, daha sonra imha edilecektir. Soruları içtenlik ve tarafsız olarak cevaplandırmanız çalışmanın bilimsel değerini artıracaktır.

Katkılarınız için şimdiden teşekkür ediyor, çalışmalarınızda başarılar diliyorum.

Prof. Dr. Mehmet Fikret GEZGİN
Beykent Üniversitesi
Hukuk Fakültesi Öğretim Üyesi

Altan KAVAK
Beykent Üniversitesi
Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi
Yüksek Lisans Öğrencisi

A GRUBU SORULARI, KİŞİSEL BİLGİLER

1. Yaşınız:

☐ 18-24 yaş ☐ 25-30 yaş ☐ 31-40 yaş ☐ 41-50 ☐ 51 yaş ve üzeri

2. Cinsiyetiniz:

☐ Kadın ☐ Erkek

3. Eğitim durumunuz (lütfen en son mezun olduğunuz seçeneği işaretleyiniz):

☐ Lise/Meslek Lisesi ☐ Ön Lisans/Meslek Yüksek Okulu
☐ Lisans ☐ Yüksek Lisans ve üzeri

4. Medeni durumunuz:

☐ Bekar ☐ Evli

5. Varsa çocuk sayınız:

6. Aylık ortalama geliriniz:

- ☐ 2.000 TL'de az ☐ 2.001-3.000 TL arası
☐ 3.001-4.000 TL arası ☐ 4.001 TL ve üzeri

7. Unvanınız:

8. Görev Yaptığınız Kurum

- ☐ İl Sağlık Müdürlüğü ☐ Halk Sağlığı Müdürlüğü
☐ Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliği

9. Kurumda çalışma süreniz:

- ☐ 1 yıldan az ☐ 1-5 yıl ☐ 6-10 yıl ☐ 11-15 yıl ☐ 16 yıl ve üzeri

B GRUBU SORULARI, MOBBİNG İLE İLGİLİ SORULAR

Aşağıda kurumunuzda karşılaşılabilecek durumlarla ilgili çeşitli ifadeler yer almaktadır. Her bir ifade için size uygun olan durumu, son 1 yıl içerisinde ve en az 6 aylık zaman diliminde, ne sıklıkta yaşadığınız ile bu davranışları belirtmeniz istenmektedir. Söz konusu davranışları ne sıklıkta yaşadığınızı değerlendirerek, (1) Hiçbir Zaman, (2) Nadiren, (3) Bazen, (4) Çoğu Zaman, (5) Her Zaman ölçülerine göre bu davranışların ilgili sütuna (x) işaretini koyunuz.

GÖRÜŞLER	Hiç Bir Zaman	Nadiren	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
1. Kendimi ifade etme olanaklarım kısıtlanmaktadır.					
2. Sözüm sürekli kesilmektedir.					
3. Yaptığım işler sürekli eleştirilir.					
4. Özel yaşantım sürekli eleştirilir.					
5. Telefonla rahatsız edilirim.					
6. Aşağılayıcı bakış ve mimiklerle iletişim kurma isteğim reddedilir.					
7. Çevremdeki insanlar benimle konuşmaz.					
8. İşyerimde benimle iletişim kurulmaz ve başkalarıyla iletişim kurmam engellenir					
9. İş arkadaşlarımdan soyutlanmış/dışlanmış bir ortamda çalışmak zorunda bırakılırım.					
10. Sanki orada ben yokmuşum gibi davranılır.					
11. Gülünç duruma düşürülürüm ve benimle alay edilir.					
12. Psikolojik rahatsızlıklarım varmış gibi davranılır.					
13. Beni gülünç duruma düşürmek için yürüyüşüm, mimiklerim veya sesim taklit edilir.					
14. Özel yaşamımla alay edilir.					
15. Öz güvenimi zedeleyici işler yapmaya zorlanırım.					
16. Kapasitemin altında işler yapmaya zorlanırım.					
17. Sürekli yeni işler verilerek, işim değiştirilir.					
18. Öz güvenimi zedeleyecek işler verilir.					
19. İtibarımı zedeleyecek şekilde, niteliklerimin dışındaki işler verilir.					
20. Doğrudan bir şey söylenmeksizin, ima yoluyla iletişim kurma isteğim reddedilir.					
21. İnsanlar arkamdan kötü konuşur.					
22. Hakkımda asılsız söylentiler çıkarılır.					
23. Dini ve siyasi görüşlerim nedeniyle eleştirilirim.					
24. Çaba ve başarılarım haksız bir şekilde değerlendirilir.					
25. Kararlarım sürekli sorgulanır.					
26. Görevlerim kısıtlanır, bana verilen işler geri alınır, kendime yeni bir iş bile yaratamam.					
27. Anlamsız işler yapmaya mecbur bırakılırım.					
28. Bana bağırlır ve yüksek sesle azarlanırım.					

Aşağıda kurumunuzda karşılaşılabilecek durumlarla ilgili çeşitli ifadeler yer almaktadır. Her bir ifade için size uygun olan durumu, son 1 yıl içerisinde ve en az 6 aylık zaman diliminde, ne sıklıkta yaşadığınız ile bu davranışları belirtmeniz istenmektedir. Söz konusu davranışları ne sıklıkta yaşadığınızı değerlendirerek, (1) Hiçbir Zaman, (2) Nadiren, (3) Bazen, (4) Çoğu Zaman, (5) Her Zaman ölçülerine göre bu davranışların ilgili sütuna (x) işaretini koyunuz.

GÖRÜŞLER	Hiç Bir Zaman	Nadiren	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
29. İşim gereği karşılaştığım kişiler, kendimi ifade etme olanaklarımı kısıtlar.					
30. Tehdit içeren sözler işitirim.					
31. Tehdit içeren yazılı mesajlar alırım.					
32. İş arkadaşlarımla benimle konuşması yasaklanır.					
33. Psikolojik değerlendirme/inceleme geçirmem için baskı yapılır.					
34. Bir özrümle/kusurumla alay edilir.					
35. Milliyetimle alay edilir.					
36. Küçük duruma düşürücü isimlerle anılırım.					
37. Cinsel imalarda veya fiili olarak cinsel tekliflerde bulunulur.					
38. Bana hiçbir özel/önemli görev verilmez.					
39. Maddi yük getirecek genel zararlar verilerek masrafa sokulurum.					
40. Özel eşyalarım ya da işverenin bana tahsis ettiği eşyalara zarar verilir.					
41. Fiziksel olarak ağır işler yapmaya zorlanırım.					
42. İşyerimde fiziksel şiddet tehditleri alırım.					
43. Gözümü korkutmak için hafif şiddette kaba kuvvet uygulanır.					
44. İşyerimde fiziksel olarak hırpalanırım.					
45. Cinsel tacize maruz kalırım.					

C GRUBU SORULARI, İŞ TATMİNİ İLE İLGİLİ SORULAR

Aşağıda yer alan şu andaki işinizin çeşitli yönlerden ne kadar tatmin edici olup olmadığını gösteren ifadeleri, (1) Hiç Memnun Değilim, (2) Memnun Değilim, (3) Kararsızım, (4) Memnunum, (5) Çok Memnunum ölçülerine göre ilgili sütuna (x) işareti koyunuz.

GÖRÜŞLER	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok Memnunum
1. Beni her zaman meşgul etmesi bakımından					
2. Tek başıma çalışma olanağımın olması bakımından					
3. Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansım olması bakımından					
4. Toplumda “saygın” bir kişi olma şansını bana vermesi bakımından					
5. Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı açısından					
6. Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından					
7. Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması açısından					
8. Bana sabit bir iş sağlaması bakımından					
9. Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam bakımından					
10. Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından					
11. Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması bakımından					
12. İşyeri kurallarının uygulanma şekli açısından					
13. Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından					
14. İş içinde terfi olanağımın olması bakımından					
15. Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından					
16. İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana sağlaması bakımından					
17. Çalışma şartları bakımından					
18. Çalışma arkadaşlarımdan birbirleri ile anlaşması açısından					
19. Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem açısından					
20. Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi açısından					

ÖZGEÇMİŞ

01.01.1978 tarihinde Ardahan ili Göle İlçesinde doğdum. İlk ve Orta eğitimimi Ardahan/Göle Köprülü İlkokulunda, Lise eğitimimi Erzurum Oltu Sağlık Meslek Lisesi Sağlık Memurluğu bölümünde tamamladım. 2001 yılında Anadolu Üniversitesi Sağlık Memurluğu ön lisans eğitimimi tamamladım. 2002 yılında Ardahan İli Göle İlçesi Köprülü Sağlık Ocağında Sağlık Memuru olarak göreve başladım. 2008 yılında Anadolu Üniversitesi Kamu Yönetimi Lisans ve 2011 yılında Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Lisans eğitimimi tamamladım. 2012 yılında Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Yüksek Lisans öğrenimine başladım. 2012- 2016 yılları arasında Ardahan Halk Sağlığı Müdürlüğünde Şube Müdürü olarak görev yaptım. 2016 yılından itibaren de Bursa Sağlık Müdürlüğünde Şube Müdürü olarak görev yapmaktayım. Evliyim ve Eylül adında bir kızım var.

Altan KAVAK