

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**MOBBİNGİN YAŞAM KALİTESİNE ETKİSİ:
KOBİ ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Nevin TEMİZ

İşletme Anabilim Dalı

İşletme Programı

ŞUBAT 2016

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**MOBBİNGİN YAŞAM KALİTESİNE ETKİSİ:
KOBİ ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Nevin TEMİZ

1303810745

İşletme Anabilim Dalı

İşletme Programı

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Şafak KURT

Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün 1303810745 numaralı Yüksek Lisans Öğrencisi, Nevin TEMİZ, ilgili yönetmeliklerin belirlediği gerekli tüm şartları yerine getirdikten sonra hazırladığı "MOBBİNGİN YAŞAM KALİTESİNE ETKİSİ: KOBİ ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA" başlıklı tezini, aşağıda imzaları olan jüri önünde başarı ile sunmuştur.

Tez Danışmanı : Yrd. Doç. Dr. Şafak KURT
Türk Hava Kurumu Üniversitesi



Jüri Üyeleri : Prof. Dr. H. Nejat BASIM
Başkent Üniversitesi



: Yrd. Doç. Dr. Asım YÜZBAŞIOĞLU
Türk Hava Kurumu Üniversitesi



: Yrd. Doç. Dr. Şafak KURT
Türk Hava Kurumu Üniversitesi



Tez Savunma Tarihi: 03 Şubat 2016

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE**

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “MOBBİNGİN YAŞAM KALİTESİNE ETKİSİ: KOBİ ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA” adlı çalışmamın, tarafımdan akademik etik ve kurallara aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım kaynakların kaynakçada gösterilenden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

25.01.2016

Nevin TEMİZ



ÖNSÖZ

İş yaşamı bireyin edindiği bilgi ve becerileri sergileme alanıdır. Kişi doğduğu andan itibaren belirli olgunluğa erişene kadar birçok etaptan geçer ve sonrasında ister başarılı, ister başarısız olsun statüsüne uygun bir meslek yaşantısına adım atar.

İş hayatında bazen psikolojik bazen de fiziksel şiddete uğrayabilir. Aslında mobbing çoğu insanın farkında olduğu ama suç olduğunu bilmediği bir kavramdır. Mobbinge maruz kalan bireyin işe bağlılığı azalır, verimliliğini kaybeder. Bunun sonucunda kurum kültürü zedelenir ve işletme imajı da bu durumdan olumsuz etkilenir.

Çalışma hayatında görmezden gelinen mobbing günümüzde çalışanların kâbusu durumundadır. Bu çalışmada görmezden gelinen mobbingin; KOBİ çalışanları üzerinde etkisi, iş gücüne verdiği zararlar, işletme açısından doğurduğu sonuçlar üzerinde fikir edinilmesini sağlamak, çalışanlar ve yöneticilerin bu konuda bilinçlenmesini sağlamak hedeflenmiştir.

Çalışmamda bana yardımlarını ve birikimlerini esirgemeyen tez hocam Yrd. Doç. Dr. Şafak KURT'a, KOBİ sahipleri ve çalışanları ile anket çalışmamda daima yanımda olan ve bana maddi ve manevi desteğini esirgemeyen kadim dostum İsmail AYDIN'a, anketimin doldurulmasında özveri gösteren KOBİ sahipleri ve çalışanlarına ayrı ayrı teşekkürlerimi sunarım.

Ayrıca eğitimim konusunda beni sürekli destekleyen maddi ve manevi yanımda olan kıymetli abim Nazmi TOMAK'a, her daim bana güvenen aileme, arkadaşlarıma, tezimin başından sonuna kadar desteğini esirgemeyen eniştem Hüseyin DİKER'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım. İyi ki hayatımın bir parçasısınız.

Şubat 2016

Nevin TEMİZ

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	iv
İÇİNDEKİLER	v
TABLO LİSTESİ	vii
ŞEKİL LİSTESİ	viii
KISALTMALAR	ix
ÖZET	x
ABSTRACT	xii
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	5
1. MOBBİNGİN TANIMI VE ÖZELLİKLERİ	5
1.1 İşyerinde Mobbing Kavramı Davranışları ve Süreci	5
1.1.1 İşyerinde Mobbing Kavramının Tanımı	5
1.1.2 İşyerinde Mobbing Davranışları ve Süreci	8
1.2 İşyerinde Mobbingin Öncelleri	12
1.3 İşyerinde Mobbingin Sonuçları	18
1.3.1 İşyerinde Mobbing ve Bireysel Sonuçları	18
1.3.2 İşyerinde Mobbing ve Örgütsel Sonuçları	25
İKİNCİ BÖLÜM	31
2. YAŞAM KALİTESİ VE MOBBİNGİN YAŞAM KALİTESİ ÜZERİNE ETKİSİ	31
2.1 Yaşam Kalitesi Kavramı	31
2.2 Yaşam Kalitesi Kavramının Öncelleri ve Sonuçları	38
2.3 İşyerinde Mobbing ve Yaşam Kalitesi Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi	44
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	50
3. MOBBİNGİN YAŞAM KALİTESİNE ETKİSİNİN KOBİ ÇALIŞANLARI ÖRNEKLEMİNDE ARAŞTIRILMASI	50
3.1 Araştırmanın Konusu ve Kapsamı	50
3.2 Araştırmanın Amacı	50
3.3 Araştırmanın Önemi	50
3.4 Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri	51
3.4.1 Araştırmanın Modeli	51
3.4.2 Araştırma Soruları ve Hipotezler	52
3.5 Araştırmanın Sınırlılıkları	53
3.6 Evren ve Örneklem	53
3.7 Araştırmada Kullanılan Ölçüm Araçları	57
3.7.1 Mobbing Ölçeği	58
3.7.2 Yaşam Tatmini Ölçeği	59
3.8 İstatistiksel Analizler	61
3.8.1 Betimleyici İstatistikler	61
3.8.2 Değişkenler Arasındaki İlişkiler	61

3.8.3 Hipotez Testleri	62
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	71
4. SONUÇ VE ÖNERİLER	71
KAYNAKÇA	78
EKLER	88
Ek-A: Anket Formu	89
ÖZGEÇMİŞ	92

TABLO LİSTESİ

Tablo 1.1	: Mobbingin nedenleri ve önem derecesi	13
Tablo 3.1	: Katılımcıların yaşlarına ait betimleyici istatistikler	54
Tablo 3.2	: Cinsiyet değişkenine ilişkin frekans dağılımı	54
Tablo 3.3	: Katılımcıların eğitim seviyesine göre frekans dağılımı	55
Tablo 3.4	: Katılımcıların deneyimlerine göre frekans dağılımı	55
Tablo 3.5	: Katılımcıların mesleklerine göre frekans dağılımı	56
Tablo 3.6	: Katılımcıların Sektörlere Göre Frekans Dağılımı	56
Tablo 3.7	: Katılımcıların çalıştıkları işletmelerdeki çalışan sayılarına göre frekans dağılımı	57
Tablo 3.8	: MÖ keşfedici faktör analizi sonucu	58
Tablo 3.9	: MÖ boyutunu ölçen maddeler	59
Tablo 3.10	: YTÖ keşfedici faktör analizi sonucu	60
Tablo 3.11	: Yaşam tatminini ölçen maddeler	60
Tablo 3.12	: Değişkenlere ait betimleyici istatistikler	61
Tablo 3.13	: Değişkenler arasındaki korelasyonlar	62
Tablo 3.14	: Yaşam tatminini yordayan mobbing algısı regresyon analiz bulguları	62
Tablo 3.15	: Mobbing algısı ile demografik özellikler arasındaki korelasyonlar	63
Tablo 3.16	: Grup İstatistikleri (Cinsiyet)	63
Tablo 3.17	: Mobbing algısının cinsiyete göre hipotez testi	64
Tablo 3.18	: Grup istatistikleri (işletme büyüklüğü)	64
Tablo 3.19	: Mobbing algısının işletme büyüklüğüne göre hipotez testi	65
Tablo 3.20	: Levene's varyansların homojenliği testi	65
Tablo 3.21	: İşletme büyüklükleri arasındaki farkın kaynağını belirlemek üzere uygulanan Post Hoc testlerine ilişkin sonuçlar	66
Tablo 3.22	: Grup istatistikleri (işletme faaliyeti)	67
Tablo 3.23	: Mobbing algısının işletme faaliyetine göre hipotez testi	67
Tablo 3.24	: Grup istatistikleri (eğitim durumu)	68
Tablo 3.25	: Mobbing algısının eğitim seviyesine göre hipotez testi	68
Tablo 3.26	: Grup istatistikleri (deneyim)	68
Tablo 3.27	: Mobbing algısının deneyime göre hipotez testi	69
Tablo 3.28	: Grup istatistikleri	69
Tablo 3.29	: Mobbing algısının yaşa göre hipotez testi	70
Tablo 4.1	: Hipotez test sonuçları	76

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1.1 : Mobbingin ortaya çıkma nedenleri	13
Şekil 1.2 : Zapf'a göre mobbingin nedenleri ve sonuçları.....	14
Şekil 1.3 : Mobbinge neden olan faktörler arasındaki etkileşim	15
Şekil 1.4 : İşletmelerde mobbing oluşumundaki örgütsel nedenler.....	17
Şekil 3.1 : Araştırmanın modeli.....	52

KISALTMALAR

- AB** : Avrupa Birliği
ABD : Amerika Birleşik Devletleri
KOBİ : Küçük ve Orta Boy (ölçekli) İşletme
KOSGEB : Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı
OECD : Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü (Organization For Economic Co-operation and Development)
TOSYÖV : Türkiye Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler, Serbest Meslek Mensupları ve Yöneticiler Vakfı
TÜİK : Türkiye İstatistik Kurumu

ÖZET

MOBBİNGİN YAŞAM KALİTESİNE ETKİSİ: KOBİ ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

TEMİZ, Nevin

Yüksek Lisans, İşletme Bilim Dalı

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Şafak KURT

Şubat 2016, 92 sayfa

Çalışmanın temel amacı KOBİ çalışanlarının mobbing algılarını etkileyen demografik faktörleri belirlemek ve bu algının yaşam kalitesine etkisini ortaya koyabilmektir. KOBİ’lerde çalışanların durumlarına dikkati çekmek ve mobbing konusunda KOBİ sahip ve yöneticilerini bilinçlendirmek ve kurum kültürünün bir parçası olarak mobbingle mücadeleyi yerleştirmektir.

Çalışmanın konusu mobbingin yaşam kalitesi ile ilişkisini ele almak olarak belirlenmiştir. Araştırma kapsamında mobbing ile yaşam doyumunu ilişkilendirilen bir model oluşturulmuştur. Araştırma modeli, Ankara OSTİM Sanayi Bölgesinde faaliyet gösteren KOBİ’lerde çalışanlardan derlenen verilerle test edilmiştir. Çalışmanın örneklemini farklı sektörlerden rastlantısal olarak seçilen katılımcılardan oluşmaktadır. Anket 400 çalışan üzerinde hedef alınarak uygulanmış olup dağıtılan anketlerden 227 adedi geri alınmış, geri dönüşüm oranı %56,75’tir. Anketlerden eksik cevap veren 13 kişiden ve işaretlemeleri uç değerlerde toplanan 14 kişiden alınan veri analizden çıkarılarak, analize 200 kişilik bir örneklem ile devam edilmiştir.

Araştırmada kullanılan mobbing algısı ölçeği ve yaşam tatmini ölçeğinin yapı geçerlilik değerlerinin test etmek üzere yapılan keşfedici faktör analizinde “Maksimum Likelihood” analiz yöntemi ve “Varimax” eksen döndürmesi kullanılmıştır. Güvenilirlik analizi olarak Cronbach alfa yöntemi kullanılmış ve

araştırmada SPSS (22.0) paket programı kullanılarak analizler yapılmıştır. Araştırmadaki hipotezleri test etmek için doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır.

Demografik değişkenlere göre çalışanların mobbing algısının farklılaşıp farklılaşmadığı hipotezlerle test edilmiştir ve mobbing algısının yaşa, deneyime, eğitim seviyesine, işletme faaliyetine göre anlamlı olarak farklılık göstermediği cinsiyete göre anlamlı olarak farklılık gösterdiği ve kadınların erkeklere oranla daha çok mobbinge maruz kaldığı ortaya çıkmıştır. Bu algının işletme büyüklüğüne göre de anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Mobbing, iş yerinde psikolojik şiddet, yıldırma, psikolojik taciz, duygusal taciz

ABSTRACT

THE AFFECT OF MOBBING ON QUALITY OF LIFE: A STUDY OVER SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES (SME'S) EMPLOYEES

TEMİZ, Nevin

Master, Department of Management

Thesis Supervisor: Assist. Professor Şafak KURT

February 2016, 92 pages

The main goal of the study is to determine all demographic factors affecting mobbing perceptions of employees of SMEs and to reveal the impact of this perception on quality of life. Also, the study aims to attract attention of the state of SMEs' employees and to raise awareness of mobbing on owners and managers of SMEs and to make struggle with mobbing a part of corporate culture. Hence, the topic of the study is identified to discuss the relationship between mobbing and life quality. The survey is conducted by means of a model comprising above mentioned variables. The model is considered and evaluated within the scope of data obtained from employees who work in different positions in the SMEs.

Population of the study is the SMEs located in OSTİM Industrial Zone. Sample consists of the participants who are randomly selected from different sectors and represents the population. The survey is distributed to 400 employees while 227 of the surveys are returned; thus, return rate is 56.75%. 13 surveys of which too much questions are not answered and 14 surveys considered outliers are extracted from the analysis. The analysis is, therefore, furthered with 200 participants.

In exploratory factor analysis to examine construct validity of mobbing perception scale and life estimation scale, ‘‘Maximum Likelihood’’ analysis method and ‘‘Varimax’’ rotation method are used. As reliability analysis, Cronbach alpha method is employed and data are analyzed by SPSS (22.0) program.

Linear regression analysis is employed to find the explanatory power of dependent variables on independent variables. According to demographic variables, whether mobbing perception is changing or is not changing is tested by hypothesis testing. And it is contented that mobbing perception does not significantly differ by age, experience, education level and business activity. On the other hand, it is stated that mobbing perception significantly differs by gender and women are subjected to mobbing more than men. It is also observed that mobbing perception significantly differs by enterprise size.

Key words: mobbing, psychological violence at work, terrorization, psychological abuse, emotional abuse

GİRİŞ

Son yıllarda, iş ortamlarında, çalışanlar arasında ortaya çıkan çatışmaların ele alınması, çalışanları inciten davranışlar ve zarar verici hareketlerle ilgili çözüm yolları ilgi gören bir araştırma konusu haline gelmiştir. Çalışanlar arasındaki çatışmalar ve zarar verici davranışlar, iş dünyasının bir parçası olmasına rağmen, bu durumun iş ortamını yok eden, verimliliği azaltan, çalışanların sağlığını ve iyi olma hallerini etkileyen, hatta ruhsal rahatsızlıklardan dolayı işin bırakılmasına kadar giden bir olay olduğu özellikle son yıllarda ortaya atılmıştır (Einarsen, 1999). Çalışanların birbirlerine karşı zarar verici davranışları özellikle Anglosakson ülkeleri ile İsveç, Norveç, Finlandiya gibi kuzey ülkelerde araştırılmış ve “mobbing”, “şiddet”, “duygusal taciz” ya da “psikolojik terör” kavramları ile nitelendirilmiştir (Hirigoyen, 2000).

Mobbing veya duygusal şiddet ya da yıldırma kavramı, Türkiye’de de üzerinde sıklıkla çalışılan ve çeşitli öncelleri ile sonuçları üzerinde araştırmalar yapılan bir konu olmuştur (Ural, 2009; Ekmekçi, 2010; Kuşçu, 2011, Kaya, 2012; Polat ve Pakiş, 2012). Bu konuda çalışma yapan araştırmacıların dikkatleri özellikle çalışma hayatının olumsuz yönleri üzerinde toplanmıştır. Yapılan çalışmalar, bu kavramlar için bilimsel ölçüm araçları geliştirmek, rahatsız edici davranışları tanımlamak, bununla ilişkili faktörleri belirlemek, çalışanlar üzerindeki etkilerini ortaya koymak ve başa çıkma yollarını araştırmak üzerinde yoğunlaşmıştır.

Bir bireyin iğnelenmesi, hakkında söylenti çıkarılması, utandırılması gibi durumlara maruz bırakıldığı bir iş ortamında kendisini hedef olarak bulması ile biçimlenen duygusal şiddet, çeşitli duygusal ve fiziksel sorunlara yol açmasının yanı sıra, iş tatmininde düşme, tükenmişlik, verimlilik kaybı, işin kalitesi ve miktarında azalma, işe devamsızlık, hastalık izinlerinde artış, kuruma bağlılığın zayıflaması, işten ayrılma eğilimleri ve işten ayrılma gibi sorunları da gündeme getirmektedir (Hirigoyen, 2000; Salin, 2001; Torun, 2004; Bucuklar, 2009; Alkan, Yıldız ve Bakır, 2011; Özkan, 2011; Kaya, 2012). Bu öngörü ışığında işyerinde mobbing, üzerinde

durulmasında ve değişik yönleriyle ele alınmasında yarar bulunan bir konu olarak gözükmetedir.

Subjektif iyilik halinin bilişsel boyutu olarak yaşam memnuniyeti bireyin kendisinin belirlediği kriterlere nazaran yaşam kalitesini değerlendirmesi olarak tanımlanmaktadır (Yavuzer ve Çivilidağ, 2014: 116). Esasen yaşam doyumunu kişisel beklentilerin, reel durumla kıyaslanmasıyla ortaya çıkan sonucu göstermektedir. Çalışma yaşam kalitesinin artırılması ile çalışanlar hem işlerinde hem kendi özel hayatlarındaki kalite artışına doğrudan katkısı olmaktadır (Küçükusta, 2007). Bireylerin zamanının büyük bir kısmı çalışma ortamında geçmekte ve çalışma hayatına mutlu olan bireyin verimliliği artmaktadır. Bu şekildeki başarı ve mutluluk, bireyin aile ve sosyal hayatını pozitif yönde etkilemektedir (Tuncer, 2012: 12). Çalışma hayatında gösterdiği emeğin karşılığında ücret alan, istediği gelişme ve ilerleme olanağı bulan, iş güvencesi başta olmak üzere ihtiyaçlarını karşılayabilen bireyin belirli bir doyumunu yakaladığı düşünülürse çalışma hayatı ile birlikte sosyal yaşamında da huzurlu olacağı ifade edilebilir (Örücü, Yumuşak ve Bozkır, 2006: 40).

Bu çalışmada ise, işyerinde mobbing konusu ile ilgili literatür incelemesi yapılarak, söz konusu kavram çeşitli yönleri ile tanımlanmaya, kavram ile ilişkili faktörler belirlenmeye ve çalışanlar üzerindeki belli başlı etkileri ortaya koyulmaya çalışılmıştır. Kuramsal açıklamaların ışığında, işyerinde mobbinge maruz kalan bireylerde yaşam doyumunu sonuçları ile ilişkisi incelenmek üzere bir araştırma yapılmıştır. Araştırma kapsamında mobbing ile yaşam doyumunu ilişkilendirilen bir model oluşturulmuştur. Araştırma modeli, Ankara OSTİM Sanayi Bölgesinde faaliyet gösteren KOBİ'lerde çalışanlardan derlenen verilerle test edilmiştir.

Çalışmanın üç amacı bulunduğu belirtilebilir. Çalışmanın öncelikli amacı KOBİ çalışanlarının mobbing algılarını etkileyen demografik faktörleri belirlemek ve bu algının yaşam kalitesini etkisini ortaya koyabilmektir. Çalışmanın ikinci amacı, KOBİ'lerde çalışanların durumlarına dikkati çekmektir. Çalışmanın üçüncü amacı ise mobbing konusunda KOBİ sahip ve yöneticileri bilinçlendirmek ve kurum kültürünün bir parçası olarak mobbinge mücadeleleri yerleştirmektir.

Ağırlıklı olarak eğitim ve sağlık alanında araştırmalar yapılarak mobbingin örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti ve iş tatmini gibi farklı değişkenlerle ilişkisi ortaya konmaya çalışılmıştır. Ancak, Türkiye ekonomisinin %99.5'ini oluşturan, istihdamın %76'sını sağlayan KOBİ'lerde genel anlamda araştırma yapılmamıştır.

Ayrıca, çalışma hayatı sosyal hayatın bir parçası olduğu halde yaşanan olumsuzluklar yaşam kalitemizi derinden etkilemekte, hatta alt üst etmektedir. Bu sebeple yaşam kalitesi üzerine de odaklanması gerekmektedir.

Bu çerçevede çalışma üç bölüm olarak tasarlanmıştır. Birinci bölümde, mobbing nedir, nasıl oluşur, aşamaları nelerdir, aktörler kimlerdir, kriterleri nedir, öncülleri ve sonuçları nelerdir gibi soruların cevapları bulunmaya çalışılmıştır. Ayrıca bu bölümde, mobbingin nedenleri üzerinde durulmuş, ulusal ve uluslararası yazında yapılan çalışmalara yer verilmiş ve mobbingin örgütlere psikolojik ve ekonomik maliyetleri incelenmiştir.

İkinci bölümde, işyerinde mobbingin bireysel sonuçları arasında yer almakta olan ve bireylerin diğer pek çok duygusal ve davranışsal iş sonuçlarına da etki edebilen “yaşam kalitesi” kavramı ele alınmıştır. Böylece, çalışmanın bu bölümünde, öncelikle işyerinde yaşam kalitesi kavramının kuramsal içeriği incelenmekte, ilişkili olduğu diğer kavramlar değerlendirilmekte ve özellikle bu çalışmanın ana konusunu oluşturan işyerinde mobbing algısı ile ilişkileri ele alınmaktadır. Öncelikle, yaşam kalitesi kavramına girmeden önce çalışma ve kalite kavramları da kısaca açıklanmaya çalışılmaktadır. Sonrasında yaşam kalitesi kavramını neden ihtiyaç duyulduğundan, farklı sektörlerde konuya ilişkin araştırmalardan, ilişkili bazı kavramlarla benzeyen ve ayrılan yönlerinden, çalışanlar ve örgütler açısından öneminden söz edilmektedir.

Üçüncü bölümde ise mobbing ve yaşam doyumu arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik oluşturulmuş araştırma çalışması hakkında bilgiler sunulmaktadır. Bu tez çalışmasının temel amacını çalışanların maruz kaldıkları mobbing (duygusal şiddet) eylemlerinin yaşam kalitesi düzeyleri ile ilişkisini incelemek oluşturmaktadır. Çalışanların maruz kaldıkları tehdit edici koşullar çalışma ve hizmet kalitesi üzerindeki etkilerinin yanında bir iş gören olarak çalışanların sağlığını olumsuz etkilemekte ve yaşam kalitesini de düşürebilmektedir.

Türkiye’deki alan yazın incelendiğinde KOBİ çalışanları üzerinde yapılmış olan bu konulardaki araştırmalara ve mobbinge maruz kalma durumlarını inceleyen çalışmalara pek rastlanamamaktadır. Ancak, farklı sektörlerde, meslek gruplarında ve çalışma düzeylerinde görev yapan çalışanların maruz kaldıkları mobbing eylemlerinin bazı araştırmalara konu edildiği ve yaşam kalitesi ilişkisini ortaya koyan araştırma sonuçlarının olduğu görülmüştür.

Literatürde mobbingin yaşam tatmini ile ilişkisi üzerine oldukça fazla çalışma bulunmaktadır. Bu araştırmaların değişik sektörlerde yapıldığı görölmektedir. Ne var ki, mobbingin yaşam kalitesini ne şekilde etkilediğini KOBİ'lerde araştıran çalışmaların sayısı çok sınırlıdır.

Özellikle Türkiye'de KOBİ çalışanları örnekleminde mobbinge ne derece maruz kalındığının ve yaşam kalitelerinin ne şekilde etkilendiğinin incelenmesi, hem çalışanların iş ve aile hayatını etkileyen yaşam kalitesi açısından hem de üretme mal veya hizmetin kalitesi açısından önemli bulunmaktadır. Bu bağlamda, söz konusu literatür bulgularına ve kuramsal altyapıya dayanarak, araştırma soruları ve hipotezler oluşturulmuştur. Araştırma yöntemi çerçevesinde yapılan anket çalışması hipotezler çerçevesinde incelenmekte ve bulgular ortaya konmaktadır.

Son olarak hipotez sonuçları değerlendirilmekte ve tartışılmaktadır. Sonuç bölümünde ayrıca çalışmanın sınırlılıklarına değinilmekte ve gelecek araştırmaları için önerilerde bulunmaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

MOBBİNGİN TANIMI VE ÖZELLİKLERİ

Çalışmanın bu bölümünde mobbing nedir, nasıl oluşur, aşamaları nelerdir, aktörler kimlerdir, kriterleri nedir, öncülleri ve sonuçları nelerdir gibi soruların cevapları bulunmaya çalışılmaktadır. Ayrıca bu bölümde, mobbingin nedenleri üzerinde durulmakta, ulusal ve uluslararası yazında yapılan çalışmalara yer verilmekte ve mobbingin örgütlere psikolojik ve ekonomik maliyetleri incelenmektedir.

1.1 İşyerinde Mobbing Kavramı Davranışları ve Süreci

Bu kısımda mobbing kavramı tanımlanacak ve işyerindeki davranışları ile süreci incelenecektir.

1.1.1 İşyerinde Mobbing Kavramının Tanımı

Leymann (1996), “ruhsal terör” olarak nitelendirdiği mobbing veya duygusal şiddet olayını, değişik meslek gruplarını inceleyerek araştırmış ve bir bireye başka bir birey veyahut bir grup tarafından sistematik bir şekilde yöneltilen, bireyi savunmasız, çaresiz bir duruma iten düşmanca ve ahlak dışı bir iletişim olarak tanımlamıştır. Mobbingin hedefi olan birey, haftada en az bir kez olmak üzere oldukça sık görülen ve asgari altı ay gibi uzun bir sürece yayılan olumsuz ve kötü davranışlar sonucunda çaresiz ve savunmasız bir duruma itilmekte, fiziksel, ruhsal ve sosyal açıdan zarar görmeye başlamaktadır (Leymann, 1996).

Benzer bir bakış açısıyla Einarsen (1999: 16) duygusal şiddeti (mobbing) “bireyin iş arkadaşı, astı ya da üstü tarafından uygulanan, süreklilik gösteren, bireyde ciddi derecede sosyal ve psikolojik sorunlar doğuran sistematik eziyet” olarak

tanımlamaktadır. Bu bağlamda, duygusal şiddet, iş arkadaşları, üstlerin ve astların gösterdiği, bireyi baskı altında tutma, yıpratmaya çalışma, aşağılama gibi olumsuz davranışları kapsamakta ve söz konusu rahatsız edici etkileşimler sürekli ve sistematik bir niteliğe sahip olmaktadır (Mikkelsen ve Einarsen, 2002). Duygusal şiddetin ortaya çıkmasına elverişli ortamın doğmasının, taraflar arasındaki güç eşitsizliğinden ileri geldiği öne sürülmekte ve olumsuz davranışlara maruz kalan kişinin, kendisini bu davranışları yapanlara göre daha güçsüz olarak algıladığı ve baskılara karşı koyamaz hale gelip yenik düştüğü belirtilmektedir (Torun, 2004).

Leymann'ın (1990) tanımına göre, doğrudan veya dolaylı duygusal şiddet davranışları iş hayatının ortak bir özelliği olarak günlük çalışma ortamlarında ortaya çıkmaktadır. Leymann dolaylı ya da doğrudan gerçekleşen eyleminin şiddet olarak nitelendirilebilmesi ancak düzenli ve planlı bir temel üzerinde ortaya çıkmasına ve hedef alınan bireyin gülünç duruma düşürülmesi, incitilmesi ve zarar verilmesi gibi sonuçlar yaratmayı amaçlıyor olması gerektiğini işaret etmektedir. Leymann'a (1990: 121) göre, duygusal şiddet davranışının ayırt edilmesinde vurgulanabilecek noktalar şöyle sıralanabilmektedir:

1. Davranışın sıklığı
2. Davranışın meydana geldiği ortam
3. Davranışı uygulayan ve maruz kalan kişiler arasındaki güç çatışması/mesafesi
4. Maruz kalan kişinin kaçış yolunun bulunamaması
5. Maruz kalan kişinin eylemi yapan kişinin niyetini atfetme biçimi

Böylece işyerinde duygusal şiddet, yapılan tanımlamalar ışığında, bireylerarası şiddet ve saldırganlık kavramları ile benzerlikleri bulunan (Roberts, 2000), suistimalin daha güçlü ve kronik bir hali olan (Tehrani, 2004) ve günlük çalışma ortamlarında yaratılan çeşitli olumsuz davranışlar bütünü olarak ele alınabilmektedir.

İşyerinde mobbing konusunda yapılan araştırmalar, şiddeti bireylerarası bir fenomen olarak kategorileştirmiş ve duygusal şiddetin iki birey arasında ya da birey ile bir grup arasında ortaya çıkan bir durum olduğunu göstermiştir (Liefoghe ve Davey, 2001).

Konu ile ilgili literatürde iki yaklaşımdan söz edilmektedir. Birinci yaklaşım ağırlıklı olarak okullarda öğrenciler arasında veya öğrenciler ile öğretmenler arasında görülen okul şiddeti olarak nitelendirilen ve çatışma-saldırma (aggression)

teorilerinin açıkladığı bir yaklaşım olmaktadır (Einarsen, 1999). Bu yaklaşıma göre, okul ortamlarındaki şiddet öğrencilerin birbirlerine karşı saldırganca davranması, belli bir grup öğrencinin bir veya birkaç öğrenciyi dışlaması, olumsuz eylemlere maruz bırakması şeklinde ya da öğretmenlerin belli öğrencilere karşı ayrımcılık yapması, haksız suçlamalarda bulunması, incitici davranması vb. şekillerde görülmektedir.

Diğer yaklaşım ise, duygusal şiddeti çok üst seviyelerde bir sosyal stresör olarak ele almakta ve konuyu açıklamada farklı stres modellerinden yararlanmaktadır (Leymann, 1996; Zapf, 1999). Bu yaklaşım, duygusal şiddetin iş ortamlarındaki ortaya çıkış şekillerini, sonuçlarını ve çalışanların baş etme yöntemlerini ele almaktadır. Bu yaklaşımda, duygusal şiddetin işyerinde çalışanlar arasında gerçekleşen olumsuz davranışların çalışma ortamının kalitesine ve çalışanların ruh sağlıklarına ciddi olumsuz etkileri olduğunu ve bu nedenle duygusal şiddetin işyerlerinde nasıl ve ne şekilde ortaya çıktığının ve sonuçlarının neler olduğunun incelenmesi gerektiği vurgulanmaktadır.

Mobbing ile ilgili ilk araştırmalar çocuklar ve okullardaki öğrenciler arasında yoğunlaşmış ve okul ortamlarında görülen olumsuz davranışların neler olduğu, ne gibi sonuçlara yol açtığı ve başa çıkma yollarının neler olduğu gözlemlenmeye çalışılmıştır (Bijttebier ve Vertommen, 1998; Cowie, 2000). Özellikle Olafsen ve Viemerö' nün (2000) Finlandiya'daki okul çocukları üzerinde yaptığı ve Smith'in (2001) Danimarkalı öğrenciler üzerinde yaptığı araştırmalar, çocukların maruz kaldığı şiddet eylemlerinin görülmesi ve başa çıkmak için uyguladıkları davranışların değerlendirilmesi açısından dikkat çekici bulunmuştur.

Okullarda yapılan çalışmalarda elde edilen bulgularla iş çevrelerinde görülen olumsuz davranışlar arasında benzerliklerin olduğunun gözlemlenmesi ile araştırmacılar çalışma hayatının olumsuz yönleri üzerinde de çeşitli çalışmalar yapmaya başlamıştır (Einarsen, 1996; Zapf, 1999; Olafsson ve Johannsdottir, 2004). Böylece duygusal şiddetin işyerlerinde bireyler arasında ne şekilde ortaya çıktığı, boyutlarının ve sonuçlarının neler olduğu araştırılmıştır. Yapılan araştırmalara göre, duygusal şiddetin işyerindeki görünümü, bir veya birkaç kişinin oluşturduğu bir grup tarafından olumlu tavırları, başarısı ve bilgisi ile farklılık yaratması sonucunda bazı kişilere göre tehdit unsuru olan bir çalışana, uzun süreli ve sistematik bir şekilde uygulanan yıldırma eylemleri şeklindedir. Astları, eşitleri ya da üstleri tarafından söz

konusu bireyin olanaklarının, eğitimlerinin, bütçesinin kısıtlanması, yükselmesinin engellenmesi, dışlanması ve sözlü tacize uğraması, onunla alay edilmesi işyerindeki duygusal şiddetin belli başlı görüntüleri olarak ortaya çıkarılmıştır (Hirigoyen, 2000: 60).

1.1.2 İşyerinde Mobbing Davranışları ve Süreci

İşyerinde yıldırma veya duygusal taciz veyahut daha yaygın olarak kullanılan adıyla mobbing, bir bireyin ya da bir grubun başka bir bireyi hedef seçerek sistematik bir şekilde uyguladıkları hakir görücü, aşağılayıcı, haksız, yıldırıcı ve ahlak dışı söz ve davranışlardır (Karcıoğlu ve Çelik, 2012: 62). Bu şekilde davranışlara maruz kalan hedef kendini aşağılanmış, tükenmiş, altüst olmuş, dışlanmış ve yaralanmış hissetmekte, kişinin kendine güveni sarsılmakta, kendinden şüphe etmeye başlamakta ve aşırı stres yaşamaktadır. Yaşadıklarının etkisi psikolojik ve fizyolojik rahatsızlıklara neden olmakta, hatta bazı durumlarda kişi çalışamaz hale gelmektedir. Mobbing eylemi ya işten ayrılma ya da atılma ile sonuçlanmaktadır (Arpacıoğlu, 2008: 4).

Leymann'a göre bireyi hedef alan olumsuz davranışların mobbing olarak değerlendirilebilmesi için aşağıdaki kriterleri sağlaması gerekmektedir (Solmuş, 2005: 2).

1. Sistematik bir şekilde gerçekleşmesi (örneğin haftada bir)
2. Asgari 6 ay sürmesi
3. Hedefin aynı olması
4. Hedefin baş etmekte zorlanıyor olması

Mobbingle ilgili araştırmalar incelendiğinde mobbing süresinin ortalama 15 ay olduğu, bununla birlikte altı aylık sürenin de yeterli olduğu, kalıcı etkilerin ortaya çıkabilmesi için ise 29-46 ay arası geçmesi gerektiği tespit edilmiştir (Tınaz, 2006: 13).

Leyman (1996: 170-173) mobbing yapılırken sergilenen davranışları aşağıda belirtildiği gibi beş farklı kategori şeklinde değerlendirmektedir.

1. Bireyin kendisini ifade etmesini engelleyen saldırılar,
2. Sosyal ilişkilere yapılan saldırılar,
3. Bireyin sosyal itibarına saldırılar,
4. Bireyin yaşam ve iş kalitesine saldırılar,

5. Doğrudan sağlığı etkileyen saldırılar.

Birinci aşamada, bireyin çalışma ortamında kendini göstermesini engellemek ve çalışma arkadaşlarıyla iletişim kurmasına olanak tanımamak amaçlanmaktadır. Bu grupta, mobbing mağdurunun veya adayının sözünün kesilmesi, sürekli iş ve özel yaşamının eleştirilmesi, kendini gösterme fırsatı verilmemesi, başkalarının yanında yüksek sesle azarlanması, tehdit alması gibi saldırgan davranışlar yer almaktadır.

Mağdurun sosyal hayatına yönelik saldırılar ikinci aşamada gerçekleşmektedir. Mağdurun çalışma ortamında sosyal ilişkiler kurmasının engellenmesi, diğer çalışanların ondan uzaklaştırılması, sanki mağdur orada değilmiş gibi davranılması bu grup davranışlara örnek verilebilir (Karcioğlu ve Çelik, 2012: 62).

Üçüncü grupta ise mağdurun sosyal itibarına saldırılar söz konusudur. Mağdur hakkında gerçek dışı söylentiler yaymak, dedikodusunu yapmak, mağduru komik duruma düşürmek, mağdur hastaymış gibi davranmak, mağduru psikolojik tedavi olması için zorlamak, mağdurun yürüyüşünü, jestlerini ve mimiklerini, ses tonunu alaycı ve küçük düşürücü biçimde taklit etmek, bir kusuruyla veya özel yaşantısıyla ya da dini ve/veya siyasi görüşü ile dalga geçmek, kararlarını sürekli sorgulamak, bireye ismiyle değil bireye küçük düşürücü lakaplarla seslenmek, gayretini görmezlikten gelmek, başarılarını yok saymak ve cinsel imalarda bulunmak bu tür davranışlar arasında sayılabilir.

Dördüncü grup davranışlar arasında ise bu tezin araştırma konusunu da oluşturan bireyin yaşam memnuniyetini yok etmeye yönelik saldırgan davranışlar yer almaktadır. Bu tür davranışlar örnek olarak; mağdura anlamsız, sıradan, amaçsız ya da bireyin özgüvenini olumsuz etkileyecek, yeteneklerine uygun olmayan görevler vermek veyahut verilen işin tamamlanmasını beklemeden görevi sonlandırmak ve başka birisine yönlendirmek verilebilir.

Son gruba giren davranışlara örnek olarak da mağduru fiziksel ağır işler yapmaya zorlamak, mağdura gözdağı vermek için şiddet kullanmak ve cinsel taciz gibi aşırıya kaçan ve çalışanın fiziksel veya ruhsal sağlığını tehdit eden davranışlar verilebilir (Leymann, 1996: 173; Karcioğlu ve Çelik, 2012: 62).

Yukarıda incelendiği gibi mobbingin temel hususları; sistematik ve planlı olması, belirli bir süre kadar devam etmesi ve mağdurun çalışma hayatını sekteye uğratmaya yönelik davranışlardan oluşmasıdır. Bu noktada mobbing çalışma hayatında karşılaşılabilecek bazı istenmeyen durumlardan farklılık göstermektedir.

Örneğin, daha üstün performans gösterilmesi için bir üstün bir asta ya da bir işletme sahibinin üst düzey bir yöneticiye baskı uygulaması mobbing olarak algılanabilmektedir (Özler, Atalay ve Şahin, 2008: 3). Halbuki bu baskı kurumsal amaç ve hedeflerle birlikte bireysel hedeflerin gerçekleştirilmesine yöneliktir ve en önemli fark da faaliyet amacına ulaşıncaya baskının sona ermesidir. Mobbingde ise çalışanın veya yöneticinin psikolojik yıldırılması amaçlanmaktadır. Öyle ki mobbing kişinin işten ayrılması ile sonuçlanmaktadır (Baykal, 2005: 8).

İşyerindeki psikolojik şiddet çatışmanın ötesinde bir kavramdır. Örgüt içerisinde çatışma genelde eşit güçlere sahip çalışanlar arasında birbirini zorlamaktan ibarettir. Ayrıca örgüt çatışmayı etkin bir şekilde yönetebilirse fayda da ortaya çıkabilir. Mobbing söz konusu olduğunda çatışmalar yaşanmakta, ancak çatışmaların süresi normalden daha uzun olmakta, diğerleri tarafından mağdurun varlığı yok sayılmakta ve mobbingin ilerleyen aşamalarında kişiler üzerinde psikolojik ve fiziksel bazı rahatsızlıklar meydana gelebilmektedir.

Mobbing sürecinin diğer eylemlerden ayırmak için kullanılacak belirgin beş temel özelliği aşağıdaki şekilde sıralamak mümkündür (Einarsen, 2000:401; Vartia, 2003: 11; Özler vd., 2008: 3).

1. Mobbing belirli bir zaman diliminde sistematik bir şekilde uygulanan düşmanca davranışlardır.
2. Mağdur ile zorba arasında güç eşitsizliği vardır.
3. Bir kişiye karşı birey veya grup tarafından uygulanır.
4. Saldırgan davranışlar belli bir stratejiyle bilinçli olarak yapılır.
5. Fiziksel saldırılar mobbing kapsamında değildir.

Leymann'a (1996) göre mobbing çatışma, saldırgan eylem, yönetimin devreye girmesi, yanlış yakıştırmalarla damgalama ve işten ayırma olmak üzere beş aşamadan oluşan bir süreç içerisinde şekillenmektedir. Söz konusu süreçleri aşağıdaki gibi açıklamak mümkündür.

Çatışma aşaması, genellikle çatışma yaratılmasıyla başlayacağı gibi daha önceden başlamış bir çatışmanın alevlenmesi veya provoke edilmesi de söz konusudur. Mobbingin oluşmasını sağlayan çatışmanın tam olarak nasıl geliştiği genellikle bilinmemektedir (Sürgevil vd., 2009: 38; Tetik, 2010: 82-83).

Saldırgan eylem aşaması, mobbing dinamiklerinin harekete geçtiğini göstermesi bakımından önemlidir. Mobbing sürecinde karşılaşılan davranışların

tamamının mağduru işyerinden uzaklaştırmak maksadıyla yapıldığı söylenemez. Bununla birlikte söz konusu davranışlar, düşmanca bir amaçla uzun bir süre zarfında hemen hemen her gün devam ederse, normalleşmeye başlayabilir. Bu davranışlar zamanla kişinin toplum içerisinde yalnız bırakılarak cezalandırılması şeklinde saldırgan eylemlere dönüşebilmektedir.

Yönetimin devreye girmesi aşaması, yönetimin güçlü olan taraftan yani zorbadan yana olaya müdahil olduğu aşamadır. Genel olarak yönetim sürece sonradan dahil olduğu için ortaya çıkan duruma önyargıyla yaklaşabilir. Bu süreçte çoğunlukla yaşanan yönetimin olaylara uygun yaklaşmayarak, mobbing mağdurunu suçlu bularak daha yalnızlaşmasını sağlaması ve problemi çözmek yerine başından atmaya çalışmasıdır. Bu açıdan yönetimin, mobbingi önleyecek konumda olamayacağı ve negatif döngü içerisindeki yerini aldığı ifade edilebilir. Yönetimin bu tavrı ile birlikte bireyin çalışma arkadaşları da davranışlar yerine şahsiyetine yönelik hatalar bulmaya, kişiliğine saldırmaya ve onu damgalayacak şekilde komplolar üretmeye başlamaktadır. Bu şekilde, çalışma ortamında kontrolünü kaybeden yönetim mobbinge taraf olmaktadır (Tınaz, 2006: 80).

Yanlış Yakıştırmalarla Damgalama: Mobbing mağduru karşılaştığı sorunları çözebilmek amacıyla destek almaya başladığında ve çalışma arkadaşları bu durumu öğrendikleri zaman kendisi hakkında doğru olmayan bazı yorumlar yapılması doğaldır. Bu durumda birey “zor insan”, “paronayak kişilik” veya “akıl hatası” gibi hak etmediği sıfatlarla nitelenmektedir. Yönetimin yanlış bilgilendirme sonucu olumsuz kanaat edinmesi ile birlikte destek sağlayan tıbbi personelin mobbinge mücadele konusunda yetersiz kalması negatif döngüyü daha hızlandırmaktadır. Tıbbi destek kapsamında mağdurun aldığı destek ve yardımlar devam ederken çalışma hayatından kopmaması beklenirken, mağdur ve destek sağlayıcı daha çok çalışma ortamından uzak kalınması için hastalık iznini tercih etmektedir (Yavuz, 2007: 28).

İşten Ayırma Aşaması: Mobbing sürecinin son aşamasında, mağdur ya emekli olarak ya kendi isteği ile ayrılarak veyahut işveren tarafından işine son verilerek çalışma hayatı nihayete ermektedir. Mobbing sürecinde; bireyin itibarına, toplum içerisindeki güvenilirliğine ve mesleki yeterliği hedef alınmaktadır. Mobbing sistematik ve sürekli bir şekilde birey ya da grup tarafından uygulanarak mağdur kusurlu duruma düşürülmeye, istenilen vaziyete boyun eğmeye zorlanmaktadır. Mağdura işten ayrılmaktan başka seçenek bırakılmamakta ve bu tercihin kişisel olduğu izlenimi verilmektedir. Çalışma hayatından uzaklaşması mağdurun

psikolojik ve psikosomatik rahatsızlık yaşamasına neden olmakta ve sonuç olarak mevcut ruh halinden kurutulmuş normal hale dönebilmesi için tıbbi yardım alması gerekmektedir (Sürgevil vd., 2009: 38).

1.2 İşyerinde Mobbingin Öncelleri

Uygarlık dışı ve kabul edilemez olarak düşünülen mobbing kapsamında yapılan davranışlar tek tek değerlendirildiğinde hoş görülebilir veya davranışın kaynağı başka varsayılarak (davranışı sergileyenin moralinin bozuk olması, hatalı bir davranışta bulunmuş olması gibi) anlayışla karşılanabilir. Ne zaman bu davranışlar sürekli ve sistematik bir şekilde uygulanmaya başlandığında tacize dönüşmekte ve örgütlerde mobbing olarak karşımıza çıkmaktadır (Davenport vd., 2003: 17).

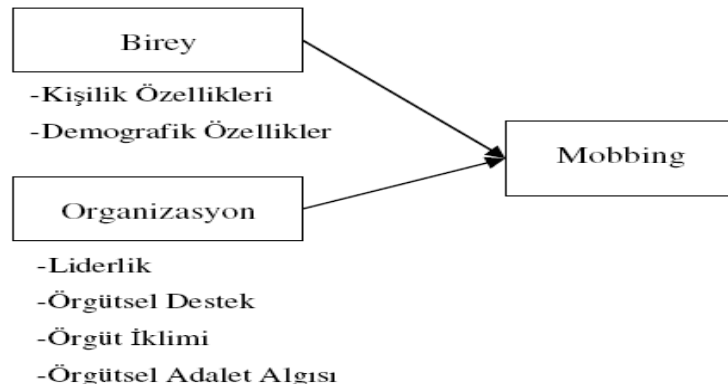
Mobbing bireysel, örgütsel ve sosyal faktörlerden etkilenmektedir (Beswick vd., 2004:20; Özler vd., 2008:4). Mobbingi etkileyen bireysel faktörler arasında mağdur ve uygulayıcının demografik ve kişilik özellikleri yer almaktadır. Sosyal faktörler içerisinde ise örgüt kültürü ve iklimi ile birlikte toplumsal kültürün yer aldığı belirtilebilir. Çalışma hayatına ilişkin de işteki değişimler, negatif iş çevresi, rol çatışması ve belirsizliği, lider-üye etkileşimi, kontrol ve otonomiden yoksunluk gibi faktörler söz konusudur. Hoel ve Cooper (2000: 20) otokratik, çözüm üretmeyen, bırakınız yapsınlar yaklaşımı benimseyen ve cezalandırıcı yapıdaki yönetim tarzlarının mobbinge daha açık bir ortam yarattığı, katılımcılığı teşvik eden yönetim tarzlarında ise mobbingin rastlanılmadığını rapor etmektedir. Bunlarla birlikte yeniden yapılanma yapılan örgütlerde mobbinge rastlanmasının daha olası olduğu tespit edilmiştir (Vartia, 1996: 203-214, 2003: 28; Einarsen vd., 1994: 401; Zapf vd., 1996: 237; Baron vd., 1996: 173; Zapf, 1999: 71).

Öte yandan, mobbinge neden olan bazı yönetsel ve örgütsel faktörler farklı yazarlar tarafından aşağıdaki şekilde özetlenmiştir (Shallcross, 2003: 7; Tınaz, 2006b: 4; Tetik, 2010: 86):

1. Bürokrasi ve hiyerarşik yapının katılığı
2. Mobbingin bir yönetsel araç şeklinde kullanılması
3. İnsan kaynakları uygulamalarının yetersizliği
4. Kurum içi iletişim zayıflığı
5. Çatışma yönetimindeki zafiyetler
6. Liderlik sorunları
7. Ekip çalışmalarındaki yetersizlikler

8. Çalışanların demografik farklılıklarının yönetilememesi
9. Kurumsal yönetimdeki zafiyetler
10. Lider-üye etkileşimindeki sorunlar
11. Yoğun stres
12. Tekdüzelik
13. Yöneticilerdeki bilinç eksikliği
14. Etik olmayan uygulamalar
15. İşgören tedarikindeki sorunlar
16. Günah keçisi bulma eğiliminin yüksek olması

Mobbingin ortaya çıkma nedenleri üzerine yapılan birçok araştırma mobbingin nedenlerinin birey ve/veya organizasyon kaynaklı olabileceğini ortaya koymaktadır (Leymann, 1996).



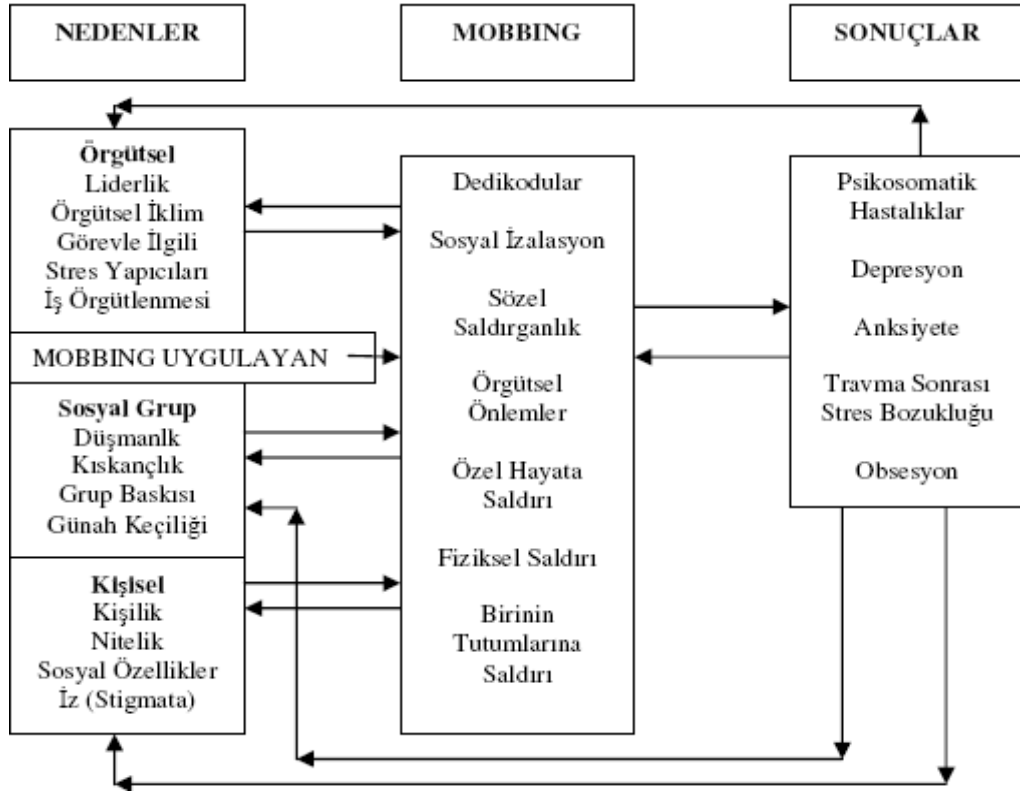
Şekil 1.1: Mobbingin ortaya çıkma nedenleri (Leymann, H. (1996).

Rayner (1999: 31) İngiltere’de mobbinge neden olan faktörleri ortaya koyabilmek amacıyla polis teşkilatında yaptığı araştırmada, mobbing nedenleri olarak ilk 5 içinde sayılabilecek faktörleri sıralamıştır.

Tablo 1.1: Mobbingin nedenleri ve önem derecesi (Rayner, C. 1991).

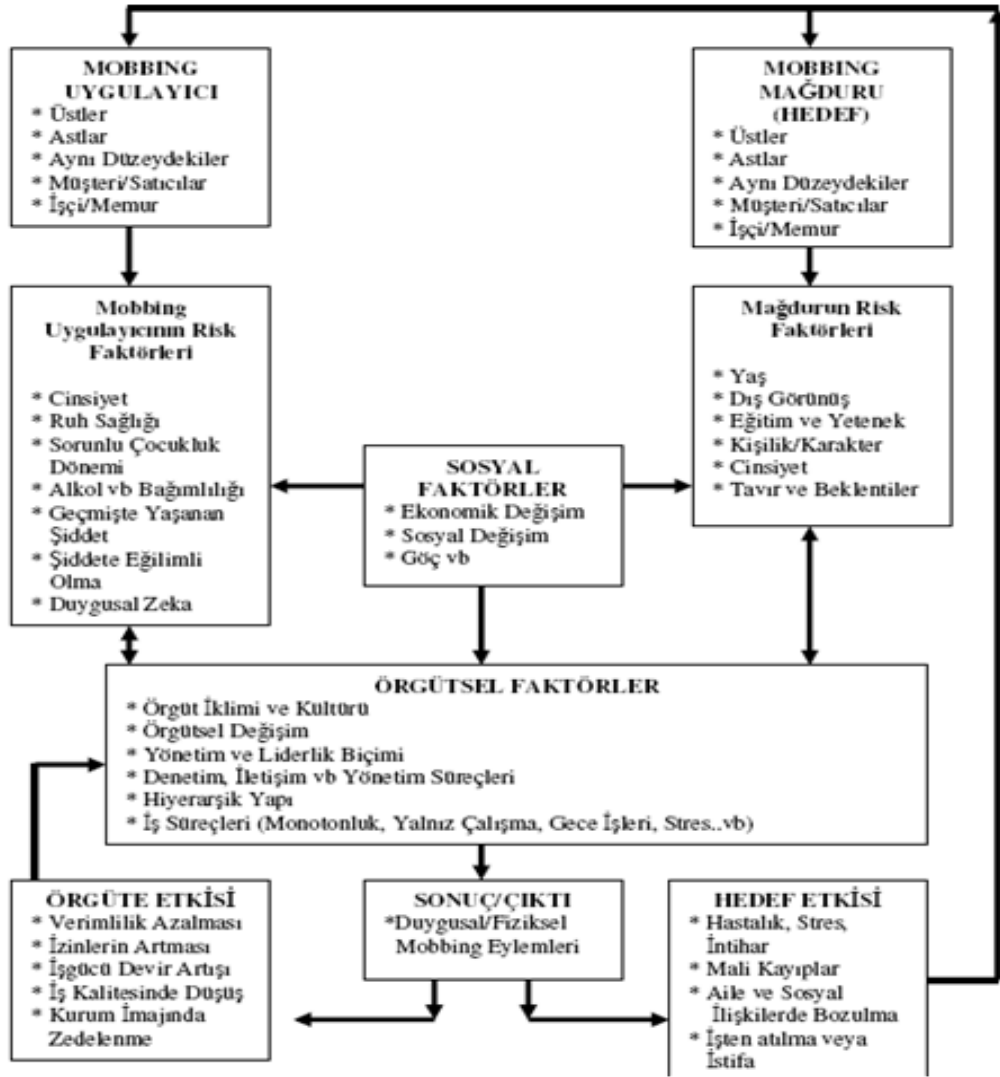
Nedenler	Önem Derecesi (İlk 5)
Kötü Yönetim	%64
Saldırganların Zarar Görmemeleri	%63
Çalışanların Durumu Belirtmekten Korkması	%54
Saldırganın Zihinsel Süreçlerindeki Dengesizlik	%53
Kişilik Çatışması Aşırı İş Yükü Yöneticilerin Yetersiz Eğitimi	%51

Zapf (1999: 71), çalışmasında mobbingin nedenlerini örgütsel, sosyal ve kişisel nedenler içinde ele almıştır. Sonuçlarını da psikosomatik rahatsızlıklar, depresyon, travma sonrası stres bozukluğu gibi faktörler olarak sıralamıştır. Zapf (1999)'in ele alış biçimiyle mobbing nedenleri ve sonuçları arasındaki ilişkiler aşağıda yer alan Şekil 1.2'de gösterilmektedir.



Şekil 1.2: Zapf'a göre mobbingin nedenleri ve sonuçları (Dieter Z, 1999).

Yüçetürk (2005) çalışmasında mobbinge neden olan faktörler arasında nasıl bir etkileşim olduğunu ele almış ve Şekil 1.3'deki gibi bir gösterimde bulunmuştur. Bireysel faktörleri mağdur ve uygulayıcı olarak ayrı ele alan bu gösterim aynı zamanda etkileşime de yer vermektedir.



Şekil 1.3: Mobbinge neden olan faktörler arasındaki etkileşim (Yüçetürk, E. (2005).

Björkqvist ve arkadaşları (1994: 31) ise mobbinge neden olan temel unsurların mağdurların statü ve pozisyonları, diğer çalışma arkadaşları veya üstleri tarafından beslenen kıskançlık ve uygulayıcıların özgüven duygusundan yoksun oluşları şeklinde sıralamaktadır.

Mobbingin bir işyerinde ortaya çıkmasının en önemli nedenleri arasında örgüt kültürü de yer almaktadır. İşletmelerin bir kısmında, yönetim mobbingi yönetsel bir araç olarak tercih ederek göz yumabilmekte, hatta destek olabilmektedir. Eğer örgüt kültürü mobbingi önleyemeyecek şekilde politikalardan yoksun ise mobbing mağduru kimselerin varlığı örgüt için verimlilik kaybı ile birlikte başka maliyetler de doğurabilecektir (Voroney, 2005: 23).

Psikolojik taciz eylemleri her işyerinde ve her türlü kuruluşta olabilmektedir. Ancak Vartia (1996: 211)'nın belirttiğine göre örgüt kültürünü modern işletmecilik

anlayışına göre şekillendirerek mobbing gibi kurumları olumsuz etkileyen faktörlere yönelik önlemlerini alan kurum ve kuruluşlar sonuçta doğabilecek eylemlerden daha az etkilenmektedir.

Çalışma ortamını olumsuz etkileyen mobbing olgusuna yönelik yapılan araştırmalarda, örgütlerdeki mobbingin ana nedenleri arasında yer alan yönetsel nedenler içerisinde işgören tedariki, işe alım ve yerleştirme süreci, belirli süreli işgören istihdamı ve bireyler arasında kariyer basamaklarını çıkabilmek için yaşanan acımasız rekabet gösterilmektedir (Tınaz, 2006: 115).

Örgütlerde mobbingin görülmesindeki ve önlenememesindeki asıl sebeplerden birisi de liderlik uygulamalarında yaşanan zafiyetlerdir. Özellikle stratejik karar gerektiren küçülme, yeniden yapılandırma ve toplu işten çıkarma vb faaliyetlerde kurumların maddi menfaati için mobbingin bir araç kullanılması işveren ile işgören arasındaki güvenin bozulması mobbingi tetikleyici bir unsurdur (Jordan ve Sheenan, 2000: 201–207).

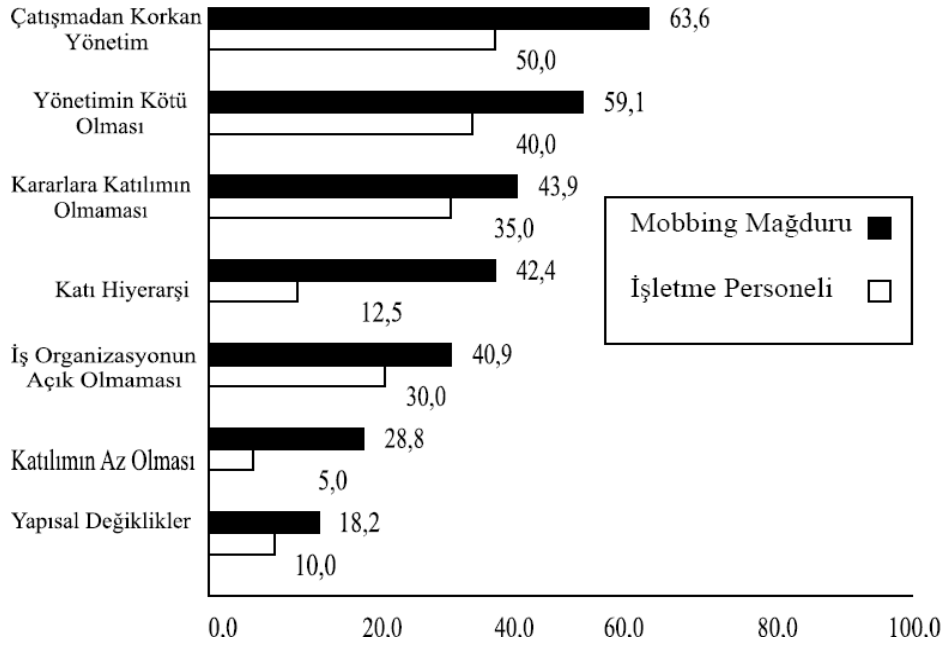
Leymann (1992) ile Zapf ve arkadaşları (1996) organizasyonlarda duygusal şiddet eylemlerini üç tip olduğunu öne sürmüşlerdir. Akran çalışanlar arasında gerçekleşen mobbing eylemi birinci tip, üstün asta uyguladığı mobbing eylemi ikinci tip ve astın üste uyguladığı mobbing eylemi üçüncü tip olarak tasnif edilebilir (Leymann, 1996: 165).

İşyerlerinde psikolojik taciz nedenleri arasında iş tatminsizliği ve negatif iş ortamına benzer örgütsel faktörler de yer almaktadır. Norveç'te gerçekleştirilen çalışmalarda psikolojik taciz ile örgütsel faktörler arasında önemli derecede anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir. Örgütsel faktörlere örnek olarak liderlik anlayışı, rol çatışması ve belirsizliğin yüksek olması, sosyal faaliyetlerin çalışanları yeterli derecede tatmin etmemesi ve aşırı denetim verilebilir (Einarsen, 2000: 16–27).

Bir işyerinde mobbingi artıran etmenler arasında çalışanlar arasındaki beklentilerin uyuşmaması, belirsizliğin yüksek olması, çalışanlardan beklentilerin fazla olması, ekip çalışmalarında grup üyeleri arasındaki ayrıcalıklı tutumlar, görevlendirmelerdeki adil olmayan uygulamalar, haksız eylemler sonucunda meydana gelen çatışma ve düş kırıklıkları yer almaktadır (Einarsen, 2000; Vartia, 1996).

Kurum içerisinde mobbingin oluşmasına ortam hazırlayan örgütsel nedenler arasında katı hiyerarşik bir yapı, yönetici ile görüşülememesi, ast-üst ve akranlar

arasındaki yetersiz iletişim, liderlik özelliklerinin zayıf olması, problem çözme yeteneğindeki zafiyetler, etkili olmayan çatışma yönetimi, öneri ve şikayet mekanizmasının işlememesi, grup çalışmalarının etkisiz ve yetersiz olması veyahut yapılmaması ve sürekli başka bir suçlu aranması sayılabilir (Davenport vd., 2003). İşletmelerde mobbing oluşumundaki örgütsel nedenler Şekil 1.4'teki gibidir.



Şekil 1.4: İşletmelerde mobbing oluşumundaki örgütsel nedenler (Klaudia, 2003 ve Elliot, G.P., 2003).

Zapf (1999: 76)'a göre liderlik başta olmak üzere örgüt ikliminin sebep olduğu aşırı stres gibi örgütsel problemler örgütsel nedenler mobbing oluşumunda etken olmaktadır. Zapf (1999) ve Davenport ve arkadaşları (2003) çalışmalarında, duygusal şiddetin örgütsel nedenlerini araştırılmış ve bazı sonuçlara ulaşılmıştır. Buna göre, iş yerinin çalışanını işten çıkarma amacıyla mobbing uygulaması (%66) en sık karşılaşılan durumdur. Araştırmacılar mobbingin ortaya çıkış nedeni olarak bireysel faktörler, örgütsel faktörler ile birlikte çevresel ve toplumsal nedenlere de dikkat çekmektedirler (Davenport vd., 2003). Bununla birlikte, yöneticilerin örgütte var olan mobbinge inanmamaları, sorunla uğraşmak istememesi, derhal bir suçlu bulup olayı kapatmayı tercih etmesi, liderinin duygusal zekadan yoksunluğu ve örgütteki düşünce yoksunluğu mobbinge hız vermektedir (Saraç, 2011: 27).

Mobbing konusunda yapılan saha çalışmaları, mobbinge uğrayanların kişilik yapısı olarak duygusal ve dürüst, diğer taraftan sosyal olmadıklarını ortaya koymaktadır. Bireysel faktörler incelendiğinde, mobbinge maruz kalan bireylerin

savunmasızlığı, üstün performans ve başarı göstermesi, çalışma ortamındaki normlara uymaması ile birlikte sosyal yönünün yetersi olması ve özgüvende eksiklik yaşamasıdır. Diğer taraftan mobbing uygulayanların, özgüvenlerindeki yükseklik olmasına rağmen sosyal becerilerindeki yetersizlik dikkat çekmektedir. Ayrıca, menfaatlerinin büyüklüğüne bakmaksızın politik davranmaktadır (Zapf ve Einarsen, 2003:104). Mobbing uygulayıcıları etik değerlere inançları kuvvetli olmayan, çabuk sinirlenen, sinirlendiklerini çabuk belli eden, menfaatlerini ön planda tutan, insanları kendi menfaatleri için kullanan, onları hakir gören ve onların duygularında çelişkiler yaratan kişilik özelliklerine sahiptir (Risso, 2003: 103).

1.3 İşyerinde Mobbingin Sonuçları

Çalışmanın buraya kadar olan kısmında açıklandığı üzere, iş yerlerinde uygulanan duygusal şiddet davranışları yıkıcı ve zararlı sonuçlar doğurabilmektedir. Sürekli tekrarlanan psikolojik baskılar mobbing mağduru, uygulayıcısı, izleyicileri, mağdurun ailesi, işyeri, sosyal çevresi ve toplum üzerinde bireysel, örgütsel ve toplumsal açıdan fiziki, ekonomik ve sosyal olumsuz etkiler oluşturmaktadır (Özgener, 2004: 10). Yapılan çok sayıda çalışmada duygusal şiddet içeren davranışların bireye (kurbana), duygusal şiddeti uygulayan kişiye ve örgüte büyük ölçüde zarar verdiği ifade edilmiştir. Bu bağlamda, çalışmanın bu bölümde, işyerinde duygusal şiddetin sonuçları bireysel ve örgütsel olmak üzere iki ana başlıkta ele alınacaktır. Söz konusu sonuçlar ilgili literatürden elde edilen sonuçlar ışığında değerlendirilmeye çalışılacaktır.

1.3.1 İşyerinde Mobbing ve Bireysel Sonuçları

İşyerindeki şiddet, bireyin arkasından konuşma gibi dolaylı eylemlerle başlayarak sosyal bir reddedişe varmakta ve duygusal şiddetin çeşitli boyutlarının kademeli olarak uygulanması sonunda hedef durumundaki kişi neredeyse işinden ayrılmak zorunda bırakılmaktadır (Björkqvist, 2001). Çatışmanın ve politik davranışların tetiklediği taciz edici hareketler süreç içerisinde bireyi damgalayarak cezalandırmayı amaçlayan saldırganca davranışlara dönüşmektedir. Duygusal şiddet ve saldırganlık, çatışmayı ve politik davranışları körükleyen sorunların çözümlenememesi sonucunda olumsuz duyguların birikerek “günah keçisi”

durumuna getirilen bir kişiye yöneltmesi ve baskı yaratan davranışların artmasıyla gerçekleşmektedir. Yönetim kademelerinin de hedef durumundaki kişiyle ilgili yaklaşımların etkisinde kalarak ortaya çıkan olumsuz durumların asıl kaynağına yönelmek yerine sorumluluğu söz konusu kişide görmesi sonucunda birey kendini iş ortamının dışında bulmakta ve ciddi psikolojik ve fiziksel sorunlarla karşılaşmaktadır (Leymann, 1996; Vartia, 1996; Torun, 2004; Güneri, 2010).

Mobbing sürecinde tüm taraflar yıpranırken, en fazla zararı mağdur olarak nitelenen birey görmektedir. Kasıtlı bir şekilde düzenli ve sistematik uygulanan mobbingin birey üzerindeki etkileri birden bire oluşmamakta, yavaş yavaş ekonomik ve sosyal açıdan birikimli zararlar şeklinde ortaya çıkmaktadır. Bireyin yaşadığı ekonomik zararlar içerisinde bozulan ruh sağlığı ve fiziksel durumun tedavisine ödenen harcamalar ile işten ayrılma eylemi sonucunda bireyin düzenli bir kazançtan mahrum kalması yer almaktadır (Tınaz, 2010: 85).

Mobbingin bireydeki sosyal etkileri incelendiğinde, ilk olarak sosyal imajın zedelendiği ifade edilebilir. İşyerinde tükenmişlik duygusu ile birlikte duyarsızlaşmış ve başarısızlık duygusu yaşayan birey, zaman içerisinde sosyal ve aile çevresindeki saygınlığını yitirmekte, imajını kaybetmektedir. Böylelikle çalışma ortamı, aile hayatı ve sosyal çevresinde yalnızlığa itilen birey anlam veremediği durumdan dolayı kendisini suçlu hissetmeye başlayacaktır. Bu duygular bireyin fiziksel ve ruhsal sağlığını olumsuz etkileyecektir (Tınaz, 2006a: 153).

Mobbingin mağdur üzerinde yarattığı ruhsal etkiler, çoğu zaman yaşam boyu tam olarak iyileşmemektedir (Hallberg ve Margaretha, 2006:109-119). Klinik gözlemlerde, mobbinge maruz kalanlarda sosyal uyumsuzluk, bunalım, öfke nöbetleri, izole etme, kaygılanma, psikosomatik rahatsızlıklar, umutsuzluk ve yardıma muhtaçlık gibi özellikler saptanmıştır (Leymann 1990: 123). Einarsen ve Mikkelsen ise mobbing sonucunda mağdurlarda ortaya çıkan etkileri üç grupta toplamaktadır. Birinci grup fiziksel belirtileri (güç kaybı, kronik yorgunluk, çeşitli ağrılar), ikinci grup depresif belirtileri (uykusuzluk, isteksizlik, öz değer kaybı), üçüncü grup ise çeşitli psikolojik belirtileri (düşmanca duygular, bellek problemleri, sinirlilik, sosyal içe çekilme) kapsamaktadır (Minibaş ve diğ, 2009: 64; Özkan, 2011: 64).

Mobbing yaşam kalitesi açısından incelendiğinde, bireyin kendisini her alanda yetersiz hissetmeye başlaması sonucunda çalışma ortamı, aile hayatı ve sosyal

çevresinde olumsuz etkileri yaşamaya başlamaktadır. Birey hayatında şaşkınlaşmakta, beceriksizleşmekte, korkmakta, utanmakta ve çekinmektedir (Gökçe, 2010:8). Mobbing mağdurlarında; kaygı, sıkıntı, uykusuzluk, unutkanlık, iştahsızlık, alınganlık, suskunluk, depresyon, halsizlik, ani öfke nöbetleri, ağlama krizleri, yaşama isteğinin kaybı ve hayattan tatmin olamama gibi bazı algı, tutum ve davranış değişiklikleri gözlenmektedir. Mağdurun yukarıdaki hisleri çok yoğun yaşadığı dönemde mağdurda intihar düşüncelerinin ortaya çıkması kuvvetle muhtemeldir (Çobanoğlu, 2005; Tetik, 2010: 86).

Mobbinge hedef olan birey kendisini dışlanmış, tehdit altında, altüst olmuş, aşağılanmış ve psikolojik çöküntüye uğramış hissetmektedir. Öz güveni sarsılmakta, yeteneklerinden kuşku duymaya başlamakta, sürekli ve yoğun stres altında yaşamaktadır. Psikolojik ve bedensel bir takım rahatsızlıklarla karşılaşmakta, hatta bazıları çalışamaz hale gelmektedir (Tutar, 2004: 55).

Yapılan araştırmalarda, mobbing mağduru kişiler kendilerini kimliksiz hissetmeye başladığı, psikolojik ve fizyolojik birçok hastalık ortaya çıktığı, stres, özgüven eksikliği yaşadıkları ortaya çıkmıştır. Mobbing mağdurlarıyla yapılan görüşmelerde mobbing mağdurlarının psikolojik olarak endişe, panik ataklar, öfke, güven eksikliği, kayıtsızlık, sinirlilik belirtileri, sosyal fobiler ve konsantrasyon bozukluğu olduğu, fiziksel belirtiler olarak titreme, terleme ve uykusuzluk olduğu sonucuna varılmıştır (Hoel ve Faragher, 2004: 1).

Mobbingin mağdurları için ağır sosyal sonuçları da bulunmaktadır. Bir insanın sosyal ilişkiler içinde bulunması kişinin yaşamını sağlıklı sürdürmesini sağlayan önemli bir iletişim kaynağıdır. Bir bireyin en temel ihtiyaçlarının içerisinde grup çalışmalarında değerli olduğunu hissetmek ve gruba aidiyet duymak yer almaktadır (Özkan, 2011: 66). Mobbingin sosyal ilişkilere saldırıya yönelik davranışlar içermesi mağdurun bu temel ihtiyacının engellenmesi anlamına gelmektedir. Einarsen ve Mikkelsen'e göre sosyal ilişkilerde reddedilmek veya dışlanmak dört temel sosyal ihtiyacın tehlikeye girmesi anlamına gelir: Başkalarına ait olma hissi, öz değer kaybı, kişilerin başkalarıyla ilişkilerini kontrol ihtiyacı, varoluş ihtiyacı (Minibaş ve İdiğ, 2009: 68). Mobbing davranışları içinde tanımlanan sosyal imaja yönelik saldırılar sonucunda ise mağdurun sosyal konumunun etkilenmesi, topluluk içinde saygınlığını yitirmesi de mobbingin mağdur üzerindeki olumsuz sosyal etkilerinden biri olarak karşımıza çıkmaktadır (Minibaş ve İdiğ, 2009: 68).

Bununla birlikte, Leymann'ın 1987 yılında yayınladığı bir araştırmanın sonuçlarına göre, İsveç'te her yıl yaşanan intiharların yaklaşık olarak %10-20'sinin işyerindeki psikolojik taciz eylemlerinden kaynaklandığını göstermektedir. Bulguları doktorlar tarafından bazen paranoya ile bazen manik depresyon ya da kişilik bozukluğu ile karıştırılan mobbing, mağdurda ömür boyu zarara yol açan meslek hastalığıdır (Leymann, 1996). Bireyler üzerinde son derece yıkıcı etkilere yol açabilen mobbing, kurbanın meslek hayatını da olumsuz etkilemektedir.

O'Moore, Seigne, McGuire ve Smith'in (1998) 30 İrlandalı şiddet mağduru kişilerle yaptığı görüşmelerde, cinsiyet farklılığı görülmemiş, kişilerin işyerlerinde maruz kaldıkları şiddet neticesinde kaygı, sinirlenme, depresyon ve paranoya gibi rahatsızlıklar yaşadıkları ortaya çıkarılmıştır. Bununla birlikte görülen diğer semptomlar duygusal iniş-çıkışlar, çaresizlik duygusu, düşük özgüven hissi ve bir dizi fiziksel rahatsızlıklardır (O'Moore vd., 1998). Leymann'ın (1990) yaptığı klinik gözlemler ise işyerinde şiddete maruz kalan kişilerde aynı zamanda psikosomatik hastalıklar, sosyal izolasyon, depresyon, sosyal uyum bozukluğu, çaresizlik, endişe ve sinirlilik haline benzer sonuçların ortaya çıktığını kanıtlamıştır. Yapılan diğer bir araştırma da Norveçli hemşireler üzerinde gerçekleştirilmiştir. Hemşirelerin işyerinde uzun süreli duygusal şiddet eylemlerine maruz kalmaları ile tükenmişlik seviyeleri, düşük iş tatmini ve düşük psikolojik sağlıkları arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur (Einarsen, Raknes ve Matthiesen, 1998).

Yapılan klinik gözlemlerin, görüşmelerin ve ampirik araştırmaların ortaya çıkardığı ortak sonuç (Agervoldi ve Mikkelsen, 2004), işyerinde şiddetle karşılaşarlarda ruhsal ve fiziksel sağlığın önemli derecede bozulduğu ve bu kişilerin işlerine ve sosyal faaliyetlerine devam etmekte güçlük çektikleri yönündedir. Bu çalışmaların saptamalarına göre, şiddete maruz kalan kişilerde ortaya çıkan sonuçlar üç grupta toplanmıştır. Şiddete uğrayan kişilerin bazılarında, zayıflık, güçsüzlük, kronik rahatsızlık ve çeşitli fiziksel ağrılar görülmekte, bazılarında özgüvenin yitilmesi ve güçsüzlükten kaynaklanan depresyon durumu ve uykusuzluk sorunu ortaya çıkmakta, diğerlerinde de öfke, saldırganlık, aşırı hassasiyet, tekrarlayan kabuslar, hafıza problemleri, sinirsel gerginlik, sosyal yabancılaşma ve madde bağımlılığı oluşmaktadır (Agervoldi ve Mikkelsen, 2004).

Mobbing mağduru kişilerde psikolojik ve fiziksel rahatsızlıklar görülmesi kaçınılmazdır. Mobbinge maruz kalan kişinin yaşadığı duygular travma sonrası stres

bozukluğu (TSSB) olarak tanımlanmaktadır (Saraç, 2011: 42). Öyle ki, tüm bu belirtilerin yanında, uzun süre boyunca işyerinde şiddete uğrayan kişilerde Travma Sonrası Stres Hastalığı (Post-Traumatic Stress Disorder-PTSD) ortaya çıkabileceği de tartışılmıştır (Björkqvist, Österman, Hjelt-Back, 1994; Tehrani, 2004; Matthiesen ve Einarsen, 2004). İşyerinde duygusal şiddet davranışlarıyla karşılaşan kişilerin gösterdikleri tepkilerin, travma sonrası stres bozukluğunda görülen rüya ve kabus görme, maruz kalınan şeylerin sık sık çağrıştırılması, kaçınma ve yalnızlaşma gibi belirtilerle benzerliklerinin olduğu hatta şiddet sonucu ortaya çıkan septomların tecavüze uğrayan, iş kazası sonucu sakatlanan ve ciddi doğal afet yaşayan kişilerde görülen semptomlar kadar ciddi ve yaygın olduğu saptanmıştır (Malt, Karlehagen, Leymann, 1993; Leymann ve Gustafsson, 1996) Yine diğer bir bulgu da, şiddete uğrayan kişilerdeki septomların, intihara kalkışan kişilere çarpmış olan tren şoförlerinde ve tecavüze uğrayan kadınlarda görülen semptomlar kadar ciddi seviyede olduğunu göstermiştir (Dahl, 1989).

Leymann, Travma Sonrası Stres Bozukluğunun savaştan dönen askerlerin, tecavüz kurbanlarının ya da büyük felaketler yaşayan insanların yaşadıklarına benzer bir olgu olduğunu ve kişinin ani ve nedensiz korkular, panik atak nöbetleri yaşadığını belirtmektedir (Tınaz, 2006a: 158). Travma sonrası stres bozukluğu hakkında genel görüş bu rahatsızlığın “Travma”nın varlığına dayandığıdır (Kaya, 2004: 232).

Öte yandan, Tınaz’a (2006) göre mobbingin hem birey hem de örgüt üzerinde değişik sonuçları bulunmaktadır. Mobbingin bireylere etkisi sosyal, ruh sağlığı, fiziksel sağlık ve ekonomik sonuçlardan meydana gelmektedir. Fiziki hastalıklar ve ruhsal bozukluklar fiziksel ve ruhsal sağlığa ilişkin sonuçlar, bu tür durumlarda yapılan sağlık masrafları ekonomik sonuçlar ve depresif davranışlarla sosyal hayattaki saygınlığın kaybedilmesi sosyal sonuçlar doğurabilir. Diğer taraftan, mobbing örgütler açısından da maliyetler getirmektedir. Bireyler arası iletişim yok olması, anlaşmazlık ve çatışmaların doğması ile birlikte oluşan güvensizlik ortamı sonucunda meydana gelen olumsuz kurumsal ruh sağlığı psikolojik maliyetlere, hastane muayenelerine gidilmesi, idari ve hastalık izinlerin artması, işte var olmama, genel olarak performansta ve yapılan işin kalitesinde düşüşle birlikte çalışanlara ödenebilecek tazminatlar örgüte yüklenebilecek ekonomik maliyetlere örnek olarak verilebilir (Alkan vd., 2011: 271).

Diğer yandan, yaşanan sıkıntılara bağlı olarak kurbanda psikolojik problemlerin yanı sıra fizyolojik hastalıklar da baş göstermektedirler. Deride kaşınma, kızarma, pullanma veya döküntü, görmede bulanıklık, ani göz kararması gibi sonuçlar ortaya çıkabilmektedir. Boyun kaslarında ve sırtta ağrı görülebilmektedir (Saraç, 2011: 43). Dolaşım sistemi ve kalple ilgili sonuçlar olarak; hızlı ve düzensiz çarpıntılar, kalp krizi gibi hastalıklar meydana gelebilmektedir. Eklemlemlerle ilgili olarak; titreme, bacaklarda halsizlik hissi, kas ağrıları gibi şikâyetler belirlenebilmekte ve sindirim sistemiyle ilgili; hazımsızlık ve ülser gibi mide rahatsızlıkları görülebilmektedir. Solunum sistemiyle ilgili olarak; nefes alamama ve nefessiz kalma gibi solunum sorunları oluşabilmektedir. Bağışıklık sistemi zayıflamasına bağlı olarak çabuk hastalanabilme gibi sonuçlar ortaya çıkabilmektedir (Paksoy, 2007: 16). Ayrıca üreme sistemi hastalıkları ve iç salgı bezi hastalıkları tiroid hastalıkları ve diyabet meydana gelebilmektedir (İmirlioğlu, 2009: 8–9).

Görüldüğü gibi, işyerinde duygusal şiddetin bireylerde ortaya çıkardığı sonuçlar ruhsal ve fiziksel sağlığın bozulması, çeşitli psikolojik sorunların yaşanması, kişisel huzur ve mutluluğun yitirilmesi, travma sonrası stres bozukluğu semptomlarının yaşanması ve gündelik hayatın sürdürülmesi için yeterli gücün bulunamaması gibi birçok etkileri kapsamaktadır. Bununla birlikte, duygusal şiddetle ilgili bu tür fiziksel ve psikolojik etkilerin ve baskıların uzun sürmesi kişilerde bastırılmış duyguların, öğrenilmiş çaresizliğin (Tehrani, 2004; Ural, 2009) ve bulunulan ortamdan uzak kalma ihtiyacının belirmesine ve hastalık izinlerinin, işe devamsızlıkların, işyeri normlarına aykırı hareket etme eğiliminin ve işten ayrılma niyetinin doğmasına neden olmaktadır (Agervold ve Mikkelsen, 2004). Örneğin Hoel ve Cooper (2000) yaptıkları çalışma sonucunda, işyerinde duygusal şiddet davranışlarının ciddiyetinin ve sıklığının artması ile işten ayrılma niyeti, işten ayrılmalar ve işe devamsızlık arasında anlamlı ilişkiler olduğunu öne sürmüştür.

Bu noktada, ulusal ve yabancı alan yazında hem duygusal şiddet hem de tükenmişlik konusunda oldukça fazla sayıda çalışma bulunmaktadır. Eğitim, üniversite, kamu kurumları, sağlık kurumları ve hastaneler, bankacılık gibi çok farklı sektörlerde duygusal şiddet ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalara rastlanmaktadır (Zapf 1999; Varhama ve Björkqvist, 2004; Bucuklar, 2009; Çelik, 2009; Filizöz ve Ay, 2011; Tanhan ve Çam, 2011; Dikmetaş, Top ve Ergin, 2011; Alkan vd., 2011; Alkan, 2011). Örneğin, Einarsen, Matthiesen ve Skogstad (1998)

Norveç'te sağlık sektöründe yardımcı hemşireler üzerinde, Varhama ve Björkqvist (2004) Finlandiya'da belediye çalışanları üzerinde duygusal şiddet ve tükenmişlik arasındaki ilişkileri incelemiş ve bu araştırmalara göre duygusal şiddet ile tükenmişlik arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunduğu tespit edilmiştir.

Türkiye'de Sürvegil ve diğerleri (2007) tarafından belediye çalışanları örnekleminde, Dikmetaş, Top ve Ergin (2011) tarafından sağlık sektöründe asistan hekimler örnekleminde yapılan çalışmalarda mobbing ile tükenmişlik arasında anlamlı ilişkiler bulunduğu ortaya konmuştur. Bucuklar (2009) ise eğitim sektöründe öğretmenler örnekleminde mobbing ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemiş ve iki değişken arasında pozitif yönde ve anlamlı bir ilişkinin varlığını ortaya koymuştur. Alkan ve arkadaşları (2011) ise, devlet ve özel okullarda görev yapan beden eğitimi ve spor öğretmenleri örnekleminde duygusal şiddet davranışlarının tükenmişlik algısında ne tür etki oluşturduğunu inceleyen bir araştırma gerçekleştirmiştir.

Yukarıda belirtildiği gibi, duygusal şiddet ve tükenmişlik arasındaki ilişkileri çeşitli sektörlerde ve alanlarda inceleyen araştırmalar bulunmaktadır. Yapılan çalışmalarda duygusal şiddete maruz kalma ile tükenmişlik gibi bireyin yaşadığı sonuçlar arasındaki ilişkinin yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, işyerindeki statü gibi demografik faktörlere göre değişebileceği tartışılmaktadır. Leymann'ın (1996) ve Liefoghe ve Davey'in (2001) işyerinde duygusal şiddetin bireysel sonuçlara etkisi üzerinde yaptıkları çalışmalarda kişilik özelliği, baş etme yöntemi, kişisel değerler ve sosyo-ekonomik özellikler gibi bireysel değişkenlerin söz konusu bireysel sonuçlar üzerinde önemli ölçüde etkili ve bu sonuçlarla ilişkili olduğunu vurgulayan kanıtlar ileri sürmüşlerdir. Söz konusu araştırmalarda, özellikle cinsiyet, kıdem ve eğitim düzeyinin etkili olduğu belirtilmiştir. Türkiye'de ise, Dikmetaş ve arkadaşları (2011) tarafından sağlık sektöründe yapılan bir araştırmada, duygusal şiddet ve tükenmişlik algısının yaş, cinsiyet, medeni durum ve çalışılan birim gibi demografi faktörlere göre anlamlı farklılıklar gösterip göstermediği incelenmiştir.

Görüldüğü gibi, literatürde yer alan araştırmalar, duygusal şiddete maruz kalma ve bireysel sonuçlar arasında daha çok neden-sonuç ilişkisi aramasının yanında, özellikle tükenmişlik düzeyi gibi sonuçların, bireyin kişisel-demografik özelliklerinden etkilendiğine dair bulgular vermesi açısından dikkat çekicidir (Zapf ve Gross, 2001; Varhama ve Björkqvist, 2004; Agervold ve Mikkelsen, 2004;

Bucuklar, 2009; Filizöz ve Ay, 2011; Dikmetaş vd., 2011; Alkan vd., 2011; Saraç, 2011).

1.3.2 İşyerinde Mobbing ve Örgütsel Sonuçları

Mobbingin bireye olumsuz etkileri kadar örgütsel etkileri de bulunmaktadır. Mobbingin örgüt üzerindeki tahrip edici etkileri ilk olarak ekonomik nitelikte karşımıza çıkmaktadır. Örgüt çalışanlarından bağımsız düşünülemez için mobbingin taraflarını hatta diğer çalışanları bile etkileyen mobbing süreci örgüt açısından da çeşitli sonuçlar doğurmaktadır. Mobbing sonucunda, yaşadığı çöküntü ve yaptığı devamsızlık nedeniyle mağdurun, mağduru dışlama stratejileri için harcadığı zaman ve çaba nedeniyle de mobbingcinin verimi etkilenmektedir (Minibas ve İdiğ, 2009: 70). Mağdurun yaşadığı olayları iş arkadaşlarıyla paylaşması veya bu olayların kurum içinde konuşulması örgütteki genel stresi artırarak diğer çalışanların da verimini düşürmektedir (Vartia, 1996: 211).

Örgütlerde mobbing sonucunda ortaya çıkan sosyal bedellerin ağırlığı da önemli boyuttadır. Mobbinge maruz kalan çalışanların örgütlerine ilişkin olumsuz düşüncelerini örgüt dışı sosyal ortamlarda paylaşma ihtimali yüksektir. Örgüt içerisindeki ekip ruhunun dağılması sonucunda verimin düşmesi ile birlikte kurumsal saygınlık ve itibarın lekelenmesi, rekabetin yoğun bir şekilde yaşandığı günümüz iş dünyası için arzu edilmeyen bir sonuçtur (Tınaz, 2006a: 158).

İngiltere’de yapılan bir araştırmaya göre 1998 yılında mobbing nedeniyle yapılan devamsızlıktan dolayı ortalama 3.3 milyon iş saati kayıp olduğu bildirilmiştir (Di Martino, Hoel ve Cooper, 2005: 1). Örgüt çoğu zaman bu iş kayıplarını ek bir maliyete katlanarak fazla çalışma veya yeni çalışan alma yoluyla gidermektedir (Güngör, 2008: 77). Mobbing nedeniyle yaşanan iş gücü devri de önemli bir sosyoekonomik sorunu beraberinde getirmektedir. Örgütün kilit noktalarda görev yapan ya da gelecek vaat eden çalışanları kaybetmesinin maliyetlerine ek olarak yeni işe alınacak kişilerin işe alma ve eğitim masraflarına da katlanması söz konusu olmaktadır (Güngör, 2008: 76). Mobbing mağdurlarının zorunlu olarak istifa ettiklerini ya da işveren tarafından işlerine son verildiğini ispatlamak ve yasal haklarını alabilmek için kanuni yollara başvurmaları da işverenlere mali yük getirmektedir (Tınaz, 2008:161). Bunların yanında hastalıklar için tedavi masrafları, sağlık raporları süresince ödenen maaşlar, işten çıkarılma durumunda ödenen

tazminatlar da dikkate alırsa mobbingin örgüte ekonomik etkilerinin oldukça kapsamlı olduğu görülmektedir (Minibas ve İdiğ, 2009: 71).

Görüldüğü gibi, örgütler, uygulanan mobbinge göz yumdukları, zamanında müdahale etmediği takdirde kilit insanları yitirebilmekte, işgücü devir hızı aniden artabilmekte, güvensizliğe dayalı olumsuz bir örgüt iklimi ortamı oluşmaktadır. İşveren-işgören ilişkisinde yaşanan güven bunalımı örgüt kültürü ve değerlerine olan inançlarında azalmaya sebep olmaktadır (Tetik, 2010: 86). Diğer çalışanların da moralleri bozulmakta, işe ve örgütün amaçlarına konsantrasyonları düşebilmektedir. Birbirlerine ve örgüte güvenleri sarsılmakta, bu nedenle ekip çalışması zorlaşmaktadır. Bu durum literatürde kurum depresyonu olarak adlandırılmaktadır. Kurumdaki genel havada umutsuzluk vardır, çalışanlarda kurumu ve birbirlerini suçlama eğilimi yaygındır (Dökmen, 2005: 172). Bu sonuçlar, örgütte genel bir performans ve hizmet kalitesi düşüşüne neden olabilmektedir.

Özellikle hizmet sektöründe faaliyet gösteren örgütlerde müşterileri hızlı bir biçimde doğrudan etkileyebilecek bu durum örgüte müşteri kaybına mal olabilmektedir (Saraç, 2011: 44). Mobbing nedeniyle örgüte olan güvenin, örgütün tercih edilirliliğinin ve saygınlığının zedelenmesi de mobbingin örgütü etkileyen ağır bir sosyal sonucudur. Örgüt içinde mobbing vakalarının konuşulması, durumun kamuoyuna da yansımaya neden olabilir. Bu durum da yalnızca müşteriler tarafından değil, yeni işe girecek olanlar tarafından da kurumun tercih edilirliliği azalabilmektedir (Güngör, 2008: 77).

Bununla birlikte, mobbingin örgütsel etkileri arasında çalışanların iş tatminlerinde azalma sonucunda verimlilik kaybı görülmektedir. İş tatminsizliği sonucunda meydana gelen tükenmişlikle işe karşı duyarsızlaşan ve başarı güdüsü azalan çalışanlarda yaratıcılık körelmektedir. Mobbing ile birlikte mağdurun dikkati, örgütsel amaç ve hedeflerden uzaklaşmakta ve görev odaklılık yerine bireysel kaygılarına odaklanmaktadır. Aynı durum izleyici olarak süreçte yer alan diğer çalışanlar için de söz konusudur. Bu konumdaki çalışanlar şahit oldukları olayların bir gün kendi başlarına da gelme ihtimalinden dolayı örgütsel güven de azalma yaşanmaktadır (Tınaz, 2006b: 19). Çıktılar açısından örgütsel bağlılık önemli derecede düşmekte, çalışanlar arasındaki birliktelik zara görmekte ve bu uyumsuzluk güvensizlik ortamı oluşmaktadır (Tetik, 2010: 86).

Görüldüğü gibi, mobbing mağduru eylemlerden olumsuz etkilendiği gibi, mobbingin uygulandığı örgüt de olumsuz etkilenmektedir. Mobbingin yaşandığı bir kurumda grup olarak çalışma imkanı olmadığı gibi çalışanlar arasında amaç birliği de bulunmamaktadır. Mobbing mağduru içinde bulunduğu olumsuz durumdan fazlasıyla etkilenmekte ve görevlerini yerine getirememektedir, diğer çalışanların bu durum karşısında morallerinin bozulması söz konusu olmaktadır. Öte yandan örgütler sosyal olarak ağır bedeller ödemekte, çalışma koşullarındaki olumsuzluklar kuruma ilişkin bilgilerin çalışanların yakın ve sosyal çevresinde yayılması mümkündür. Bu durum örgütün imajını kötü etkilemektedir (Saraç, 2011: 45).

Psikolojik tacizin örgüte maliyeti düşünüldüğünden daha yüksektir. Michael H. Harrison tarafından Amerika'da kamu çalışanlarından oluşan bir örnekleme araştırma yapılmıştır. Araştırma sonuçları kadın çalışanlardan %42'sinin, erkeklerden ise %15'inin son iki yılda kendilerine mobbing uygulandığını beyan ettiklerini rapor etmektedir. Araştırmacı zaman ve işgücü verimliliği açısından maliyeti 180 milyon dolar olarak hesap etmektedir. Benzer şekilde Tutar (2004: 118) mobbingin örgütsel sonuçlarından olan stresin ve stresten kaynaklanan hastalıkların toplumsal maliyetinin yıllık 12 milyar sterlin olduğunu ifade etmektedir.

Ekonomik açıdan ise deneyim sahibi çalışanların kendi isteği ile veya zorunlu olarak işten ayrılmaları yeni personel alımı, seçimi, yerleştirilmesi ve eğitimi örgütler açısından aşırı maliyet doğurmaktadır. İş yerinde mobbinge maruz kalan çalışanların işyerinden uzak kalma için kullandıkları hastalık izinleri işverene maliyet getirmekte ve işgücü verimliliğini azaltmaktadır. Mobbing sürecinin örgüte zarar verecek diğer bir etkisi de işgörenlerin tazminat talepleri olması ihtimalidir. Çalışma koşullarından kaynaklanan stres sonucunda oluşan fiziksel ve psikolojik hastalıklar nedeniyle işgörenlerin tazminat talepleri genel olarak kabul görmektedir. Tazminatlara yönelik hukuki süreçler ve yapılan ödemeler, maliyetleri arttırabilmektedir (Saraç, 2011: 46).

Soares (2002: 23), mobbingin örgütsel sonuçlarının; oldukça yüksek oranda çalışanın işe devamsızlığı, iş çevresinden uzaklaşması ve kopması ile sonuçlandığını belirtmekte ve devam etmektedir: "Bu durum sırasıyla; işin kalitesinde azalmayı, takım çalışmasında engelleri, örgüt imajının zedelenmesini, yüksek sigorta primlerini, düşük performansı ve adliye masraflarında artışı getirmektedir. Güncel bir çalışma, 1500 iş gününün işyerinde mobbingin bir sonucu olarak kayıp olduğunu açığa çıkarmıştır".

Benzer şekilde Johnston (2004:2–3) mobbingin sebep olduğu sonuçlar arasında yanlış anlama, devamsızlık, iş kazalarında artış, şikâyetlerde fazlalaşma, yetenekleri kullanamama, performansta düşme, eğitim ve oryantasyon maliyetlerinde artma, transfer maliyetlerinde artma ve personel devir hızında artmayı saymaktadır.

Kurbanlaştırılan çalışanın, psikolojik tacizden dolayı yaşadığı stres ile işinde kaza yapma eğilimi de artmaktadır. Ek olarak, mağdurun örgüte düşmanlık besleyerek, örgütün aleyhine çalışması da mümkündür (Akat, Budak ve Budak, 2002).

Mobbing sonucunda çalışanların örgütsel bağlılık ve sadakati azalmaktadır. Böylelikle çalışanların iş değiştirme çabaları artmaktadır. Çalışanların yönetime karşı saygıları yavaş yavaş kaybolmaktadır. Örgütsel hiyerarşi içerisinde ast-üst ilişkisi işlememeye başlamaktadır. Bu durum kişiler arası ve birimler arası koordinasyon bozukluğuna neden olmaktadır. Örgütlerde ceza mekanizması başlangıçta mağdur aleyhine işletilerek, onurlu ve nitelikli bireyler cezalandırılmaktadır. Bu durum motivasyonu öldürmekte, motivasyon eksikliği ya da hiç olmaması verimsizliğe neden olmaktadır (Tutar, 2004: 108–109).

Mobbingin örgütlere vermiş olduğu zararlar ise aşağıdaki gibi özetlenebilmektedir (Saraç, 2011: 48).

1. Çalışanların şikâyetleri artmaktadır.
2. Moral bozukluğu şirkete kanser gibi yayıldığından işgörende motivasyon sorunu başlamakta ve performansında düşüş görülmektedir.
3. Çalışma barışının kaybolması ile tatminsiz yaşanmaktadır.
4. Çalışanların katılımcılığı ve yaratıcılığı körelmektedir. İnisiyatif almakta istekli olmayan çalışanların üretkenliği azalmaktadır.
5. Çalışanlar mobbinge uğramamak için değişik taktiklere başvurarak kendilerini güvenceye almaya çalışacakları için kurumsal hedeflere yönelik çalışma yapamamakta, böylelikle iş verimi düşmektedir.
6. Çalışanlar arasında şüphencilik yaygınlaşacağı için gruplaşmalar artmakta, ekip çalışmaları yapılamamakta, akranlar arasında saygı ve güven azalmaktadır.
7. İş atmosferi bozulur.
8. İşten ayrılma niyeti ile birlikte daha huzurlu bir çalışma ortamı sunan kurumlarda çalışmak üzere arayışlar başlamaktadır.

9. İşten ayrılmalara bağlı olarak örgütler kalifiye işgücünden yoksun kalmakta, kurumsal hafıza yok olmakta, bilgi ve tecrübe birikimi erimekte ve işgücü devri yükselmektedir.
10. Mobbingin yaşanması ile birlikte bozulan çalışma ortamı kurumsal imaja zarar vermektedir.
11. Kurumsal imajın zedelenmesi neticesinde yeni yeteneklerin şirkete kazandırılması zorlaşmakta ve maliyet getirmektedir.
12. İşten ayrılmalar ve devir hızının artması sonucunda yeni kişilerin işe alınması, oryantasyonu ve eğitilmesi zaman, finansman ve işgücü kaybına neden olmaktadır.

Tüm bu anlatımlara dayanarak, sonuç olarak örgütte mobbingin varlığı, kalitenin düşmesine, imalatın azalmasına, maliyetlerin artmasına, verimliliğin düşmesine, karların azalmasına ve şirketin rekabet gücünün zayıflamasına neden olmaktadır. Ayrıca işveren/yönetici-işgören arasındaki saygı ve güven sona ereceği için korkuya dayalı bir yönetim örgüte hâkim olmaktadır. Korkuya dayalı yöneticilikle hiçbir ülkede netice alınamamış, bireyselliğin öldürüldüğü toplumlar geri kalmışlardır (Baykal, 2005: 205). Her şirkette mobbingin ölçüsü farklı için bütün bu zararların bedelini tespit etmek de zordur.

Mobbingin örgütlere verdiği zararın başında stresli bir örgütsel iklimin meydana gelmesine yol açabilmesidir. Örgütsel stres ise çalışanları rahatsız ederek işgücü verimliliğinde düşüşe ve örgütsel aidiyet duygusunun yok olmasına sebep olabilmektedir. Bununla birlikte, çalışanlar yaşadığı probleme yoğunlaştıkları için örgütte yapılacak ekip çalışmaları da sekteye uğrayacaktır (Aktop, 2006: 65).

Mobbingin psikolojik ve ekonomik başta olmak üzere örgütlere bir de maliyetleri söz konusu olmaktadır. Bu maliyetlerde ekonomik ve psikolojik olanlardan bazıları aşağıda yer almaktadır (Tınaz, 2008: 162).

1. Hastalık sebebiyle alınan izinlerin artması
2. Yetişmiş nitelikli çalışanların işten ayrılması
3. İşe yeni alınan çalışanların oryantasyon ve adaptasyon maliyeti
4. İşten ayrılmalar sonucunda diğer çalışanların eğitiminin maliyeti
5. Genel performansta yaşanan düşüklük
6. İş kalitesi ve verimliliğinde düşüklük
7. İşten ayrılan ve/ya hukuki yollara başvuranlara ödenen tazminatlar

8. İşsizlik maliyetleri
9. Yasal işlem ve/veya mahkeme masrafları
10. Bireyler arası çatışma ve anlaşmazlıklar
11. Olumsuz kurum kültürü ve iklimi
12. Kurumsal değerlerde çöküş
13. Ast-üst arasında oluşan güvensizlik ortamı
14. Hiyerarşik yapı içerisindeki saygı ve sevgi duygularında azalma
15. Çalışanların yaratıcılık ve katılımcılıklarının kısıtlanması

İKİNCİ BÖLÜM

YAŞAM KALİTESİ VE MOBBİNGİN YAŞAM KALİTESİ ÜZERİNE ETKİSİ

Bu çalışmada, yapılan literatür incelemesi sonucunda, işyerinde mobbingin bireysel sonuçları arasında yer almakta olan ve bireylerin diğer pek çok duygusal ve davranışsal iş sonuçlarına da etki edebilen “yaşam kalitesi” kavramı ele alınmıştır. Böylece, çalışmanın bu bölümünde, öncelikle işyerinde yaşam kalitesi kavramının kuramsal içeriği incelenecek, ilişkili olduğu diğer kavramlar değerlendirilecek ve özellikle bu çalışmanın ana konusunu oluşturan işyerinde mobbing algısı ile ilişkileri ele alınacaktır. Öncelikle, yaşam kalitesi kavramına girmeden önce çalışma ve kalite kavramları da kısaca açıklanmaya çalışılacaktır. Sonrasında çalışma yaşam kalitesi kavramını neden ihtiyaç duyulduğundan, farklı sektörlerde konuya ilişkin araştırmalardan, ilişkili bazı kavramlarla benzeyen ve ayrılan yönlerinden, çalışanlar ve örgütler açısından öneminden söz edilecektir.

2.1 Yaşam Kalitesi Kavramı

Bireyin sosyal yaşantısının bir parçası olan çalışma, bireyin günlük hayatının önemli bir kısmını oluşturmaktadır. Bu bağlamda, çalışma bireyin bedensel ve/ya zihinsel olarak emek vererek ekonomik, sosyal, psikolojik ve kültürel doyuma ulaşması durumu olarak tanımlanabilir (Küçükusta, 2007: 91). Kalite, nitelik bakımından insan, nesne ve yaşantının diğerlerine göre farklarını belirten ve ayırt edici özelliklerini belirleyen özellik olarak ifade edilmektedir (Karademir, 2014:4). Yaşam kalitesi ise, yaşantının insanlar, toplumlar ve kültürler arasındaki ayırt edici özelliklerini belirlemektedir (Karademir, 2014:4). Bu tez çalışmasının kapsamında yaşam kalitesi çalışma hayatı bağlamında ele alınmaktadır. Bu sebeple çalışma ve iş yaşamı bireylerin yaşam kalitesi ile bir arada değerlendirilmektedir.

Beach (1980 içinde aktaran Tuncer, 2012: 12) çalışmayı, diğer insanlar için değer üretmektir diye tanımlamaktadır. Tınar (1996) ise bu bilgileri de

kapsayabilecek şekilde çalışmayı, bireyin bedensel, zihinsel ve ruhsal emek harcayarak kendisi veyahut başkaları için değer yaratan mal veya hizmet üretmesi olarak açıklamıştır. Söz konusu mal ve hizmet üretiminin, bedensel, zihinsel ve ruhsal çabaların bütünü ile gerçekleşmesinden ötürü çalışma olgusu kendi içerisinde güçlükleri ve karmaşık olabilecek bir yapıyı da içermektedir. Bu noktada, çalışan bir bireyin yaşamının da bu tür bir zihinsel, ruhsal ve bedensel çabalar sonucunda etkilenebilmesi, yaşamıyla ilgili duyduğu haz veya olumsuz duygulanımların ortaya çıkabilmesi söz konusudur. Böylece, çalışma yaşamında "yaşam kalitesinin" anlaşılması ve araştırılması önem arz etmektedir.

“Yaşam kalitesi” kavramı oldukça geniş kapsamlı bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Yaşam kalitesi kavramı, yaşamı etkileyen pek çok öğeyi çeşitli yönleriyle ve farklı bakış açılarıyla değerlendirmeyi amaçlayan, aynı zamanda, neredeyse her bilim alanının, toplumda yer alan faaliyetleri ile ilgilendiği çok boyutlu bir kavramdır (Kabadayı, 2006: 17). Bu kavram toplumun ve bireylerin doyumunu ve onların sosyal ilişkilerinin kesişimi olup, bu yönüyle de doyumunu ve mutluluğu ifade eden, yaşamı ve yaşamın alt alanlarına ilişkin mutluluk ifadelerinin niteliğini belirlediği ortak bir boyutu içermektedir (Tüzün ve Eker, 2003:3).

Bu bağlamda, yaşam kalitesi kavramının, gerek toplumsal gerekse bireysel ve örgütsel açılardan inceleme konusu olduğu, yaşam kalitesinin içeriğinin ve zemininin çok sayıda bilim dalları arasında araştırılmış olduğu görülmektedir. Özellikle, 1930 ile 1960 tarihleri arasında sosyolojinin, 1800 ile 1970 tarihleri arasında psikolojinin, 1960 tarihlerinde tıp, ekonomi ve felsefenin yaşam kalitesi kavramını ilk kez kullandığı belirtilmektedir (Değirmenci, 2005: 21). 1970’lerden önce çalışma yaşam kalitesi kavramı kullanılsa da, çalışanların iş koşullarının iyileştirilmesine yönelik bazı çalışmalar söz konusu olmuştur. 1970’e kadar yaşam kalitesi kapsamında ücret, çalışma koşulları, tekdüzelik ve yabancılaşmaya benzer konular ele alınmıştır. 1970’ten sonra yaşam kalitesini geliştirmek için işletme sahibi ve yöneticiler üretimi iyileştirmek ve işletmelerde etkinliği ve etliliği artırmanın yollarını araştırmıştır (Beach, 1980 içinde aktaran Tuncer, 2012: 16).

Çalışma yaşam kalitesi kavramına kapsam olarak bakıldığında, farklı ülkelerde farklı anlamlar yüklenmek ile birlikte genel olarak çalışma şartlarının iyileştirilmesi anlamına gelmektedir. Çalışma yaşam kalitesi kavramı, Almanya’da “işin insancılaştırılması”, Fransa’da “çalışma koşullarının iyileştirilmesi” ve Doğu

Avrupa’da ise “*işçinin korunması*” olarak adlandırılmıştır (Güvenli, 2006: 81). Bununla beraber farklı araştırmacılar kendi kullanımlarında farklı anlamlara vurgu yapmışlardır. Örneğin araştırmacılardan bazıları, çalışma ortamının bireysel performansı artırdığı üzerinde dururken bazıları da iş sağlığı bağlamında bireyin iyilik halini koruması ile ilgilenmişlerdir. Bazı araştırmacılar da çalışma yaşam kalitesini, işgörenlerin hem iş hayatı hem de sosyal hayattaki yabancılaşmasını azaltmasına da olanak tanıyan bir kavram olarak kullanmışlardır (Güvenli, 2006: 81).

Avrupa’da çalışma yaşam kalitesi ile ilgili olarak grevlerin artması, insanlık dışı çalışma koşullarına olan eleştirilerin artması çalışma yaşam kalitesi ile ilgili çalışmaların artmasını sağlamıştır. 1970’lerden sonra bazı farklı ülkelerde iş zenginleştirilmesi, çalışma yaşam koşullarının geliştirilmesi amacıyla Fransa, Almanya ve İsveç gibi ülkelerde politikalar üretilmeye başlanmıştır (Gallie, 2007: 1). 1990’lardan ve 2000’lerden sonra ise çalışma yaşam koşulları ile ilgili ayrıntılı yasalar ve yönetmelikler oluşturulduğu görülmüştür. Avrupa Birliği normları çerçevesi içinde iş sağlığı ve güvenliği, geçici ve sürekli çalışanların çalışma saatleri ve yeni istihdam politikaları yürürlüğe girmiştir (Gallie, 2007: 2). Görüldüğü gibi, çalışma yaşam kalitesi, 1970’lerden bu yana önemli bir yönetim felsefesi olmuş ve günümüze dek sürekli gelişim göstermiştir (Küçükusta, 2007: 91).

Konu ile ilgili literatür tanımsal olarak incelendiğinde, yaşam kalitesini kavramsal olarak farklı ele alındığı görülmektedir. Thorndike yaşam kalitesini ilk olarak inceleyen bilim adamı olarak sosyal çevrenin bireydeki yansıması şeklinde açıklamıştır. Andrews ve Withey ise yaşam kalitesini kişinin sosyal ilişkileri ile tatmin duygusunun kesişimi olarak nitelendirirken, Weinstein ve Frankel bireyin mutluluk kapasitesi ve hayatında yaşadığı genel tatmin duygusu şeklinde bir tanım yapmaktadır (Çelik, 2014: 45). Kelime olarak yaşam kalitesinin, sözlüğe ilk olarak İkinci Dünya Savaşı sonrasında girmiş olduğu ve iş, barınma, çevre, görsel sanatlar ve sağlık gibi geniş alana yayılmış faktörleri içeren “iyi yaşam” adıyla da ele alınarak vurgulanmış olduğu ifade edilmektedir (Ercan, 2010: 8). Yine de, bireysel değerlerdeki farklılıklardan dolayı yaşam kalitesini kavramsallaştırmak zorlaşmıştır (Ercan, 2010: 8).

Günümüzde yaşam kalitesi daha çok çalışma hayatındaki iyilik halinin somutlaştırılmasında kullanılan bir ölçüm aracı olarak nitelendirilmektedir. Bu bakış açısı ile yaşam kalitesinin bireyin fiziksel ve ruhsal durumu ile aileyi de içerecek

şekilde sosyal ilişkileri dahil çevresel faktörlerden etkilenme düzeyini kapsamakta ve bu düzeyin bireyin çalışma ortamındaki üretkenliğinin derecesini göstermektedir (Testa ve Simonson, 1996: 336). Ayrıca bugünümüzde bireylerin yaşam kalitelerinin artırılması sadece fiziksel ve psikolojik rahatsızlıkların ortadan kaldırılması anlamına gelmemektedir. Bu nedenle yaşam kalitesi ile birlikte iyi oluş derecesinin de belirlenmesine yönelik yoğun bir çaba gösterilmektedir (Yıldırım ve Hacıhasanoğlu, 2011: 62).

Bireyin iç barışıyla birlikte çevresiyle uyumlu bir şekilde yaşaması, bireyin hayatında mutluluk ve huzura kavuşması açısından önemlidir. Bireyler hedefinin refaha ve mutluluğa ulaşmak olduğu düşünülürse, bireyin yaşam standardını daha iyi üst düzeye çıkarmak, mevcut şartlarda elinde bulunmayan, özlemini çektiği şeyleri elde etmek istemesi doğal karşılanmaktadır. Bireyin mükemmeli yakalamak için sergilediği bu arayış yaşam kalitesini elde etme olarak ifade edilmektedir. Böylece, yaşam kalitesinin bireyin kendini geliştirmesi, sosyal hayatını zenginleştirmesi ve kişisel hedeflerini gerçekleştirmesi ile ilgili olduğu ifade edilebilir. Bozkurt (2003: 15) da bu doğrultuda kaliteli yaşamı, bireyin kendisini sorgulaması, tanınması, geliştirmesi, hayatını daha barışçıl, daha dengeli ve daha uyumlu hale getirebilmesi olarak tanımlanmıştır. Ayrıca, iç huzuru yakalamış bir bireyin ailesi, sosyal çevresi, çalışma hayatı ve ait olduğu toplum içerisinde de daha huzurlu olacağını ifade etmek mümkündür (Demirkıran, 2012: 9). Yaşam kalitesinin artırılması için bireyin ister beden sağlığı isterse ruh sağlığını etkileyecek olumsuz faktörlerin ortadan kaldırılması, olumsuzlukların can sıkıcı boyutlara varmaması temel unsurlar arasında yer almaktadır (Aydın, 2009: 3).

Yaşam kalitesi kavramsal olarak farklı biçimlerde ele alınmıştır. Bu tanımlar yaşam kalitesinin farklı özellikleri hakkında bilgi edinmeyi sağlamaktadır. Dünya Sağlık Örgütü yaşam kalitesini, beklentileri, hedefleri, ilgileri ve standartları ile bağlantılı olarak, bireylerin durumlarını yaşadıkları kültür ve değer yargılarının bütünü içinde algılama biçimi olarak tanımlamaktadır. Benzer şekilde yaşam kalitesini, bireyin yer aldığı sosyokültürel ortamda öznel olarak kendi ruhsal ve fiziksel sağlığını algılayışı olarak ifade etmek de mümkündür (İçinde aktaran Vural, Eler ve Güzel, 2010: 70). Güler (2006: 64) ise yaşam kalitesinin, hayat koşulları içerisinde ulaşılabilecek şahsi tatmin düzeyini olumlu ya da olumsuz etkileyen faaliyetlere verilen fiziksel, ruhsal ve zihinsel tepkileri gösteren bir kavram olduğunu

öne sürerek, içinde kültür, değer yargıları, kişinin konumu, amaçları bulunduğunu vurgulamıştır.

Demirci (2001) tarafından yapılan açıklamaya göre, yaşam kalitesi, bireylerin çalışma koşulları ile birlikte örgüt üyeliğine ilişkin algılamalarını bir bütün halinde ele alan bir kavramdır. Çalışma ortamı açısından yaşam kalitesine ilişkin tanımlamalar incelendiğinde, yaşam kalitesini birey, örgüt ve çevre açısından en uygun üretim şartlarının oluşturulması olarak ifade etmek mümkündür (Tuncer, 2012: 14). Bu şekilde yaşam kalitesinin iyileştirmesine yönelik çalışma hayatında yapılabilecek müdahale için mevcut koşullarda değişiklikler yapmak marifetiyle daha iyi çalışma ortamı sağlamak ve dolayısıyla yaşam kalitesinin niteliğini geliştirmek maksadıyla kullanılabilir birçok teknik bulunmaktadır.

Çalışma hayatındaki kalite, bireyin fiziksel ve zihinsel zindelik durumu ile birlikte elde edilen iş tatmininin motivasyon ile birlikte derecesidir (Çiçek, 2005: 71). Martel ve Dupuis (2006: 333-334) ise yaşam kalitesini çalışma hayatı ile tam olarak ilişkilendirmiş ve kavram olarak fiziksel çalışma koşulları, çalışan memnuniyeti veya memnuniyetsizlikleri, etkinlik, etkililik, verimlilik, örgütsel sosyal sermaye, yönetimin tarzı ve algılanan örgütsel destek, iş aile etkileşimini barındırdığını ifade etmiştir. Kısacası araştırmacılar yaşam kalitesi kavramını çalışma hayatının güçlü yanları ile iyileştirmeye açık alanların bir bileşkesi olarak ele almıştır.

Yaşam kalitesi, kişinin refah duygusu, yaşamdan hoşnutluğu veya mutsuzluğudur (Rouke, 1972 içinde aktaran Çelik, 2014: 45). Yaşam kalitesi, psikolojik ve sosyal amaçları içeren refah duygusu ile ilgilidir, refah sadece yeterli gıda, konut ve diğer materyal unsurlar gibi yaşamın temel gerekliliklerini değil, başarı ve kendini gerçekleştirme gibi daha az maddi değerleri de kapsamaktadır (Campbell, 1980 içinde aktaran Boylu, 2007: 11-15). Bir başka tanımlamada, yaşam kalitesi, çalışana etkileyen herhangi bir işin birey açısından olumlu değer taşımasını ifade edilirken, kapsamlı bir şekilde tanımlandığında, örgütsel yapı, işin tasarımı, ücret ve diğer sosyal haklar, fiziksel çalışma ortamı, operasyonel faaliyetlerin yönetimi, işteki monotonluk düzeyi veya zenginlik, teknolojinin kullanımı ve yönetimi, işten duyulan tatmin ve sonucunda ortaya çıkan motivasyon, endüstriyel ilişkiler, katılımcılık ve fikir üretmek, iş güvencesi ve sürekli istihdam, sosyal güvence, sürekli eğitim, geliştirme ve kariyer yönetimi gibi tüm etkenleri bütünleştiren geniş bir kavram olarak kullanılmıştır (Üstündağ, 1999: 44).

Tüm bu yaklaşımlara dayanarak, çalışma yaşam kalitesi çalışanın iş, aile ve sosyal tüm yaşam alanları ile bütün bir şekilde, çalışma hayatında fiziksel ve psikolojik olarak iyi oluş hali olarak tanımlanmaktadır (Erdem, 2009). Bir başka tanımlama da, çalışma yaşam kalitesi koşullarının çalışanın esenliğine ne derece etkide bulunduğu odaklanılmaktadır (Lawler ve Ledford, 2000 içinde aktaran Tuncer, 2012: 14). Bu anlayışta, bireylerin kazalardan uzak kalması, sağlıklarının yerinde olması, doyum sağlamaları ve insan olarak gelişim göstermelerine uygun ortamın varlığına dikkat çekilmektedir (Özaslan, 2010: 17-18).

Yukarıda da ifade edildiği gibi çalışma yaşam kalitesi kavramı bir ihtiyaçtan doğmuştur. Çalışanlardan maksimum düzeyde verim elde etmek için onların benimseyeceği çalışma ortamları oluşturulmuştur. Farklı ülkelerde farklı araştırmacılar tarafından çalışma yaşam kalitesinin farklı unsurlarına odaklanarak çeşitli uygulamalar yapılmıştır. Yaşam kalitesi bir süreç olarak da ele alınabilir. Çalışma hayatında yaşam kalitesi bireyin daha güvenli bir ortamda hayatı idame edebilmek için duyduğu ihtiyaçların karşılanma derecesidir. Yaşam kalitesi bireylerin kariyeri gelişimi tatminleri ile de birebir ilişkilidir. Bireyin katılımcılık seviyesi yükseldikçe, potansiyel yeteneklerinin farkına vararak, bireysel gelişimini sağladıkça yaşam kalitesinde süreç iyileştirme yaşayabilmektedir (Özalp ve Kirel, 2001:553). Çalışma hayatı bireylere zamanını değerlendirerek enerjisini doğru yönde kullanabileceği, sonucunda da iş tatmini sağlayabileceği ve iyilik hali veya öznel iyi oluş durumunu artırabileceği önemli fırsatlar sunmaktadır. Günümüz çalışma hayatında işgören odaklı yaklaşımın benimsendiği çalışma hayatı bireyin yaşam kalitesini artıracak koşullarının oluşturulmasını hedeflemektedir (Güvenli, 2006: 105).

Diğer yandan, yaşam kalitesinin kavramsal olarak yaşam memnuniyeti, yaşam doyumunu ve mutluluk kavramları ile aynı anlamda kullanıldığı görülmektedir. Çalışma yaşam kalitesi iş doyumundan, iş doyumunun çalışma yaşam kalitesinin pek çok sonucundan biri olarak yorumlanması ile ayrılmaktadır (Demirkıran, 2012: 10). Çalışma yaşam kalitesi sadece iş doyumunu değil, aile hayatını, boş zamanlar ve sosyal faaliyetler gibi diğer boyutları da etkilemektedir. Bu nedenle iş ortamının iş doyumunu üzerindeki etkisi iş dışı yaşam boyutları ve yaşamın genelinden alınan doyum, kişisel mutluluk ve öznel esenlik gibi konuları da kapsamaktadır (Özaslan, 2010: 14). Fakat tanımlardan anlaşılacağı gibi, yaşam kalitesine daha çok psikolojik

bir kavram olarak yaklaşılmış ve genel bir öznel iyilik hali olmakla birlikte genel olarak yaşamdan duyulan memnuniyeti de simgelediği belirtilmektedir (Şenol ve Türkay, 2006: 382). Diğer yandan, yaşam kalitesi memnuniyetle özdeşleştirilmeyip, memnuniyet yaşam kalitesinin en önemli belirleyicisi olarak nitelendirilmektedir (Şahin, 2001: 57). Öyle ki, yaşam kalitesini var olması insanın huzurlu olduğunu göstermektedir. Huzur da insanın hem kendisi, hem de çevresiyle barışık olmasını sağladığı gibi, güç ve başarıyı da içine alan mutluluktan da ileri bir duygudur. “Mutluluğun ve başarının artması, her zaman yaşam kalitesinde düzelmeye neden olmamaktadır. Kişinin iyilik halini algılaması, günlük yaşamdaki “genel işlevsellik düzeyi” ile bağlantılıdır. “Kişinin işlevselliği” ile günlük görevlerini ve aktivitelerini yapıp yapmaması kastedilmektedir. Yaşamdan memnuniyet ve yeterli işlevsellik düzeyi ile subjektif iyi olma hali ortaya çıkmaktadır (Top, Özden ve Sevim, 2003: 20). Daha bütüncül bir bakış açısı ile yaşam kalitesi, fizik ve ruh sağlığı durumu, sosyal beceri ve sermayesi, kişisel değerler ve inanç ile etkileşim halindedir. Bu kavramın oldukça geniş kapsamlı olması, anlam karışıklığına sebep olmaktadır (Top vd., 2003: 19).

Özetle, yapılan değerlendirmelere göre yaşam kalitesi bireyin yaşam memnuniyetini (Aysan ve Bozkurt, 2004); farklı kaynaklardan beslenen öznel iyilik halini (Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman, 2005) ifade etmektedir. Öznel iyilik hali psikolojik durumla birlikte fiziksel sağlığın da en önemli belirleyicilerindedir. Yaşam kalitesi ile özdeşleşen yaşam doyumu, öznel iyilik halinin bilişsel boyutundan başka bir şey değildir (Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu, 2001). Başka bir ifade ile yaşam kalitesi, çalışma hayatında bireyin öznel iyi oluş hali ile ilgili bilişsel durumu olarak düşünülmektedir (Zhang ve He, 2010; Çivilidağ, 2013: 132).

Çalışma yaşam kalitesi ile ilgili yukarıda yapılan tüm tanımlamaların ortak özelliği, çalışma yaşam kalitesin tek boyutlu olmadığı birçok unsurun bir arada çalışanlar ve örgütler için uygun olması ifade edilmektedir. Çalışma yaşamı kalitesi iş güvenliği, ödül sistemi, eğitim ve terfi fırsatları ve karar alma mekanizmalarına katılım gibi süreçleri içeren çok boyutlu bir kavramdır. Aslında çalışma yaşam kalitesi, çalışanlar için çalışma koşullarının, işverenler için örgütsel verimliliği geliştirme eğilimiyle terfi etmek ve çalışan tatminini sağlayan iş yeri stratejileri ve uygulamalarını içermektedir (Güvenli, 2006: 51). Tüm bu anlatımlardan anlaşılacağı üzere insanların yaşamlarında, kendilerini ne kadar memnun olduğu veya

yaşamlarından ne kadar memnun olmadığı, onların yaşam kalitesini belirlediğini, bunların da onların ihtiyaçlarını ne derecede karşıladıklarıyla ilgili olduğu görülmektedir. İnsan ihtiyaçlarının sınırsız olduğu düşünüldüğünde, bireylerin yaşamlarından algılayacakları memnuniyet veya memnuniyetsizlik de farklılık gösterecektir. İnsanların hayatında ihtiyaçlarını karşılamak için yaşamının büyük kısmını çalıştıkları işyerlerinde geçirmek zorundadır. Bundan dolayı örgütlerin, çalışanlarına sağladıkları imkânlar da onların yaşamlarında memnuniyeti veya memnuniyetsizliği etkilemektedir (Çelik, 2014: 46).

Sonuç olarak, buraya kadar olan bölümde, çalışma yaşam kalitesi içerisinde değerlendirilebilecek hususlara değinmiş olup çalışma yaşam kalitesinin ortaya çıkışı, içeriği, gerekliliği ve tanımları aktarılmaya çalışılmıştır. Aşağıdaki bölümde ise, yaşam kalitesi kavramını belirleyen etkileyici faktörler (öncellere) ve yaşam kalitesinin bireysel ve örgütsel sonuçları ele alınarak incelenecektir.

2.2 Yaşam Kalitesi Kavramının Öncelleri ve Sonuçları

Çalışmanın önceki bölümünde de açıklandığı üzere, yaşam kalitesi, çalışma hayatındaki genel memnuniyet düzeyi, motivasyon ve bireysel tecrübe gibi kavramları içermektedir. Yaşam kalitesi, daha genel anlamda, bireylerin iş güvencesi ve sürekli istihdam sağlaması durumunda temel bireysel ihtiyaçların karşılanma derecesidir. Literatürde yaşam kalitesinin motivasyon, örgütsel bağlılık, iş tatmini, verimlilik, işten ayrılma ve örgütsel performansa benzer çok sayıda bireysel ve örgütsel sonuçlarla ilişkisini araştırmış olan çalışmalar mevcuttur. Aynı zamanda, yaşam kalitesinin öncellerini, yaşam kalitesini arttıran ya da azaltan faktörleri araştıran çalışmalar bulunmaktadır.

Yaşam kalitesi tanımlamalarında bu alanda çalışan kişilerin farklı alanlarda olması da yaşam kalitesi tanımlamasına farklı açıdan yaklaşımları doğurmuştur. Örneğin tıp alanında; sağlık, biyolojik, psikolojik sonuçlar açısından değerlendirme yapılırken, sosyal bilimler alanında daha çok; sosyal ve psikolojik iyilik hali üzerinde durulmuştur. Yaşam kalitesi kavramı, değişen ve modernleşen dünya ve toplumların çağdaşlaşmasıyla birlikte gelişen ve değişen bir kavramdır. Gelir seviyesinin yükselmesi ve teknolojinin gelişmesiyle birlikte maddi anlamdaki zenginlik tek başına yaşam kalitesinin göstergesi değildir. Politik, sosyal, psikolojik, fiziksel, mekansal faktörler de bireylerin yaşam kalitesinde etkilidir (Karademir, 2014: 16).

Bu noktada; yaşam kalitesi, öncelleri ve sonuçları ile ilgili önceki çalışmalar incelendiğinde, içerisinde sağlık, eğitim, üretim, turizm gibi çok sayıda sektörün ve çeşitli kademelerde bulunan çalışanların yer aldığı araştırmalara rastlanmaktadır. Bu çalışmalardan bazıları aşağıda değerlendirilecektir.

Literatürde yer alan çalışmalar, standart olarak yaşam kalitesi düzeyi normalin altındaki bir örgütte, ne memnuniyet ve motivasyondan ne de bireysel performans bağlamında etkinlik, etkililik ve verimlilikten bahsedilemeyeceği vurgulanmıştır. Bu nedenle, yöneticilerin, örgütlerde çalışanların moral ve motivasyonu ile yaşam kalitesini artırmaya ilişkin öncelikleri belirlemek durumunda oldukları ileri sürülmüştür (Aba, 2009: 1). Çalışma ortamında yaşam kalitesi çalışanların; dürüstlük, aile demokrasisi, özerklik, güvenlik, sahiplik, sorumluluk ve esneklik gibi nitelikleri kazanması için gayret göstermektedir. Çalışma hayatındaki yaşam kalitesini iyileştirmek için işletmeler çalışanlarını açıkça desteklemeye, bireyler arası ve hiyerarşik yapı içerisinde iletişimi güçlendirmeye, politika yapımı başta olmak üzere kararlara katılım için fırsat vermeye ve görevlerin ifasında geniş yetkiler tanımaya gayret göstermelidir (Özgen, 2002: 307).

Bununla birlikte, yaşam kalitesi çalışma hayatı ile sınırlı olmayıp zenginlik, arkadaşlık, ödül ve ceza, mutluluk ve üzüntü gibi çok yönlü bir kavramdır. Yaşam kalitesini sadece fiziksel ve ruhsal sağlık ile sınırlandırmak uygun olmayabilir. Çünkü yaşam kalitesinin temelini oluşturan sağlık algısı bireyin bilgisi, deneyimi, inanç ve değerleri ile beklenti ve algılamalarından etkilenmektedir (Güler, 2006: 64). Ayrıca, çalışma şartlarının ve iş çevresinin yaşam kalitesini etkileyen önemli öğeler olduğu öne sürülmüştür. Çelik (2014: 451) tarafından da belirtildiği gibi, çalışma ortamları, bireyler için sağlık açısından riskler oluşturabilmektedir. Bireylerin bu ortamlarda risklere neden olan kaynakları tanınması ve bunları en aza indirmeleri, daha rahat ve verimli çalışmalarını ve yaşam kalitesine ulaşmalarını sağlayabilmektedir.

Karademir (2014: 31) de yapmış olduğu sağlık çalışanlarında yaşam kalitesi çalışmasında, çalışma yaşantısının bireylerin yoğun kaygılar taşıdıkları bir alan olduğunu, özellikle günlük hayatlarına da yansıyan yoğun bir stresle karşılaştıklarını vurgulanmıştır. Bir yandan daha sabırlı ve özverili çalışmak durumunda olan bireyler, diğer yandan çalışma ortamındaki yoğun ve yorgun çalışma, çalışma sisteminden dolayı uyku düzeni bozuklukları, iş arkadaşlarıyla ilgili problemler, mesleki anlamda

mutlu olmama ve doyum sağlayamama, özgüven eksikliği, yöneticilerle çatışma, yeni bilinmeyen bir durumla karşı karşıya gelme gibi sebeplerle bireyler stresle karşı karşıya gelmektedirler (Karademir, 2014: 31). Bunun sonucu olarak iş performansında azalma, sigara ve alkol tüketimi gibi kötü alışkanlıklar kazanma, obsesif davranış bozuklukları, gerilim, kaygı, depresyon ve yaşam kalitesinde düşüş görülebilmektedir.

Muku (2014: 58-59) ise bireyin yaşam kalitesini azaltan durumlar arasında; temel gereksinmelerinin karşılanmaması, vücut bütünlüğünün bozulması, gelecek kaygısı, ekonomik yetersizlik, günlük yaşam gereksinmelerini yapamamak, stres, kronik yorgunluk, bitkinlik, akut ve kronik sağlık problemleri, inanç ve değerlerine saygı gösterilmemesi, aile ve çalışma ortamındaki huzursuzluklar ve mutsuz olma durumu, hobilerine ve sanatsal faaliyetlere değer verilmemesi ve imkan sağlanmaması, seksüel fonksiyonlarda bozulma, yaşam şeklinde istenmeyen nedenlerden dolayı değişiklikler yapmak zorunda kalınması gibi unsurları saymaktadır.

Öte yandan, Çoban (2009: 22) tarafından açıklandığı gibi, bireylerin yaşam kalitesini belirleyen üç temel alandan söz edilebilmektedir. Bunlardan birincisi olan varlık alanı, bireyin kişiliği ile ilgili bir kimlik alanıdır. Bireyin, özelliklerinin neler olduğu, değer yargıları, inanç biçimi, duygusal durumu, kişinin neyi sevip sevmediğini vb. durumların tanımlandığı ve genel olarak kişinin kendini nasıl hissettiğini ile ilgili alandır. İkinci alan, bireyin sahip olduğu çevreyi oluşturmada ve o çevreye uyumluluğunu belirtmektedir. Bireyin iş durumunu, diğer insanlarla ilişkilerini, gelir düzeyini, kişinin sahip olduğu eğitim durumu gibi unsurları içerir. Geleceğe ilişkin düşünceler alanı ise, geleceğe dair beklentilerini, umutlarını ve amaçlarını içerir. Kendini geliştirmeye ve kişisel olarak rahatlamayı sağlayan aktivitelere katılma, mesleğinde yükselme gibi durumları içeren alandır (Çoban, 2009: 22).

Diğer yandan, çalışanların yoğun iş yükü, hizmetin ve personelin dengesiz dağılımı, adil dağıtılmayan ücret ve ödemeler, iş tatminsizliği ve gerginlik gibi etmenlerin yaşam kalitesini olumsuz yönde etkilediği vurgulanmaktadır (Aba, 2009: 85). Yıldırım ve Hacıhasanoğlu (2011: 61) tarafından sağlık çalışanları örneğinde yapılan çalışmada sosyo-demografik özelliklerle birlikte, mesleki özellikler, tükenmişlik ve depresyonun yaşam kalitesi üzerine etkisi araştırılmıştır.

Araştırmacılar depresyon ve tükenmişlik düzeylerinin yüksek olmadığı, yaşam memnuniyet derecelerinin orta seviyede olduğu, tükenmişlik, depresyon ve bazı demografik değişkenlerin yaşam kalitesi üzerinde negatif yönde anlamlı etkileri olduğu sonucuna varmıştır.

Bu bağlamda, yaşam kalitesi ile ilgili çalışmaların daha çok iş ve çalışma koşulları üzerinde durduğu gözlenmektedir. Çalışma koşulları kavramını; fiziksel çevre, iş sağlığı, iş güvenliği, ücret, çalışma saatleri, iş organizasyonu ve mesleki tatmin oluşturmaktadır (Karademir, 2014: 33). Çalışma ortamı bireyin ruhsal durumu dahil fiziksel çalışma koşullarında bireyin tutum ve davranışı üzerinde etkisi olduğu düşünülen tüm unsurlardır (Saygılı ve Çelik, 2011: 41).

Çalışma ortamı fiziki koşullarla birlikte iş sağlığı, iş güvenliği, ücret ve çalışma saatleri gibi konuları dahil çalışma koşullarını da kapsamaktadır. Çalışma ortamı bu kadarla sınırlı olmayıp özerklik, kurumsal kültür ve kimlik, karara katılım, işi anlamlandırma, yöneticiler ve akranlarla ilişkiler, karşılıklı güven, etkili liderlik, bireysel ve mesleki gelişim, öğrenen örgüt, iş güvencesi ve ekip çalışmalarını da kapsamaktadır (Saygılı ve Çelik, 2011: 42).

Tüm bu özellikleri ile çalışma ortamında sayılan her bir etkenin bireylerin yaşam kalitesi üzerinde etkilerinin olduğu yapılan çalışmalarla desteklenmiştir. Örneğin, uzun çalışma saatleri, işyerindeki olumsuz ilişkiler, düşük statü, rolleri yerine getirmedeki sorunlar ve işyerindeki çeşitli tehlikeler de çalışanların yaşam kalitesini etkileyen unsurlar olarak sayılmıştır (Karademir, 2014: 33). Bunların yanında, bireyin yetiştiği toplumun, kültürün, ırkın, aile özelliklerinin, aile içinde aldığı eğitimin, büyüme ve yetiştirme dönemindeki olanakların, bulunduğu çevredeki insanların eğitim durumunun, gelenek göreneklerin ve yaşam biçimi gibi bireyin özelliklerinin ve koşullarının da yaşam kalitesini etkilemekte olduğu belirtilmektedir (Muku, 2014: 59). Böylece, yaşam alanlarındaki yeterliliklerin bireyin yaşam kalitesini artırmakta ve yaşam doyumu sağlayabilmekte olduğu da söylenebilmektedir.

Kılıç ve Keklik (2012: 151) tarafından yapılan bir çalışmada sağlık alanında çalışanların motivasyonlarını ve yaşam kalitesi düzeylerini olumsuz etkileyen unsurların belirlenmesi amaçlanmıştır. Çalışmanın amaçlarından birisi de sağlık çalışanlarının yaşam kalitesi ile motivasyon algıları arasındaki etkileşimi incelenmesi olarak belirlenmiştir. Bu araştırmanın sonucunda, çalışanların iş yaşam kalitesinin

algıladıkları motivasyon alt boyutlarını anlamlı şekilde etkilediği görülmüştür. Örgütsel ortam, çalışanlara sunulan hizmetler ve çalışma koşullarının yaşam kalitesini belirleyen etkenler olduğu tespit edilmiştir (Kılıç ve Keklik, 2012: 157).

Bearfield (2003: 5) tarafından Avustralya’da beşte biri hemşire ve doktorlardan oluşan bir örnekleme yapılan çalışmada, çalışma hayatındaki yaşam kalitesinin nasıl artırılacağı sorulmuştur. Araştırma sonuçları sağlık alanında çalışan profesyonellerin yaşam kalitesinin artırılabilmesinin; ücret, çalışma saatleri, iyi yönetim uygulamaları ve tanıma ve takdir ile mümkün olduğunu belirtmiştir.

Özdemir (2004: 110) tarafından İstanbul ilindeki bir üniversite hastanesinde çalışan 520 hemşire örnekleminde yapılan bir araştırmada motivasyon düzeyleri tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucunda, genel motivasyon düzeylerinin orta düzeyde, motivasyon araçlarına ilişkin motivasyon düzeylerinin orta düzeyde, yönetici işgören ilişkilerine yönelik motivasyon düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Çalışmada motivasyon araçlarından fiziksel koşullar % 28.7, maaş % 46.0, başarının ödüllendirilmesi % 29.8 ve sosyal uğraşlar % 34.4 oranlarında yetersiz bulunmuştur. Yönetici-çalışan ilişkileri incelendiğinde; yöneticinin hemşireye güvenmesinde motivasyon puanının en yüksek olduğu, yöneticinin çalışma hayatı dışındaki sorunlarla ilgilenmesinin ise en düşük motivasyon puanına sahip olduğu tespit edilmiştir.

Başka bir araştırmada ise Vural ve diğerleri (2010: 72) tarafından ofis çalışanlarının fiziksel aktivite düzeyleri ile yaşam kaliteleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Araştırmada, masa başında çalışanların fiziksel aktivite düzeylerinin yetersiz olduğu ancak bu durumun çalışanların yaşam kalitesi ile ilişkilendirilemeyeceği sonucuna ulaşılmıştır.

Öztürk (2010: 3) tarafından yaşam kalitesinin belirlenmesine yönelik Zonguldak’ta 478 hemşireden oluşan bir örnekleme yapılan araştırmada, katılımcıların sağlıklı yaşam biçimi davranışlarını yeterli derecede sergilemedikleri, iş tatmini seviyelerinin orta düzeyde olduğu ve çalışma hayatındaki yaşam kalitesinin orta düzeyin altında bulunduğu tespit edilmiştir. Ayrıca hemşirelerin sağlıklı yaşama tarzlarını nitelendiren psikososyal alanlar ile birlikte yaşam kaliteleri iş tatminlerini istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde etkilemektedir.

Amerika’da yedi ayrı hastanede 276 kişilik bir örnekleme yapılan araştırmada ise yaşam kalitesi örgütsel bağlılık, kararlara katılım, yetkilendirme, iş tatmini ve

işgören devir hızı faktörleri toplamında değerlendirilmiş ve yaşam kalitesi ile beşeri ilişkiler modeli arasındaki ilişki belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, beşeri ilişkiler modeli ile örgütsel bağlılık, kararlara katılım, yetkilendirme ve iş tatmini faktörleri arasında istatistiksel olarak güçlü bir ilişki olduğu buna karşılık beşeri ilişkiler modeli ile işgören devri arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir (Gifford vd., 2002: 19).

Yüksel (2004: 55) tarafından Kırıkkale’de bir devlet hastanesinde çalışan 71 hemşire örnekleminde yapılan araştırmada çalışma koşullarının yaşam kalitesini ne şekilde etkilediği ortaya konmaya çalışılmıştır. Araştırma sonuçları, hemşirelerin yaşam kalitesinin çalışma saatlerine göre farklılıklaştıran değişkenlerin çalışma hayatında teşvik edilen bireysel gelişim, yeterli bilgi birikimi ve deneyim ile birlikte makul stres ve iş yükü olduğunu göstermektedir.

Diğer yandan, bireylerin yaşam kalitesinin arttıran ve azaltan etmenleri irdeleyen çalışmalar değerlendirildiğinde, çok sayıda bireysel, çevresel, örgütsel unsurlar üzerinde durulmuş olduğu gözlenmektedir. Örneğin, önceki çalışmalardan elde edilen sonuçlara göre, bireylerde yaşam kalitesini arttıran durumlar; kendini toplumsal ve ekonomik güvence içinde hissetmesi, konut bakımından rahat ve yeterli konfora sahip olması, güvenliğinin sağlanması, çalışma yaşantısında ve yakın çevresinde olumlu ilişkiler içerisinde olması, aktif ve dinamik bir yaşantısının olması, çevresinden güven ve itibar görmesi, kendini sosyal yönden ifade edebilmesi, zevk aldığı hobilerinin olması, fiziksel ve fonksiyon olarak yeterli olması, kendini insanlara karşı iyi ifade edebilmesi ve kontrollü davranması, aile ve çalışma yaşantısında mutluluk, bireysel olarak çevresinden olumlu algılanması, huzurlu olması, inanç ve değerlerine toplum tarafından önem verilmesidir (Karademir, 2014: 39).

Yaşam kalitesinin artmasının yaşam standartlarını yükselttiği de söylenebilmektedir. Diğer bir yaklaşımda ise, bireyin yaşam kalitesini arttıran durumlar arasında; stressiz olması, yaşam alanlarında kendini güvende hissetmesi, ihtiyacını karşılayacak rahat bir konuta sahip olması, sosyal güvencesinin olması, aile, iş ve sosyal çevresinde olumlu ilişkiler içerisinde olması, aktif ve istediği gibi yaşanti içinde olması, ekonomik olarak kendini iyi hissetmesi, toplum içinde kendini olabildiğince ifade edebilme cesaretinin ve imkanlarının olması, fiziksel ve fonksiyonel olarak ihtiyaçlarını karşılayabilecek yeterliliğe sahip olması, inançlarına,

değerlerine toplum tarafından değer verilmesi, çalışma ortamında anlaşılıyor ve fikirleri ile kararlara destek veriyor olması, mahremiyetinin önemsenmesi ve saygı görmesi gibi konular sayılmaktadır (Muku, 2014: 58).

2.3 İşyerinde Mobbing ve Yaşam Kalitesi Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi

Bu tez çalışmasının temel amacını çalışanların maruz kaldıkları mobbing (duygusal şiddet) eylemlerinin yaşam kalitesi düzeyleri ile ilişkisini incelemek oluşturmaktadır. Çalışanların maruz kaldıkları tehdit edici koşullar çalışma ve hizmet kalitesi üzerindeki etkilerinin yanında bir iş gören olarak çalışanların sağlığını olumsuz etkilemekte ve yaşam kalitesini de düşürebilmektedir.

Türkiye'deki alan yazın incelendiğinde KOBİ çalışanları üzerinde yapılmış olan bu konulardaki araştırmalara ve mobbinge maruz kalma durumlarını inceleyen çalışmalara pek rastlanmamaktadır. Ancak, farklı sektörlerde, meslek gruplarında ve çalışma düzeylerinde görev yapan çalışanların maruz kaldıkları mobbing eylemlerinin bazı araştırmalara konu edildiği ve yaşam kalitesi ilişkisini ortaya koyan araştırma sonuçlarının olduğu görülmüştür.

Literatür incelendiğinde hem mobbing hem de yaşam kalitesini ayrı ayrı olmak üzere araştıran çok sayıda araştırma bulunduğu görülmektedir. Bununla birlikte kamu ve sağlık çalışanları başta olmak üzere değişik sektörlerde mobbing ve yaşam kalitesi arasındaki ilişkileri inceleyen araştırmalara da rastlanmaktadır. Ancak mobbing ile yaşam kalitesi arasındaki ilişkileri KOBİ'ler örnekleminde inceleyen araştırmalar çok sınırlıdır.

Çalışmamızın daha önceki bölümlerinde de açıklandığı üzere, mobbing eylemleriyle birlikte görülen etik olmayan tutum ve davranışlar, akran seviyesinde veya hiyerarşik yapı içerisinde yaşanan çatışmalar, saldırgan davranışlar örgütsel bazı sorunlara işaret etmektedir. Nedeni veya seviyesi ne olursa olsun etik olmayan davranış olarak yıldırma eylemlerine maruz kalan kişilerde sıkıntı, depresyon, aniden öfkelenme, suskunluk, iştahsızlık, yaşama isteğinin kaybı, alınganlık, daha önce sevdiği şeylerden doyum alamama gibi genel olumsuzluklarla (Tınaz, 2006b:8; Bucuklar, 2009: 11) birlikte iş performansını, işe bağlılığı, iş tatminini, motivasyonu ve dolayısıyla iş yaşam kalitesini olumsuz yönde etkilediği ifade edilmektedir (Özdevecioğlu ve Aksoy, 2005: 96).

Mobbingin, çalışma hayatında bir veya birkaç kişi üzerinde bir veya birkaç ast, akran veya üst tarafından sistematik ve düzenli bir şekilde baskı yaratarak fiziksel ve psikolojik ruh haline zarar vererek işten ayrılma aşamasına kadar gidebilen bir süreç olduğu görülmektedir (Bayrak-Kök, 2006: 434).

Çalışmalar mobbingin işten ayrılma niyetini artırdığını, buna bağlı olarak işgören devir hızını da artırdığını, çalışanların motivasyonlarında, etkinlik, etkililik ve verimlilikleri ile birlikte iş tatminlerinde azalma olduğunu göstermektedir (Niedl, 1996: 239-240; Einarsen vd., 1994: 381-401; Vartia, 1996: 203-214; Zapf vd., 1996: 215-237). Randall (1997), Thomson (1997), Division of Workplace Health and Safety (1998), Namie ve Namie (2000), Office of the Employee Ombudsman (2000) ve Queensland Workplace Bullying Taskforce (2001) tarafından yapılan çalışmalar mobbingin çalışanların örgüte ve yöneticiye duydukları güveni ve sadakati erozyona uğrattığını ve dolayısıyla çalışanların örgütsel bağlılıklarında azalmaya neden olduğunu göstermişlerdir (Lynch, 2002: 20).

Mobbingin çalışma hayatına ve genel olarak bireysel ve örgütsel seviyede olumsuz etkileri olduğu bilinmektedir. Örgütsel açıdan, mobbing işgörenlerin iş doyumunu, işten ayrılma niyeti ve örgütsel bağlılık gibi örgütsel tutumları etkilemektedir. Örneğin; Karcioğlu ve Çelik (2012: 72) tarafından yapılan bir araştırmada, mobbingin işgörenlerin örgütsel bağlılıklarını negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Örgütsel bağlılığın istenen seviyede olmamasının işgören ve örgüt açısından bazı olumsuz sonuçları bulunmaktadır. Örnek olarak; mesleki gelişimin istenen seviyede olmaması, dedikodu sebebiyle kişisel maliyetlerin ortaya çıkması, işte ayrılma niyeti, olası işten ayrılma veya ayırma, örgütsel amaçların bozulması, devamsızlık ve işgören devrinin artması, performansın düşmesi, örgüte sadakatsizlik beslenmesi, örgütte etik dışı davranışlar sergilenmesi, gönüllü davranışların çok sınırlı olması ve işgören üzerindeki örgütsel kontrolün çok sınırlı olması verilebilmektedir (Balay, 2000: 93).

Karcioğlu ve Akbaş (2010: 157) tarafından yapılan diğer bir çalışmada elde edilen bulgulara, mobbingin çalışma ortamını etkilemesi ile iş tatmini seviyesinde bir azalma ya da tersi bir durum olarak iş tatminsizliğinde bir artma gözlemlenmiştir. Çiftçi, Öneren ve Önem (2013: 76) ise yapmış oldukları çalışmada, mobbingin çalışanların anksiyete durumunu ne derecede etkilediğini ölçmeye çalışmışlardır. Bir

Büyükşehir Belediyesine bağlı ilçe belediyesinde görevli çalışanlar üzerinde yapılan bu araştırma sonucunda mobbing ile çalışanların anksiyete durumları arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki tespit edilmiştir (Çiftçi vd., 2013: 77).

Ancak, çoğu zaman, yaşanan mobbing durumunda mağdurların sessiz kalması ve yıldırmanın kabul edilmesi söz konusudur. Ne var ki, karşılaştığı ve çaresiz kaldığı olumsuz durumlar karşısında özgüvenini kaybeden birey, maalesef her şeyini yitirdiği endişesi ile işinden ayrılmak zorunda kalmakta ya da işine devam ederek gerek bedensel gerekse ruhsal çöküntü ve yaşam kalitesinde zayıflama yaşayabilmektedir (Çalışkan ve Tepeci, 2008: 135). Bu tür yıldırma, duygusal şiddet veya mobbing eylemleri çalışanların verimliliklerini ve dayanma güçlerini önce düşürmekte sonra da yaşanan tükenmişlik duygusuyla işten uzaklaştırmaya ve ayrılmaya zorlamakta olduğu belirtilmektedir (Leymann, 1996; Solmuş, 2005).

Mobbingin birey üzerindeki fiziksel ve psikolojik etkisi olumsuz ve önemli seviyededir. Mobbing çalışanın sadece çalışma yaşamını olumsuz etkilemekle kalmamakta, bu durumdan bireyin ailesi ile birlikte sosyal çevresi de zarar görmektedir. İntihara varan olumsuz vakalar yaşanmakta, sadece bireyin çalışma ortamı ve ailesi ile sınırlı kalmayıp toplumsal bir soruna dönüşebilmektedir (Çiftçi vd., 2013: 71). Bu durumda, günümüz iş hayatında sıklıkla görülen, ancak nasıl uygulandığı konusunda herhangi bir sınırı bulunmayan mobbing eylemleri, bireylerin yaşam kalitesini olumsuz yönde etkileme suretiyle temel bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Böylece, çalışma yaşamının değişik evrelerinde ortaya çıkabilen bireyin fiziksel, bilişsel ve ruhsal durum bütünlüğünü ifade eden yaşam kalitesi kavramının ele alınması gerekli görülmektedir.

Çalışanların yaşam ve iş tatmin seviyelerini olumsuz etkileyen stres, fiziksel koşullar ile birlikte rol çatışması, ast üst ilişkisi, iş arkadaşlarıyla arasındaki ilişki ve iş yükü gibi farklı faktörlerden kaynaklanabilmektedir. Çalışma ortamında yaşanan kişiler arası ilişkilerden sonucunda meydana gelen stres mobbinge neden olabilmektedir (Yavuzer ve Çivilidağ, 2014: 116). Örgütlerde mobbing mağduru çalışanların kısa sürmeyen fiziksel ve psikolojik rahatsızlıklar yaşadıkları ifade edilmektedir (Ertürk, 2005). Örneğin, sayılan olumsuz etkiler arasında depresyon mobbingin en sık rastlanılan psikolojik etkileri arasında yer almaktadır (Quine, 2001: 75; Nolfé, Petrella, Blasi, Zontini ve Nolfé, 2007: 68; Yıldız ve Yıldız, 2009: 135). Bunun yanında, çalışanlarda iş hayatında yer alan diğer stres faktörlerinden daha

fazla bozukluğa neden olmasından ve çalışanların psikolojik sağlığını çok güçlü etkilemesinden (Einersen, 2000:380; Niedhammer, David ve Degioanni, 2006: 252) dolayı mobbing önemli stres kaynağı ve faktörü olarak değerlendirilmiştir. Leymann (1990: 120) çalışma hayatında mobbing mağduru olmanın sosyal izolasyon, psikosomatik hastalıklar, sosyal uyumsuzluk, takıntılı davranışlar, depresyon, öfke, çaresizlik, umutsuzluk ve anksiyete vb önemli sonuçlara neden olduğunu öne sürmüştür. Literatürde çok fazla sayıdaki çalışma mobbing mağduru olmanın depresyonla korelasyonun yüksek düzeyde olduğunu göstermektedir (Yavuzer ve Çivilidağ, 2014: 116-117).

Davenport, Schwartz ve Eliot (2003: 69) tarafından öne sürüldüğü gibi, mobbing sürecinin ilk başlarında mağdurda genellikle nedensiz ağlama, hemen sinirlenme, uyku bozuklukları ve odaklanma güçlüğü müşahade edilmektedir. İkinci aşamada ise ilk anda görülen belirtilerle birlikte yüksek tansiyon, depresyon, mide şikayetleri, devamsızlık ve geç kalma gibi belirtiler ortaya çıkmaktadır. Üçüncü aşamaya gelindiğinde depresyon etkisini artırmaktadır. Son aşamada görülen vakalar genellikle fiziksel hasarla sonuçlanan olaylar ve intihara teşebbüslerdir. Mobbingin sosyal sonuçlarına bakıldığında, bireyin çalışma arkadaşları tarafından yavaş yavaş dışlandığı görülmektedir. Çalışma ortamında yalnız bırakılan ve mesleki kimliğini yitiren birey, zamanla aile ve sosyal çevrede de itibar kaybetmektedir (Tınaz, 2006: 15-16). Ayrıca mobbing, bireyin iş tatmininde azalmaya neden olmakta, işe karşı isteksizlik ve tükenmişlik görülmekte, sonuç olarak performans azalmakta ve devamsızlık artmaktadır (Tınaz, 2006: 15-16).

Sosyal etkileşim, aile çevresi ve çalışma ortamından alınan tatmin yaşam tatmininin seviyesini belirlemekte ve bireyin üretkenliğini önemli derecede etkilemektedir (Diener ve Ryan, 2009: 393). Yavuzer ve Çivilidağ (2014: 117) da, mutluluk ve moral gibi farklı açılardan öznel iyilik halini oluşturan yaşam doyumunun aile, sağlık, serbest zaman, iş, para ve iyi ilişkiler gibi niteliklerin tümüne yönelik bir değerlendirme olduğunu öne sürmüşlerdir. Böylece, yaşam doyumunun psikolojik sağlıkla yakından ilişkili olduğu yeniden karşımıza çıkmaktadır. Diener ve Ryan (2009: 393) tarafından sağlıklı bireylerin sağlıklı olmayanlara göre daha yüksek yaşam tatminine sahip olduğu ifade edilmektedir. Yaygın anksiyete ve majör depresif bozukluğu yaşayan bireylerin yaşamayanlara

kıyasla yaşam tatmini seviyelerinin daha düşük seviyede olduğu tespit edilmiştir (Stein ve Heimberg, 2004: 163).

Karakuş ve Çankaya (2012: 225) tarafından öğretmenler örnekleminde yapılan bir araştırmada mobbingin yaşam doyumunu üzerindeki etkisinde tükenmişlik, stres ve iş doyumunun etkisi incelenmiştir. Araştırma sonucunda mobbingin yaşam doyumunu doğrudan etkilediği gibi tükenmişlik, iş tatmini ve stres aracılığıyla etkilediği tespit edilmiştir. Ayrıca, stresin yaşam tatmini üzerindeki olumsuz etkisinde iş doyumunu ve tükenmişliğin tam aracılık rolünün olduğu ortaya konmuştur.

Çakır (2006) yapmış olduğu tez çalışmasında, mobbing mağdurlarının kendilerini mutsuz ve duygusal olarak yalnız hissetmeleri neticesinde yaşam doyum düzeylerinin daha düşük olduğunu saptamıştır.

Yavuzer ve Çivilidağ (2014: 115) ise sağlık çalışanları örnekleminde mobbing ile yaşam doyumunu arasındaki ilişkide depresyonun aracılık rolünü incelemek üzere Orta Anadolu'da orta büyüklükteki bir il merkezinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Söz konusu ildeki hastanelerde altı aydan fazla çalışan sağlık personeli üzerinde yapılan araştırmanın bulguları, mobbinge uğramanın yaşam doyumunu istatistiksel olarak anlamlı ve olumsuz yönde, depresyonu ise istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde açıkladığı saptanmıştır. Bununla birlikte, depresyon ile yaşam doyumunu arasında anlamlı bir etkileşim olduğu ve mobbingin yaşam doyumunu üzerindeki etkisinde depresyonun kısmen aracılık rolü oynadığı belirlenmiştir (Yavuzer ve Çivilidağ, 2014: 121). Bu durum mobbingin yaşam doyumunu doğrudan etkilediği gibi depresyon aracılığıyla da dolaylı olarak olumsuz etkilediğini gösteren bir bulgu olarak karşımıza çıkmaktadır.

Çivilidağ (2013: 129) tarafından yapılan başka bir çalışmada ise, Antalya'daki Milli Eğitim Bakanlığına bağlı okullarda çalışan psikolojik danışmanların mobbing ile yaşam tatmini düzeyleri arasındaki ilişki araştırılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre; mobbingin kendini gösterme ve iletişim oluşumunu etkilemek, kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırı, itibara saldırı ve sosyal ilişkilere saldırı alt boyutlarında ortaöğretim okullarında çalışanların ilköğretim okullarında çalışanlara kıyasla mobbinge uğrama düzeylerinin daha yüksek olduğu istatistiksel olarak anlamlı bulunurken, mobbingin tüm alt boyutlarının cinsiyet ve yaş değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı tespit edilmiştir (Çivilidağ, 2013: 139-140).

Buraya kadarki yapılan açıklamalardan da anlaşılacağı gibi, mobbingin diğer olumsuz etkileri (depresyon, kaygı, sağlık sorunları gibi) yanında yaşam doyumuyla ilişkili olduğu görülmektedir. Özellikle Türkiye'de KOBİ çalışanları arasında mobbing mağduru olma derecelerinin ve yaşam tatmini düzeylerinin belirlenmesi, hem çalışanların iş ve yaşam kalitesi hem de üretilen mal ve hizmet kalitesi açısından önemli bulunmaktadır. Bu bağlamda, söz konusu literatür bulgularına ve kuramsal altyapıya dayanarak, çalışmanın bir sonraki kısmında yaşam doyumunu ile mobbing arasındaki ilişkiyi incelemek üzere tasarlanan araştırma hakkında bilgiler sunulacaktır. Araştırma yöntemi izah edilerek, KOBİ'lere uygulanan anket ile elde edilen veriler yardımıyla kuramsal çalışmaların incelenmesi ile türetilen hipotezler test edilecek ve elde edilen bulgular değerlendirilecektir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

MOBBİNGİN YAŞAM KALİTESİNE ETKİSİNİN KOBİ ÇALIŞANLARI ÖRNEKLEMİNDE ARAŞTIRILMASI

Bu bölümde araştırmanın konusu ve kapsamı, amacı, önemi, modeli ve hipotezleri, sınırlılıkları, evren ve örnekleme, kullanılan ölçüm araçları, istatistiksel analizler incelenecektir.

3.1 Araştırmanın Konusu ve Kapsamı

Çalışmanın konusu, mobbingin yaşam doyumu ile ilişkisini tespit etmektir. Araştırma kapsamında mobbing ile yaşam doyumunu ilişkilendirilen bir model oluşturulmuştur. Araştırma modeli, Ankara’da faaliyette bulunan KOBİ’lerdeki çalışanlardan toplanan veriler çerçevesinde değerlendirilmiştir.

3.2 Araştırmanın Amacı

Çalışmanın öncelikli amacı KOBİ çalışanlarının mobbing algılarını etkileyen demografik faktörleri belirlemek ve bu algının yaşam kalitesine etkisini ortaya koyabilmektir. İkinci amacı, KOBİ’lerde çalışanların durumlarına dikkati çekmektir. Üçüncü amacı ise mobbing konusunda KOBİ sahip ve yöneticilerini bilinçlendirmek ve kurum kültürünün bir parçası olarak mobbingle mücadeleleri yerleştirmektir.

3.3 Araştırmanın Önemi

Psikolojik yıldırma, manevi taciz, duygusal taciz, işyerinde terör gibi tanımlarla nitelenen, Türk Dil Kurumu tarafından bezdirici olarak tarif edilen mobbing ulusal yazında 2005’lerden sonra araştırılmaya başlanmıştır. Ağırlıklı olarak eğitim ve sağlık alanında araştırmalar yapılarak işten ayrılma niyeti, örgütsel bağlılık ve iş tatmini gibi farklı örgütsel tutum ve davranışlarla ilişkisi ortaya

konmaya çalışılmıştır. Ancak, Türkiye ekonomisinin %99.5'ini oluşturan, istihdamın %76'sını sağlayan KOBİ'lerde genel anlamda araştırma yapılmamıştır. Ayrıca, çalışma hayatı sosyal hayatın bir parçası olduğu halde yaşanan olumsuzluklar yaşam kalitemizi derinden etkilemekte, hatta alt üst etmektedir. Bu sebeple yaşam kalitesi üzerine de odaklanması gerekmektedir. Ulusal yazında mobbing algısı ile yaşam kalitesini bir arada ele alan bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu açıdan bu çalışma ile ulusal yazına bu anlamda katkı sağlanması ve muhtemel araştırma alanlarının açığa kavuşturulması da çalışmanın önemini artırmaktadır.

3.4 Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Bu bölümde araştırmanın modeli, araştırma soruları, hipotezler ve yöntemler incelenecektir.

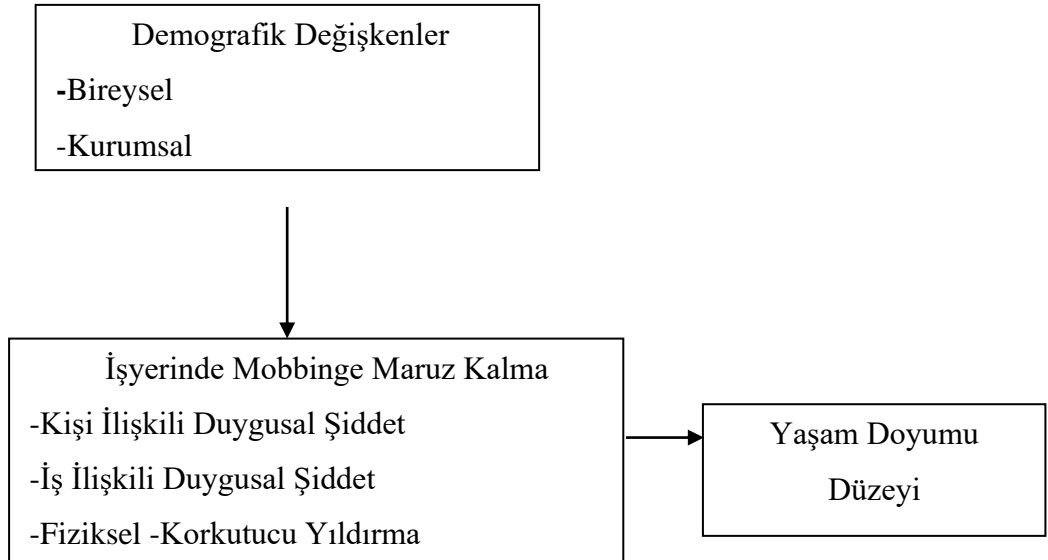
3.4.1 Araştırmanın Modeli

Alanyazında daha önce mobbing ile ilgili yapılmış çalışmalar incelendiğinde, genel olarak aşağıdaki bulgulara ulaşılmaktadır.

1. Mobbing, kurum içerisinde negatif bir etki yaratan saldırgan ve etik dışı davranışlardır.
2. Davranışların mobbing olarak nitelenebilmesi için bir ya da birkaç kere ortaya çıkmasından ziyade sistematik bir uygulama sıklığı ön plana çıkmaktadır.
3. Hedef ve zorba arasında güç dengesizliği mevcuttur.
4. Mobbing davranışlarının var olduğu örgütlerde, yoğun korku kültürü, donuk ve renksiz ilişkiler, sürekli stres, dedikodu, dezenformasyon ve demokratik olmayan tutumların gözlemlendiği kapalı örgüt iklimi hakimdir.
5. Zorbaların genellikle yeteneklerinin yetersiz olduğu, güç elde etmek isteyen bir yapıları bulunduğu, hedeflerin ise zorbalarda kıskançlık duygusu uyandıran kişiler olduğu görülmektedir.
6. Yaptığı işin ehli olan kişi, yetenekleri kendisinden daha az olan bir yönetici tarafından, zulüm etmek maksadıyla gereksiz emir ve direktiflere boğulmaktadır.

7. İşe yeni başlayan yönetici, çevresindekilere kendi ağırlığını hissettirmek için çeşitli farklı uygulamalar yapabilir. Özellikle işyerinde aktif çalışan kişilere karşı, onları karalama ve yıpratma hareketleri yapılmaktadır.
8. İşyerlerinde sosyal ve popüler olan kişiler negatif bakışların gölgesi altına girmektedir.
9. Çoğu işyerinde yankılanan “etik ve dürüstlük” kelimeleri aslına bakıldığında uygulanmamakta ve uygulamaya çalışanlara yanlış bakılmaktadır.

Literatürde yer alan bu bulgularla birlikte araştırma kapsamında ortaya çıkarılan ilişkileri test etmek amacıyla, Şekil 3.1’de gösterilen bir model oluşturulmuştur.



Şekil 3.1: Araştırmanın modeli.

Model iki ana değişken olarak mobbinge maruz kalma algısı ve yaşam doyumu algısını temel almaktadır. Bu çerçevede aşağıdaki kısımda açıklanan araştırma soruları ile hipotezler oluşturulmuştur.

3.4.2 Araştırma Soruları ve Hipotezler

Alan yazında daha önce mobbing ile ilgili yapılmış çalışmalar incelenmiş ve çalışmanın literatür kısmında kuramsal ilişkiler açıklanmıştır. Bu doğrultuda aşağıda sıralanan araştırma soruları ile hipotezler oluşturulmuştur.

Araştırma soruları olarak aşağıdaki iki soru incelenmektedir.

1. Mobbing algısı demografik faktörlerden etkilenmekte midir?
2. Yaşam kalitesi mobbingden etkilenmekte midir?

Bu araştırma sorularına cevap bulabilmek için test etmek üzere geliştirilen hipotezler aşağıda sıralanmaktadır.

Hipotez 1: Yaşam Tatmini ile mobbing arasında anlamlı ve olumlu bir ilişki bulunmaktadır.

Hipotez 2: Mobbing Algısı demografik özelliklere göre farklılaşmaktadır.

Hipotez 2A: Mobbing Algısı cinsiyete göre farklılaşmaktadır.

Hipotez 2B: Mobbing Algısı işletme büyüklüğüne göre farklılaşmaktadır.

Hipotez 2C: Mobbing Algısı işletme faaliyetine göre farklılaşmaktadır.

Hipotez 2D: Mobbing Algısı eğitim seviyesine göre farklılaşmaktadır.

Hipotez 2E: Mobbing Algısı kıdeme göre farklılaşmaktadır.

Hipotez 2F: Mobbing Algısı yaş özelliklerine göre farklılaşmaktadır.

3.5 Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma sonucunda ulaşılan bulgular, araştırmada kullanılan örnekleme uygulanan anketin analizine göre elde edilmiştir. Bu nedenle araştırma sonuçları bu örnekleme sınırlı olup farklı örnekler için modelin ayrıca test edilmesi gerekmektedir.

Araştırma için diğer bir kısıtlılık da zaman boyutu ile ilgilidir. Araştırma örnekleminde yer alan katılımcıların algıları değişebileceğinden araştırma uygulandığı zaman ile sınırlıdır.

Araştırmada yer alan ölçekler, bireylerin algılarını ölçmek üzere hazırlanan değerlendirme maddeleri içermektedir. Bu nedenle katılımcıların olması gerektiğinden ziyade ideale yakın olanları işaretlemeleri mümkün olabilmektedir. Bu sebeple çalışmada sosyal beğenirlik etkisi olması da diğer bir kısıttır.

3.6 Evren ve Örneklem

Bu araştırmanın evreni Ankara'da faaliyet gösteren Ostim Organize Sanayi Bölgesindeki KOBİ'lerden oluşmaktadır. Bu bölgede 4400 iş yeri ve yaklaşık 20.000

çalışan bulunmaktadır. Örneklem ise farklı sektörlerden rastlantısal olarak seçilen katılımcılardan oluşmaktadır. Anket 400 çalışan üzerinde hedef alınarak uygulanmış olup dağıtılan anketlerden 227 adedi geri alınmış, geri dönüşüm oranı %56,75'tir.

Analizler öncesi yapılan inceleme sonucunda, anketlerden eksik cevap veren 13 kişiden ve işaretlemeleri uç değerlerde toplanan 14 kişiden alınan veri analizden çıkarılarak, analize 200 kişilik bir örneklem ile devam edilmiştir.

Tablo 3.1'de katılımcıların yaşlarına betimleyici istatistikler yer almaktadır. Katılımcıların yaşları 18 ve 69 yaş arasında değişmektedir. Yaş ortalaması 33,64 ve standart sapması 9,760'dır.

Tablo 3.1: Katılımcıların yaşlarına ait betimleyici istatistikler.

	TOPLAM	MİN.	MAKS.	ORT.	S.S.
Yaş	200	18	69	33,64	9,760

Tablo-3.2'de örnekleme ilişkin betimleyici istatistiklerden cinsiyet ile bilgiler sunulmuştur. Tabloda da görüleceği üzere araştırmaya katılanların 29'u kadın iken (%15,5), 171'i erkektir (%85,5).

Tablo 3.2: Cinsiyet değişkenine ilişkin frekans dağılımı.

	Frekans	Yüzdesi	Kümülatif Yüzdesi
Erkek	171	85,5	85,5
Kadın	29	15,5	100,0
Total	200	100,0	

Katılımcıların eğitim seviyelerine bakıldığında 20 kişinin (%20) okuryazar, 41 kişinin (%20,5) ilkokul, 15 kişinin (%7,5) ortaokul, 51 kişinin (%25,5) lise, 34 kişinin (%17) meslek lisesi, 12 kişinin (%6) ön lisans, 23 kişinin (%11,5) lisans, 4 kişinin (%2,0) yüksek lisans seviyesinde eğitime sahip olduğu görülmektedir. Eğitim seviyesine göre katılımcıların frekans dağılımı Tablo 3.3'te yer almaktadır.

Tablo 3.3: Katılımcıların eğitim seviyesine göre frekans dağılımı.

	Frekans	Yüzdesi	Kümülatif Yüzdesi
Okuryazar	20	10,0	10,0
İlkokul	41	20,5	30,5
Ortaokul	15	7,5	38,0
Lise	51	25,5	63,5
Meslek Lisesi	34	17	80,5
Ön Lisans	12	6	86,5
Lisans	23	11,5	98,0
Yüksek Lisans	4	2,0	100,0
Toplam	200	100,0	

Katılımcıların deneyimlerine bakıldığında; 53 kişinin (% 26,5) 1 yıldan az, 60 kişinin (%30) 1-3 yıl, 37 kişinin (%18,5) 3-5 yıl, 14 kişinin (%7,0) 5-7 yıl, 27 kişinin (%13,5) 7-14 yıl, 6 kişinin (%3,0) 15-20 yıl, 3 kişinin (%1,5) 20 yıldan fazla deneyime sahip olduğu görülmektedir. Deneyimlerine göre katılımcıların frekans dağılımı Tablo 3.4'te yer almaktadır.

Tablo 3.4: Katılımcıların deneyimlerine göre frekans dağılımı.

	Frekans	Yüzdesi	Kümülatif Yüzdesi
1 yıldan az	53	26,5	26,5
1-3 yıl	60	30	56,5
3-5 yıl	37	18,5	75,0
5-7 yıl	14	7,0	82,0
7-14 yıl	27	13,5	95,5
15-20 yıl	6	3,0	98,5
20 yıldan fazla	3	1,5	100,0
Toplam	200	100,0	

Katılımcıların mesleklerine bakıldığında; 3 kişinin (% 1,5) yönetici, 11 kişinin (%5,5) mühendis, 72 kişinin (%36,0) teknisyen/ustabaşı, 74 kişinin (%37,0) işçi, 39

kişinin (%19,5) ofis personeli olduğu, 1 kişinin (%0,5) ise cevaplandırmadığı görülmektedir. Mesleklerine göre katılımcıların frekans dağılımı Tablo 3.5'te yer almaktadır.

Tablo 3.5: Katılımcıların mesleklerine göre frekans dağılımı.

	Frekansı	Yüzdesi	Kümülatif Yüzdesi
Yönetici	3	1,5	1,5
Mühendis	11	5,5	7,0
Teknisyen/Ustabaşı	72	36,0	43,0
İşçi	74	37,0	80,0
Ofis Personeli	39	19,5	99,5
Kayıp Veri	1	0,5	100,0
Total	200	100,0	

Katılımcıların çalıştıkları alanlara bakıldığında 54 kişinin (% 27,0) özel teşebbüs, 2 kişinin (%1,0) reklam/iletişim, 92 kişinin (%46,0) sanayi/üretim, 48 kişinin (%24,0) satış ve teknik destek, 2 kişinin (%1,0) hizmet, 2 kişinin (%1,0) lojistik alanında faaliyet gösterdikleri görülmektedir. Sektörlerine göre katılımcıların frekans dağılımı Tablo 3.6'da yer almaktadır.

Tablo 3.6: Katılımcıların Sektörlere Göre Frekans Dağılımı

	Frekansı	Yüzdesi	Kümülatif Yüzdesi
Özel Teşebbüs	54	27,0	27,0
Reklam/İletişim	2	1,0	28,0
Sanayi/Üretim	92	46,0	74,0
Satış ve Tek.Destek	48	24,0	98,0
Hizmet	2	1,0	99,0
Lojistik	2	1,0	100,0
Total	200	100,0	

Katılımcıların çalıştıkları işletmelerdeki kişi sayılarına bakıldığında ise 19 kişinin (% 9,5) 1-9 arası, 85 kişinin (%42,5) 10-49 arası, 90 kişinin (%45,0) 50-249 arası, 6 kişinin (%25,5) ise 250 veya daha fazla kişinin çalıştığı işletmelerde

çalıştıkları görülmektedir. Çalıştıkları işletmelerdeki kişi sayısına göre katılımcıların frekans dağılımı Tablo 3.7’de yer almaktadır.

Tablo 3.7: Katılımcıların çalıştıkları işletmelerdeki çalışan sayılarına göre frekans dağılımı.

	Frekansı	Yüzdesi	Kümülatif Yüzdesi
1-9	19	9,5	9,5
10-49	85	42,5	52,0
50-249	90	45,0	97,0
250 veya daha fazla	6	3,0	100,0
Total	200	100,0	

3.7 Araştırmada Kullanılan Ölçüm Araçları

Bu araştırmada mobbing ve yaşam doyum ölçekleri kullanılmıştır.

Mobbing Ölçeği: Leymann’ın 45 maddeden oluşan mobbing ölçeği kullanılmıştır. Söz konusu ölçek KOBİ’lere uyarlanarak 36 madde ile deneklere uygulanmıştır. Orijinali Almanca dilinde olan mobbing ölçeğinin Türkçeye çevirisi Osman Cem Öner toy tarafından yapılmış ve Davenport ve arkadaşları (2003) tarafından hazırlanan “Mobbing: İşyerinde Duygusal Taciz” adlı kitapta yayımlanmıştır. Anketteki sorularda 5’li likert ölçeği kullanılmıştır. Her sorunun cevabı için “1- Kesinlikle katılmıyorum, 2- Katılmıyorum, 3- Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4- Katılıyorum, 5- Kesinlikle katılıyorum” skalası kullanılmaktadır. Leymann’ın mobbing ölçeğinin güvenilirlik katsayısı (Cronbach Alfa değeri) 0,91 olarak yüksek düzeyde bulunmuştur (Dikmetaş, Top ve Ergin, 2011).

Yaşam Doyumu Ölçeği (YDÖ): Ölçek, bireylerin yaşam doyumunu belirlemek için Diener ve arkadaşları (1985) tarafından geliştirilmiştir. Ölçeğin Türkçeye çevirisini ve uyarlanmasını Köker (1991) yapmıştır. Anketteki sorularda 1–7 arasında puanlanan beşli likert ölçeği kullanılmıştır. Her sorunun cevabı için “1- Kesinlikle katılmıyorum, 2- Katılmıyorum, 3- Kısmen katılmıyorum, 4- Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 5- Kısmen katılıyorum, 6- Katılıyorum, 7- Kesinlikle katılıyorum” skalası kullanılmaktadır. Ölçekten alınan puanın yüksek olması yaşam doyumunu seviyesinin de yüksek olduğunu belirtmektedir. Ölçeğin güvenilirlik katsayısı (Cronbach alfa değeri) 0.86 olarak bulunmuştur (Yetim 1993).

3.7.1 Mobbing Ölçeği

Mobbing ölçeği'ne (MÖ) yapı geçerliğini test etmek için keşfedici faktör analizi kullanılmıştır. Analiz yöntemi olarak “Maximum Likelihood” ve eksen döndürme tekniği olarak “Varimax” tercih edilmiştir. İlk olarak verinin faktör analizine uygun olup olmadığını tespit etmek amacıyla KMO testi ve Bartlett küresellik testi yapılmıştır. KMO test değeri 0,978 olarak bulunmuş ve Bartlett küresellik test sonucu da anlamlı çıkmıştır ($p<0,01$). Bu değerler, örneklem büyüklüğünün evreni temsil için yeterli olduğunu ve verilerin normal dağılım gösterdiğini belirtmektedir.

Tablo 3.8: MÖ keşfedici faktör analizi sonucu.

Sıra No	Ölçek Madde No	Faktör	Faktör Yüğü	Faktör Ortak Varyansı	Güvenirlik Katsayısı (Cronbach Alfa)
1	1	MÖ	,637	25,126	0,978
2	2		,620		
3	3		,729		
4	4		,743		
5	5		,709		
6	6		,790		
7	7		,675		
8	8		,639		
9	9		,820		
10	10		,814		
11	11		,869		
12	12		,824		
13	13		,744		
14	14		,739		
15	15		,775		
16	16		,812		
17	17		,845		
18	18		,809		
19	19		,761		
20	20		,737		
21	21		,847		
22	22		,879		
23	23		,726		
24	24		,861		

Tablo 3.8 (Devam): MÖ keşfedici faktör analizi sonucu.

Sıra No	Ölçek Madde No	Faktör	Faktör Yüğü	Faktör Ortak Varyansı	Güvenirlik Katsayısı (Cronbach Alfa)
25	25		,528		
26	26		,687		
27	27		,795		
28	28		,710		
29	29		,730		
30	30		,829		
31	31		,755		
32	32		,827		
33	33		,621		
34	34		,667		
35	35		,743		
36	36		,815		
Toplam Varyans				25,126	0,978

Tablo 3.8’de faktör analizi sonucu yer almaktadır. Anket maddelerine ait faktör yük değerleri, faktör ortak varyansları, açıklanan toplam varyans ve güvenilirlik katsayısı tabloda gösterilmektedir.

Analiz neticesinde, Tablo 3.8’de de görüldüğü gibi, ölçekte yer alan soruların tamamı tek faktör altında toplanmıştır. Tek faktörlü bu yapı ölçeğin orijinalinde de bulunmaktadır. Sonuç olarak, ölçeğin yapı geçerliği ortaya konarak ölçeğin tek faktörlü yapısı çalışmada kullanılmıştır. Mobbingi ölçen ölçek maddeleri Tablo 3.9’da gösterilmektedir.

Tablo 3.9 MÖ boyutunu ölçen maddeler.

Boyut Sırası	Boyut	Madde Numarası
1	Mobbing	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36

3.7.2 Yaşam Tatmini Ölçeği

Yaşam Tatmini Ölçeği’nin (YTÖ) yapı geçerliğini test etmek için keşfedici faktör analizi kullanılmıştır. Analiz yöntemi olarak “Maximum Likelihood” ve eksen

döndürme tekniği olarak “Varimax” tercih edilmiştir. İlk olarak verinin faktör analizine uygun olup olmadığını tespit etmek amacıyla KMO testi ve Bartlett küresellik testi yapılmıştır. KMO test değeri 0,978 olarak bulunmuş ve Bartlett küresellik test sonucu da anlamlı çıkmıştır ($p<0,01$). Bu iki test sonucu, verilerin normal dağıldığını ve örneklemin evreni temsil için yeterli olduğunu göstermektedir.

Tablo 3.10’da yaşam tatmininin faktör analizi sonucu yer almaktadır. Anket maddelerine ait faktör yük değerleri, faktör ortak varyansları, açıklanan toplam varyans ve güvenilirlik katsayısı tabloda gösterilmektedir.

Tablo 3.10: YTÖ keşfedici faktör analizi sonucu.

Sıra No	Ölçek Madde No	Faktör	Faktör Yüğü	Faktör Ortak Varyansı	Güvenirlik Katsayısı (Cronbach Alfa)
1	1	Yaşam Tatmini	,732	65,416	0,906
2	2		,752		
3	3		,911		
4	4		,915		
5	5		,708		
Toplam Varyans				65,416	0,906

Analiz neticesinde, Tablo 3.10’da da görüldüğü gibi, ölçekte yer alan soruların tamamı tek faktör altında toplanmıştır. Tek faktörlü bu yapı ölçeğin orijinalinde de bulunmaktadır. Sonuç olarak, ölçeğin yapı geçerliği ortaya konarak ölçeğin tek faktörlü yapısı çalışmada kullanılmıştır. Yaşam tatminini ölçen ölçek maddeleri Tablo 3.11’de yer verilmiştir.

Tablo 3.11: Yaşam tatminini ölçen maddeler.

Boyut Sırası	Boyut	Madde Numarası
1	Yaşam Tatmini	1, 2, 3, 4, 5

3.8 İstatistiksel Analizler

Araştırmada SPSS (22.0) paket programı kullanılarak analizler yapılmıştır. Betimleyici istatistik olarak mobbing ve yaşam tatmininin ortalamaları, standart sapmaları ve puan aralıkları incelenmiştir. Daha sonra iki değişken arasındaki ilişkiyi belirlemek için korelasyon analizi yapılmıştır.

Araştırmadaki hipotezleri test etmek için doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. Regresyon analizi bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisini ortaya koyabilmektedir. Regresyon analizi bağımsız değişkenlerle birlikte demografik değişkenlerin de bağımlı değişken üzerindeki etkisini belirleyebilmek için ayrı ayrı uygulanmıştır.

3.8.1 Betimleyici İstatistikler

Betimleyici istatistik olarak mobbing ve yaşam tatmininin ortalamaları, standart sapmaları ve puan aralıkları incelenmiş ve Tablo 3.12’de gösterilmiştir.

Tablo 3.12: Değişkenlere ait betimleyici istatistikler.

DEĞİŞKEN	TOPLAM	MİN.	MAKS.	ORT.	SS.
Mobbing	200	1,00	4,80	2,07	0,97
Yaşam Tatmini	200	1,00	7,00	2,84	1,6

Değişkenlerin ortalamaları incelendiğinde, katılımcıların mobbing algılarının 5’li ölçek üzerinden 2,07 olarak oldukça düşük seviyede olduğu görülmektedir. Diğer taraftan katılımcıların yaşam tatminine yönelik algılamalarının da 7’li ölçek üzerinden 2,84 ortalama ile oldukça düşük seviyede olduğu gözlenmiştir.

3.8.2 Değişkenler Arasındaki İlişkiler

Araştırmada mobbing ve yaşam tatmini arasındaki ilişkileri tespit edebilmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Bu maksatla hesaplanan Pearson korelasyonları Tablo 3.13’te yer almaktadır. Korelasyonları hesaplayabilmek için katılımcıların her bir ölçekte maddelere verdiği puanlar toplanarak ortalaması bulunmuş ve bu puan değerlendirmeye alınmıştır.

Analiz sonucunda mobbing ile yaşam tatmini arasında anlamlı ve negatif bir ilişkinin bulunduğu görülmektedir ($r=-0,397$; $p<0,01$).

Tablo 3.13: Değişkenler arasındaki korelasyonlar.

BOYUT	(1)	(2)
1. Mobbing	1	-,397**
2. Yaşam Tatmini	-,397**	1

** $p<0,01$ seviyesinde anlamlı, * $p<0,05$ seviyesinde anlamlı

3.8.3 Hipotez Testleri

Çalışma kapsamında hipotezleri test etmek için doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. Böylelikle mobbingin yaşam tatmini üzerindeki açıklama gücü ortaya konabilmekte ve iki değişkenler arasındaki doğrudan ilişkiler tespit edilebilmektedir. Doğrusal regresyon analizi sonuçları aşağıda açıklanmış ve her bir hipotez için ayrı tablolarla ortaya konmuştur.

Hipotez 1: Mobbing ile yaşam tatmini arasında anlamlı ve ters yönde bir ilişki bulunmaktadır.

Yaşam tatmini üzerinde mobbingin etkisini belirlemek için oluşturulan hipotezin regresyon analizi sonucu Tablo 3.14'te yer almaktadır. Regresyon analizi sonucunda mobbingin yaşam tatmini üzerinde anlamlı ve olumsuz bir etkisi bulunduğu anlaşılmaktadır ($\beta= -0,397$; $p<0,01$). Mobbingin yaşam tatmini üzerindeki olumsuz etkiyi açıklama gücü ise % 15,7 olarak görülmektedir.

Tablo 3.14: Yaşam tatminini yordayan mobbing algısı regresyon analiz bulguları.

Bağımsız Değişken	Mobbing	
	β	ΔR^2
Yaşam Tatmini	-0,397**	0,157
ΔF	36,956	
* $p<0,05$ ** $p<0,01$		

Hipotez 2: Mobbing algısı demografik özelliklere göre farklılaşmaktadır.

Öncelikle bağımlı değişken mobbing algısı ile bağımsız değişkenler olan demografik faktörler arasındaki ilişkileri ortaya çıkarmak amacıyla, Pearson korelasyonları hesaplanmıştır. Korelasyon bulguları Tablo 3.15'te görülmektedir.

Mobbing Algısının demografik özelliklerle ilişkisine bakıldığında sektör ($r = -0,183$; $p < 0,01$), deneyim ($r = -0,070$; $p < 0,05$) ve eğitim ($r = 0,229$; $p < 0,01$) ile anlamlı, negatif ve zayıf, meslek ($r = 0,68$; $p > 0,05$) ile anlamlı olmayan, cinsiyet ($r = 0,193$; $p < 0,01$) ile ise pozitif, anlamlı ve zayıf bir ilişkisinin olduğu görülmektedir.

Tablo 3.15: Mobbing algısı ile demografik özellikler arasındaki korelasyonlar.

BOYUT	Cinsiyet	Sektör	Meslek	Çalışan Sayısı	Deneyim	Eğitim
Mobbing Algısı	,193**	-,183**	,068	,176*	-,070*	-,229**

** $p < 0,01$ seviyesinde anlamlı, * $p < 0,05$ seviyesinde anlamlı

Hipotez 2A: Mobbing Algısı cinsiyete göre farklılaşmaktadır.

Hipotezi test etmek için Bağımsız İki Örnek t Testi uygulanmış, anlamlılık seviyesi $p = 0,05$ olarak belirlenmiştir. Tablo 3.16'dan da anlaşılacağı gibi araştırmaya katılan 171 Erkek çalışanın ortalama mobbing algısı düzeyi 1,99 iken araştırmaya katılan 29 Kadın çalışanın ortalama mobbing algısı düzeyi 2,52 olarak bulunmuştur.

Tablo 3.16: Grup İstatistikleri (Cinsiyet).

MOBBİNG ALGISI	SAYI	ORT.	SS.
Erkek	171	1,993014	0,953494
Kadın	29	2,526819	1,014486

Kadın ve erkek çalışanların mobbing algısı arasındaki bu farkın anlamlı olup olmadığı Tablo 3.17'deki anlamlılık derecesinden anlaşılabilir. Mobbing algısı cinsiyete göre anlamlı olarak farklılık göstermektedir ($p = 0,012 < 0,05$).

Tablo 3.17: Mobbing algısının cinsiyete göre hipotez testi.

MOBBİNG ALGISI	Varyansların Eşitliği için Levene's Test		Ortalamaların Eşitliği için t-test		
	F	Ortalamaların Eşitliği için Anlamlılık Derecesi	t	df	Anlamlılık Derecesi (Çift Kuyruk)
Eşit varyans varsayılmıştır	,207	,650	-2,762	198	,006
Eşit varyans varsayılmamıştır			-2,643	36,882	,012

Hipotez 2B: Mobbing Algısı işletme büyüklüğüne göre farklılaşmaktadır.

Hipotezi test etmek için F Testi yani ANOVA uygulanmış, anlamlılık seviyesi $p=0,05$ olarak belirlenmiştir. Tablo 3.18’de işletme büyüklüklerine göre mobbing algısı düzeylerini gösteren ortalama değerlerine baktığımızda, 1,67 (1-9 çalışan), 1,89 (10-49 çalışan), 2,34 (50-249 çalışan) ve 1,69 (250 ve daha fazla çalışan) gibi farklı algı düzeylerinin olduğu görülmektedir.

Tablo 3.18: Grup istatistikleri (işletme büyüklüğü).

MOBBİNG ALGISI	SAYI	ORT.	SS.
1-9	21	1,674603	1,020739
10-49	85	1,894117	0,866433
50-249	90	2,345987	1,000287
250 ve daha fazla	4	1,694444	1,177201

%95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre de $p=0,003 < 0,05$ olduğundan mobbing algısının işletme büyüklüğüne göre anlamlı farklılık gösterdiği kabul edilebilir (Tablo 3,19).

Tablo 3.19: Mobbing algısının işletme büyüklüğüne göre hipotez testi.

MOBBİNG ALGISI	Kareler Toplamı	df	Kareler Ortalaması	F	Anlamlılık Derecesi (Çift Kuyruk)
Gruplararası	13,332	3	4,444	4,918	,003
Grup içi	177,106	196	,904		
Toplam	190,438	199			

ANOVA testinin anlamlı sonuç vermesinden sonra gruplar arasındaki farkın kaynağını belirlemek için post hoc çoklu karşılaştırma tekniği kullanılmıştır. Hangi çoklu karşılaştırma tekniğinin uygulanacağını tespit etmek amacıyla Levene's Varyansların Homojenliği Testi yapılmıştır. Tablo 3.20'de görüldüğü üzere Levene's Varyansların Homojenliği Testinde ortalamaların eşitliği anlamlı sonuç vermediğinden ($p=0,461 > 0,05$) Scheffe ve LSD Post Hoc çoklu karşılaştırma teknikleri kullanılmıştır.

Tablo 3.20: Levene's varyansların homojenliği testi.

Levene's İstatistik	df1	df2	Ortalamaların Eşitliği için Anlamlılık Derecesi
,863	3	196	,461

Yapılan Scheffe ve LSD testleri sonucu Tablo 3.21'de yer almaktadır. Test sonuç değerlerine göre, mobbing algısı, çalışan sayısı "50-249" olan işletmeler ile çalışan sayısı "1-9" ve "10-49" olan işletmeler arasında anlamlı farklılık göstermektedir.

Tablo 3.21: İşletme büyüklükleri arasındaki farkın kaynağını belirlemek üzere uygulanan Post Hoc testlerine ilişkin sonuçlar.

MOBBİNG ALGISI	Çalışan Sayısı (I)	Çalışan Sayısı (J)	Ortalamalar Farkı (I-J)	SH	Anlamlılık Derecesi (Çift Kuyruk)
Scheffe	1-9	10-49	-,219514	,231644	,826
		50-249	-,671384*	,230366	,040
		250 ve daha fazla	-,019841	,518584	1,000
	10-49	1-9	,219514	,231644	,826
		50-249	-,451870*	,143772	,022
		250 ve daha fazla	,199673	,486344	,982
	50-249	1-9	,671384*	,230366	,040
		10-49	,451870*	,143772	,022
		250 ve daha fazla	,651543	,485737	,616
	250 ve daha fazla	1-9	,019841	,518584	1,000
		10-49	-,199673	,486344	,982
		50-249	-,651543	,485737	,616
LSD	1-9	10-49	-,219514	,231644	,344
		50-249	-,671384*	,230366	,004
		250 ve daha fazla	-,019841	,518584	,970
	10-49	1-9	,219514	,231644	,344
		50-249	-,451870*	,143772	,002
		250 ve daha fazla	-,199673	,486344	,682
	50-249	1-9	,671384*	,230366	,004
		10-49	,451870*	,143772	,002
		250 ve daha fazla	,651543	,485737	,181
	250 ve daha fazla	1-9	,019841	,518584	,970
		10-49	-,199673	,486344	,682
		50-249	-,651543	,485737	,181

** p<0,01 seviyesinde anlamlı, * p<0,05 seviyesinde anlamlı

Hipotez 2C: Mobbing Algısı işletme faaliyetine göre farklılaşmaktadır.

Hipotezi test etmek için F Testi yani ANOVA uygulanmış, anlamlılık seviyesi $p=0,05$ olarak belirlenmiştir. Tablo 3.22’de işletme faaliyetine göre mobbing algısı düzeylerini gösteren ortalama değerlerine baktığımızda, 2,32 (Özel Teşebbüs), 1,44 (Reklam/İletişim), 2,06 (Sanayi/Üretim), 1,82 (Satış ve Teknik Hizmet), 2,66 (Hizmet) ve 1,06 (Lojistik) gibi farklı algı düzeylerinin olduğu görülmektedir.

Tablo 3.22: Grup istatistikleri (işletme faaliyeti).

MOBBİNG ALGISI	SAYI	ORT.	SS.
Özel Teşebbüs	54	2,329221	1,055326
Reklam/İletişim	2	1,444444	0,392837
Sanayi/Üretim	92	2,069444	0,989039
Satış ve Teknik Hizmet	48	1,824074	0,827031
Hizmet	2	2,666666	0,235702
Lojistik	2	1,069444	0,978251

%95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre de $p=0,060 > 0,05$ olduğundan mobbing algısının işletme faaliyetine göre anlamlı farklılık göstermediği kabul edilebilir.

Tablo 3.23: Mobbing algısının işletme faaliyetine göre hipotez testi.

MOBBİNG ALGISI	Kareler Toplamı	df	Kareler Ortalaması	F.	Anlamlılık Derecesi (Çift Kuyruk)
Gruplararası	10,028	5	2,006	2,157	,060
Grup içi	180,410	194	,930		
Toplam	190,438	199			

Hipotez 2D: Mobbing Algısı eğitim seviyesine göre farklılaşmaktadır.

Hipotezi test etmek için F Testi yani ANOVA uygulanmış, anlamlılık seviyesi $p=0,05$ olarak belirlenmiştir. Tablo 3.24’te eğitim seviyelerine göre mobbing algısı düzeylerini gösteren ortalama değerlerine baktığımızda, 2,78 (okuryazar), 2,14 (ilkokul), 1,84 (ortaokul), 2,08 (Lise), 1,94 (Teknik Lise), 2,04 (Ön Lisans), ve 1,78 (Lisans) ve 2,07 (Yüksek Lisans) gibi farklı algı düzeylerinin olduğu görülmektedir.

Ancak, Tablo 3.25'te görüldüğü üzere mobbing algısının eğitim seviyesine göre anlamlı farklılık göstermediği anlaşılmaktadır ($p=0,13 >0,05$).

Tablo 3.24: Grup istatistikleri (eğitim durumu).

MOBBİNG ALGISI	SAYI	ORT.	SS.
Okuryazar	20	2,786111	1,012675
İlkokul	41	2,142953	1,042898
Ortaokul	15	1,844444	0,899906
Lise	51	2,087690	0,910964
Teknik Lise	34	1,941176	0,857090
Ön Lisans	12	2,043981	1,048652
Lisans	23	1,783816	0,171796
Yüksek Lisans	4	2,070416	0,978251

Tablo 3.25: Mobbing algısının eğitim seviyesine göre hipotez testi.

MOBBİNG ALGISI	Kareler Toplamı	df	Kareler Ortalaması	F.	Anlamlılık Derecesi (Çift Kuyruk)
Gruplararası	16,728	7	2,390	2,641	,13
Grup içi	173,710	192	,905		
Toplam	190,438	199			

Hipotez 2E: Mobbing Algısı deneyime göre farklılaşmaktadır.

Hipotezi test etmek için F Testi yani ANOVA uygulanmış, anlamlılık seviyesi $p=0,05$ olarak belirlenmiştir.

Tablo 3.26: Grup istatistikleri (deneyim).

MOBBİNG ALGISI	SAYI	ORT.	SS.
1 yıldan az	53	2,081761	1,012675
1-3 yıl	60	2,119907	0,899906
3-5 yıl	37	2,146396	0,910964
5-7 yıl	14	2,164682	0,857090
7-14 yıl	27	1,812757	1,048652
15-20 yıl	6	2,277777	0,171796
20 yıldan fazla	3	1,407407	0,978251

Tablo 3.26’da deneyime göre mobbing algısı düzeylerini gösteren ortalama değerlerine baktığımızda, 2,08 (1 yıldan az), 2,11 (1-3 yıl), 2,14 (3-5 yıl), 2,16 (5-7 yıl), 1,81 (7-14 yıl), 2,27 (15-20 yıl) ve 2,27 (20 yıldan fazla) gibi farklı algı düzeylerinin olduğu görülmektedir.

Tablo 3.27’de yapılan ANOVA testi sonucunda; %95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre mobbing algısı deneyime göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p=0,678 > 0,05$).

Tablo 3.27: Mobbing algısının deneyime göre hipotez testi.

MOBBİNG ALGISI	Kareler Toplamı	df	Kareler Ortalaması	F.	Anlamlılık Derecesi (Çift Kuyruk)
Gruplararası	3,861	6	,644	,666	,678
Grup içi	186,577	193	,967		
Toplam	190,438	199			

Hipotez 2F: Mobbing Algısı yaşa göre farklılaşmaktadır.

Hipotez testi bağımsız çiftler t-testi kullanılarak yapılmış, anlamlılık seviyesi $p=0,05$ olarak belirlenmiştir. Demografik değişkenler kendi içerisinde iki grup olarak tasnif edilmiştir. Yaşa göre katılımcılar 35 yaş ve altı ile 35 yaş üzeri olarak iki grupta sınıflandırılmış ve hipotez test sonuçları aşağıda verilmiştir.

Tablo 3.28’de, araştırmaya katılan 35 yaş ve altı 89 (2,011) çalışan ile 35 yaş üstü 111 çalışanın (2,11) mobbing algı düzeyleri birbirlerine çok yakın olduğu görülmektedir.

Tablo 3.28: Grup istatistikleri.

MOBBİNG ALGISI	SAYI	ORT.	SS.
Yaş \geq 35,0	89	2,011860	0,977456
Yaş $<$ 35,0	111	2,117367	0,980775

Tablo 3.29'daki anlamlılık derecesi de bunu desteklemektedir ($p=0,450 > 0,05$). Bu sonuca göre mobbing algısının yaşa göre anlamlı olarak farklılık göstermediği ifade edilebilir.

Tablo 3.29: Mobbing algısının yaşa göre hipotez testi.

MOBBİNG ALGISI	Varyansların Eşitliği için Levene's Test		Ortalamaların Eşitliği için t-test		
	F	Ortalamaların Eşitliği için Anlamlılık Derecesi	t	Df	Anlamlılık Derecesi (Çift Kuyruk)
Eşit varyans varsayılmıştır	,287	,593	-0,757	198	,450
Eşit varyans varsayılmamıştır			-0,757	188,939	,450

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışmanın öncelikli amacı KOBİ çalışanlarının mobbing algılarını etkileyen demografik faktörleri belirlemek ve bu algının yaşam kalitesine etkisini ortaya koyabilmektir. Çalışmanın ikinci amacı, mobbing bağlamında KOBİ’lerde çalışanların durumlarına dikkati çekmektir. Çalışmanın üçüncü amacı ise mobbing konusunda KOBİ sahip ve yöneticileri bilinçlendirmek ve kurum kültürünün bir parçası olarak mobbingle mücadeleyi yerleştirmektir.

Bu çerçevede, çalışmanın konusu, mobbingin yaşam kalitesi ile ilişkisini ele almak olarak belirlenmiştir. Araştırma kapsamında mobbing ile yaşam doyumunu ilişkilendirilen bir model oluşturulmuştur. Araştırma modeli, Ankara’da faaliyette bulunan KOBİ’lerdeki çalışanlardan toplanan veriler çerçevesinde değerlendirilmiştir.

Türkiye’deki alan yazın incelendiğinde KOBİ çalışanları üzerinde yapılmış olan bu konulardaki araştırmalara ve mobbinge maruz kalma durumlarını inceleyen çalışmalara pek rastlanmamaktadır. Ağırlıklı olarak eğitim ve sağlık alanında araştırmalar yapılarak örgütsel bağlılık, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti gibi farklı değişkenlerle ilişkisi ortaya konmaya çalışılmıştır. Ancak, Türkiye ekonomisinin %99.5’ini oluşturan, istihdamın %76’sını sağlayan KOBİ’lerde genel anlamda araştırma yapılmamıştır. Ayrıca, çalışma hayatı sosyal hayatın bir parçası olduğu halde yaşanan olumsuzluklar yaşam kalitemizi derinden etkilemekte, hatta alt üst etmektedir. Bu sebeple yaşam kalitesi üzerine de odaklanılması gerekmektedir.

Literatür incelendiğinde mobbingi ve yaşam kalitesini ayrı ayrı ele alan çok sayıda araştırma bulunduğu görülmektedir. Bu çalışmaların içerisinde mobbing ile yaşam kalitesi arasındaki ilişkiyi farklı sektörlerde inceleyen araştırmalara da rastlanmaktadır. Ancak bu tezin örneklemini oluşturan KOBİ’lerde mobbing-yaşam kalitesi ilişkisini inceleyen araştırma neredeyse yok gibidir.

Özellikle Türkiye'de KOBİ çalışanları arasında mobbing mağduru olma derecelerinin ve yaşam tatmini derecelerinin belirlenmesi, çalışanların iş ve yaşam kalitesi ile birlikte üretilen mal ve hizmetin kalitesi açısından da önem taşımaktadır. Bu bağlamda, söz konusu literatür bulgularına ve kuramsal altyapıya dayanarak, mobbing ve yaşam doyumu arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik bir anket oluşturulmuştur. Araştırma yöntemi çerçevesinde yapılan anket çalışması hipotezler çerçevesinde incelenmiş ve elde edilen sonuçlar değerlendirilmiştir.

Alan yazında daha önce mobbing ile ilgili yapılmış çalışmalar incelenerek, genel olarak ulaşılan bulgular aşağıdaki gibi ifade edilebilir.

1. Mobbing, kurum içerisinde negatif bir etki yaratan saldırgan ve etik dışı davranışlardır.
2. Davranışların mobbing olarak nitelenebilmesi için bir ya da birkaç kere ortaya çıkmasından ziyade sistematik bir uygulama sıklığı ön plana çıkmaktadır.
3. Hedef ve zorba arasında güç dengesizliği mevcuttur.
4. Mobbing davranışlarının var olduğu örgütlerde, yoğun korku kültürü, donuk ve renksiz ilişkiler, sürekli stres, dedikodu, dezenformasyon ve demokratik olmayan tutumların gözlemlendiği kapalı örgüt iklimi hakimdir.
5. Zorbaların genellikle yeteneklerinin yetersiz olduğu, güç elde etmek isteyen bir yapıları bulunduğu, hedeflerin ise zorbalarda kıskançlık duygusu uyandıran kişiler olduğu görülmektedir.
6. Yaptığı işin ehli olan kişi, yetenekleri kendisinden daha az olan bir yönetici tarafından, zulüm etmek maksadıyla gereksiz emir ve direktiflere boğulmaktadır.
7. İşe yeni başlayan yönetici, çevresindekilere kendi ağırlığını hissettirmek için çeşitli farklı uygulamalar yapabilir. Özellikle işyerinde aktif çalışan kişilere karşı, onları karalama ve yıpratma hareketleri yapılmaktadır.
8. İşyerlerinde sosyal ve popüler olan kişiler negatif bakışların gölgesi altına girmektedir.
9. Çoğu işyerinde yankılanan “etik ve dürüstlük” kelimeleri aslına bakıldığında uygulanmamakta ve uygulamaya çalışanlara yanlış bakılmaktadır.

Türkiye'deki alan yazın incelendiğinde KOBİ çalışanları üzerinde yapılmış olan bu konulardaki araştırmalara ve mobbinge maruz kalma durumlarını inceleyen çalışmalara pek rastlanamamaktadır. Ancak, farklı sektörlerde, meslek gruplarında ve çalışma düzeylerinde görev yapan çalışanların maruz kaldıkları mobbing eylemlerinin bazı araştırmalara konu edildiği ve yaşam kalitesi ilişkisini ortaya koyan araştırma sonuçlarının olduğu görülmüştür.

Psikolojik yıldırma, manevi taciz, duygusal taciz, işyerinde terör gibi tanımlarla nitelenen, Türk Dil Kurumu tarafından bezdiri olarak tarif edilen mobbing ulusal yazında 2005'lerden sonra araştırılmaya başlanmıştır. Ağırlıklı olarak eğitim ve sağlık alanında araştırmalar yapılarak iş tatmini, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti gibi farklı değişkenlerle ilişkisi ortaya konmaya çalışılmıştır. Ancak, Türkiye ekonomisinin %99.5'ini oluşturan, istihdamın %76'sını sağlayan KOBİ'lerde genel anlamda araştırma yapılmamıştır. Ayrıca, çalışma hayatı sosyal hayatın bir parçası olduğu halde yaşanan olumsuzluklar yaşam kalitemizi derinden etkilemekte, hatta alt üst etmektedir. Bu sebeple yaşam kalitesi üzerine de odaklanması gerekmektedir.

Çalışanların maruz kaldıkları tehdit edici koşullar çalışma ve hizmet kalitesi üzerindeki etkilerinin yanında bir iş gören olarak çalışanların sağlığını olumsuz etkilemekte ve yaşam kalitesini de düşürebilmektedir.

Bireylerin yaşam kalitesinin arttıran ve azaltan etmenleri irdeleyen çalışmalar değerlendirildiğinde, çok sayıda bireysel, çevresel, örgütsel unsurlar üzerinde durulmuş olduğu gözlenmektedir.

Bireyin yaşam kalitesini arttıran durumlar arasında; stressiz olması, yaşam alanlarında kendini güvende hissetmesi, ihtiyacını karşılayacak rahat bir konuta sahip olması, sosyal güvencesinin olması, aile, iş ve sosyal çevresinde olumlu ilişkiler içerisinde olması, aktif ve istediği gibi yaşantı içinde olması, ekonomik olarak kendini iyi hissetmesi, toplum içinde kendini olabildiğince ifade edebilme cesareti ve imkanının olması, fiziksel ve fonksiyonel olarak ihtiyaçlarını karşılayabilecek yeterliliğe sahip olması, inançlarına, değerlerine toplum tarafından değer verilmesi, çalışma ortamında anlaşılıyor ve fikirleri ile kararlara destek veriyor olması, mahremiyetinin önemsenmesi ve saygı görmesi gibi konular sayılmaktadır.

Çalışanların yoğun iş yükü, hizmetin ve personelin dengesiz dağılımı, adil dağıtılmayan ücret ve ödemeler, iş tatminsizliği ve gerginlik gibi etmenler yaşam kalitesini olumsuz yönde etkilemektedir.

Bu anlamda yönetici-çalışan, işveren-işgören ilişkisinin çalışma barışına katkı sağlayarak, çalışma ortamını huzurunu artırması beklenmektedir. Temel olarak beşeri ilişkilere dayalı bir yaklaşım benimsenerek pozitif bir çalışma ortamı sağlanabilmektedir. Ancak bu ortamı kasten, ihmalen veya bilmeyerek bozucu bazı tutum ve davranışların varlığı da engellenememektedir. Bu çerçevede son yıllarda karşılaşılan uygulamalardan birisi de mobbing olmuştur.

Ruhsal terör olarak nitelendirdiği mobbing veya duygusal şiddet; bireyin iş arkadaşı, astı ya da üstü tarafından uygulanan, süreklilik gösteren, bireyde ciddi derecede sosyal ve psikolojik sorunlar doğuran sistematik eziyet olarak tanımlanmaktadır.

Duygusal şiddetin çalışma ortamının kalitesine ve çalışanların ruh sağlıklarına ciddi olumsuz etkileri olduğunu ve bu nedenle duygusal şiddetin işyerlerinde nasıl ve ne şekilde ortaya çıktığının ve sonuçlarının neler olduğunun incelenmesi gerekmektedir.

Örgütte mobbingin varlığı, kalitenin düşmesine, imalatın azalmasına, maliyetlerin artmasına, verimliliğin düşmesine, karların azalmasına, şirketin rekabet gücünün zayıflamasına neden olmaktadır.

Yapılan araştırmalarda, mobbing mağduru kişiler kendilerini kimliksiz hissetmeye başladığı, psikolojik ve fizyolojik birçok hastalık ortaya çıktığı, stres, özgüven eksikliği yaşadıkları ortaya çıkmıştır. Mobbing mağdurlarıyla yapılan görüşmelerde mobbing mağdurlarının psikolojik olarak endişe, panik ataklar, öfke, güven eksikliği, kayıtsızlık, odaklanma zorluğu, sosyal fobiler ve sinirlilik belirtileri olduğu, fiziksel belirtiler olarak titreme, terleme ve uykusuzluk olduğu sonucuna varılmıştır. Mobbinge hedef olan bireyin kendini altüst olmuş, dışlanmış, aşağılanmış, tehdit altında ve psikolojik çöküntüye uğramış hissettiği görülmektedir.

Bir bireyin iğnelenmesi, hakkında söylenti çıkarılması, utandırılması gibi durumlara maruz bırakıldığı bir iş ortamında kendisini hedef olarak bulması ile biçimlenen duygusal şiddet, çeşitli duygusal ve fiziksel sorunlara yol açmasının yanı sıra, iş tatmininde düşme, tükenmişlik, verimlilik kaybı, işin kalitesi ve miktarında azalma, işe devamsızlık, hastalık izinlerinde artış, kuruma bağlılığın zayıflaması, işten ayrılma eğilimleri ve işten ayrılma gibi sorunları da gündeme getirmektedir.

Bu çerçevede, kuramsal ilişkilerden hareketle aşağıdaki araştırma soruları tespit edilmiştir.

1. Mobbing algısı demografik faktörlerden etkilenmekte midir?
2. Yaşam kalitesi mobbingden etkilenmekte midir?

Bu nedenlerle, aşağıda sıralanan hipotezler geliştirilmiştir.

Hipotez 1: Yaşam Tatmini ile mobbing arasında anlamlı ve olumlu bir ilişki bulunmaktadır.

Hipotez 2: Mobbing Algısı demografik özelliklere göre farklılaşmaktadır.

Hipotez 2A: Mobbing Algısı cinsiyete göre farklılaşmaktadır.

Hipotez 2B: Mobbing Algısı işletme büyüklüğüne göre farklılaşmaktadır.

Hipotez 2C: Mobbing Algısı işletme faaliyetine göre farklılaşmaktadır.

Hipotez 2D: Mobbing Algısı eğitim seviyesine göre farklılaşmaktadır.

Hipotez 2E: Mobbing Algısı kıdeme göre farklılaşmaktadır.

Hipotez 2F: Mobbing Algısı yaş özelliklerine göre farklılaşmaktadır.

Araştırmada yer alan ölçeklerin yapı geçerliğini test etmek için keşfedici faktör analizi kullanılmıştır. Analiz yöntemi olarak “Maximum Likelihood” ve eksen döndürme tekniği olarak “Varimax” tercih edilmiştir. Faktör analizi neticesinde, ölçeklerin tek faktörlü yapısının bu çalışma için daha uygun olduğu belirlenmiştir. Güvenirlik analizi olarak da Cronbach alfa yöntemi tercih edilmiştir. Analiz neticesinde mobbing ölçeği için güvenirlilik katsayısı 0,978 ve yaşam tatmini ölçeği için güvenirlilik katsayısı 0,906 olarak tespit edilmiştir.

Araştırmada SPSS (22.0) paket programı kullanılarak analizler yapılmıştır. Betimleyici istatistik olarak mobbing ve yaşam tatmininin ortalamaları, standart sapmaları ve puan aralıkları incelenmiştir. Değişkenlerin ortalamaları incelendiğinde, katılımcıların mobbing algılarının 5’li ölçek üzerinden 2,07 olarak ortalamanın altında olduğu görülmektedir. Diğer taraftan katılımcıların yaşam tatminine yönelik algılamalarının da 7’li ölçek üzerinden 2,84 ortalama ile oldukça düşük seviyede olduğu gözlenmiştir.

Daha sonra mobbing ve yaşam tatmini arasındaki ilişkiyi belirlemek için korelasyon analizi yapılmıştır. Analiz neticesinde mobbing ile yaşam tatmini arasında anlamlı ve negatif bir ilişki mevcut olduğu tespit edilmiştir ($r=-0,397$; $p<0,01$).

Araştırmadaki hipotezleri test etmek için doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. Regresyon analizi bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisini ortaya koyabilmektedir. Regresyon analizi bağımsız değişkenlerle birlikte

demografik değişkenlerin de bağımlı değişken üzerindeki etkisini belirleyebilmek için ayrı ayrı uygulanmıştır.

Araştırmadaki hipotezleri test etmek için doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. Yapılan doğrusal regresyon analizi neticesinde mobbingin yaşam tatmini üzerindeki etkisine bakıldığında varyansın % 15,7'sini anlamlı olarak açıkladığı ve negatif bir etkisinin olduğu anlaşılmaktadır ($\beta = -0,397$; $p < 0,01$).

Demografik değişkenlere göre çalışanların mobbing algısının farklılaşp farklılaşmadığı hipotez testi ile test edilmiştir. Hipotez test sonuçları aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Tablo 4.1: Hipotez test sonuçları.

Hipotez No	Hipotez	Sonuç
Hipotez 1	Yaşam Tatmini ile mobbing arasında anlamlı ve olumlu bir ilişki bulunmaktadır.	Desteklenmiştir
Hipotez 2	Mobbing Algısı demografik özelliklere göre farklılaşmaktadır.	Kısmen Desteklenmiştir
Hipotez 2A	Mobbing Algısı cinsiyete göre farklılaşmaktadır.	Desteklenmiştir
Hipotez 2B	Mobbing Algısı işletme büyüklüğüne göre farklılaşmaktadır.	Desteklenmiştir
Hipotez 2C	Mobbing Algısı işletme faaliyetine göre farklılaşmaktadır.	Desteklenmemiştir
Hipotez 2D	Mobbing Algısı eğitim seviyesine göre farklılaşmaktadır.	Desteklenmemiştir
Hipotez 2E	Mobbing Algısı kıdeme göre farklılaşmaktadır.	Desteklenmemiştir
Hipotez 2F	Mobbing Algısı yaşa özelliklere göre farklılaşmaktadır.	Desteklenmemiştir

Hipotez test sonuçları, mobbing algısının yaşa, deneyime, eğitim seviyesine, işletme faaliyetine göre anlamlı olarak farklılık göstermediğini ortaya koymaktadır. Diğer yandan, mobbing algısı cinsiyete göre anlamlı olarak farklılık gösterdiği ve kadınların erkeklere oranla daha çok mobbinge maruz kaldığı ortaya çıkmaktadır. Ayrıca, mobbing algısı, çalışan sayısı “50-249” olan işletmeler ile çalışan sayısı “1-9” ve “10-49” olan işletmeler arasında anlamlı farklılık göstermektedir.

Ancak araştırmanın bazı kısıtları da bulunmaktadır. Araştırma sonucunda ulaşılan bulgular, araştırmada kullanılan örnekleme uygulanan anketin analizine göre elde edilmiştir. Bu nedenle araştırma sonuçları bu örnekleme sınırlı olup farklı örnekler için modelin ayrıca test edilmesi gerekmektedir.

Araştırma için diğer bir kısıtlılık da zaman boyutu ile ilgilidir. Araştırma örnekleminde yer alan katılımcıların algıları değişebileceğinden araştırma uygulandığı zaman ile sınırlıdır.

Araştırmada yer alan ölçekler, bireylerin algılarını ölçmek üzere hazırlanan değerlendirme maddeleri içermektedir. Bu nedenle katılımcıların olması gerektiğinden ziyade ideale yakın olanları işaretlemeleri mümkün olabilmektedir. Bu sebeple çalışmada sosyal beğenirlik etkisi olması da diğer bir kısıttır.

Bu çalışma sonucunda mobbing ile yaşam tatmini arasında anlamlı ve ters yönde bir ilişki olduğu dikkate alınarak KOBİ yöneticileri tarafından mobbing algısı ve olumsuz etkilerinin azaltılması yönünde çalışmalar yapılmasının uygun olacağı değerlendirilmektedir. Ayrıca özellikle bayan çalışanların mobbinge maruz kalma ve algılarının daha yüksek olduğu bu ve benzer çalışmalarda ortaya konulduğundan KOBİ yöneticilerinin cinsiyet hususunda pozitif ayrımcılık yapmaları ve erkek çalışanları ilgili konuda bilgilendirmeleri ve bilinçlendirmelerinin önemli olduğu düşünülmektedir. Yine bu çalışmada işletmede çalışan sayısı artışına paralel olarak mobbing algısının ve varlığının da artışı gözlemlendiğinden, özellikle çalışan sayısı fazla olan işletmelerin yöneticilerinin daha dikkatli olması gerektiği değerlendirilmektedir.

Örgütte mobbingin varlığının yaşam kalitesinin düşmesine, imalatın azalmasına, maliyetlerin artmasına, verimliliğin düşmesine, karlılığın azalmasına ve şirketin rekabet gücünün zayıflamasına neden olduğu literatürde birçok araştırma tarafından ortaya konmuş ve bu araştırma ile de desteklenmiştir. Bu nedenle, KOBİ yönetim ve yöneticilerinin çalışanların birbirleri ile ilişkilerini geliştirme, iyileştirme, iletişim ve kaynaşmayı arttırmaya yönelik bir yönetim ve liderlik göstermesi, ayrıca bu konuda hizmet içi eğitim, seminerler ve organizasyonlar planlaması ve icra etmelerinin önemli olduğu değerlendirilmektedir.

KAYNAKÇA

- Aba, G. (2009). İş Yaşam Kalitesi ve Motivasyon İlişkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Acemoğlu, D. ve Zilibotti, F. (1997). Was Prometheus Unbound By Chance? Risk Diversification, and Growth, *Journal of Political Economy*, Cilt 105, Sayı 4, 709-751.
- Avşaroğlu, S., Deniz, M. E. ve Kahraman, A. (2005). Teknik öğretmenlerde yaşam doyumu iş doyumu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14, 115-129.
- Aydın, S. (2009). İş Hayatında Tükenmişlik ve Eminönü İlçesi Banka Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Aydoğan, İ. (2013). Evaluation of school administrator's life quality in terms of some certain variables, *Eğitim ve Bilim*, Cilt 38, Sayı 167, 327-335.
- Aysan, F. ve Bozkurt, N. (2004). *Okul psikolojik danışmanlarının yaşam doyumu, stresle başa çıkma stratejileri ile olumsuz otomatik düşünceleri: İzmir ili örnekleme*. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı, İnönü Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Malatya, Özet Kitapçığı.
- Bayrak Kök, S. (2006). Organizasyonel Kurumsallaşmada Bir Değer Boyutu: İş Ahlâkının Kurumsallaşması. *İş, Güç Endüstrileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8 (1), 1-19.
- Bearfield, S. (2003). *Quality of working life: comparing the perceptions of professionals and clerical sales and service workers*. Australian Centre for Industrial Relations Research and Training.
- Bijttebier, P. ve Vertommen, H. (1998). Coping with Peer Arguments in School-Age Children with Bully/Victim Problems, *British Journal of Educational Psychology*, 68, 387-394.

- Björkqvist, K. (2001). Social Defeat as a Stressor in Humans, *Psychology and Behaviour* (73/3): 435-442.
- Björkqvist, K., Österman, K. ve Hjelt-Back, M. (1994). Aggression among University Employees, *Aggressive Behaviour*, 20, 173-184.
- Boylu, A.A. (2007). Ailelerin Yaşam Kalitelerini Etkileyen Bazı Objektif ve Subjektif Göstergelerin İncelenmesi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Bucuklar, N. M. (2009). Öğretmenlerin maruz kaldıkları yıldırma eylemlerinin tükenmişlikleri ve bazı değişkenler ile ilişkisinin incelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bukspan, E. (2004). Bullying at Work in France, *British Journal of Guidance & Counselling*, 32 (3), 397-406.
- Chappell D. ve Di Martino V. (2006). *Violence at work*. International Labour Organization Report, 3rd Print. Geneva.
- Cowie, H. (2000). Bystanding or Standing by: Gender Issues in Coping with Bullying in English Schools, *Aggressive Behavior* (26), 85-97.
- Çakır, B. (2006). İş Yerinde Yıldırma Eylemlerinin (Mobbing) İşten Ayrılmalara Etkisi Üzerine Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi SBE, İstanbul.
- Çalışkan, O. ve Tepeci, M. (2008). Otel İşletmelerinde Ortaya Çıkan Yıldırma Davranışlarının İş Tatmini ve İşte Kalma Niyetlerine Etkileri. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 19(2), 135-148
- Çelik, M. (2014). Karar verme davranışları ve tükenmişliğin, çalışanların yaşam kalitesine etkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Osmaniye
- Çiçek, D. (2005). Örgütlerde Motivasyon ve İş Yaşam Kalitesi: Bir Kamu Kuruluşundaki Yönetici Personelin Motivasyon Seviyelerinin Tespit Edilerek İş Yaşam Kalitesinin Geliştirilmesi Üzerine Bir Araştırma. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Çiftçi, E., Öneren, M. ve Önem, A. (2013). Çalışanlarda Psikolojik Yıldırma ve Endişe Düzeyi, *İş, Güç Endüstrileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 15 (2), 63-81.

- Çivilidağ, A. (2013). Hotel employees' mobbing, burnout, job satisfaction and perceived organizational support: A research on hospitality in Turkey. *European Scientific Journal*,10 (35), 130-145.
- Dahl, S. (1989). Acute Response to Rape a PTSD Variant, *Acta Psychiatrica Scandinavia* (80/355), 56-62.
- Davenport, N., Kladudia, Schwartz, R.D. ve Elliot, G.P. (2003), *Mobbing*, Sistem Yayıncılık, İstanbul. S:20
- Demirci, A. (2001). Çalışma Yaşamı Kalitesinin Verimlilik Artırma Yönelimleri Uygulanması ve Eczacıbaşı Vitra Bozöyük Tesislerinde Bir Uygulama. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Demirkıran, S. (2012). Yaşam kalitesi ve sağlık çalışanları. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı, İstanbul.
- Diener, E. ve Ryan, K. (2009). Subjective well-being: a general overview. *South African Journal of Psychology*, 39(4), 391-406.
- Diener E, Enmors RA, Larger RJ ve ark. (1985) The satisfaction with life scale. *J Pers Assess*, 49(1): 71-75.
- Dikmetaş, E; Top, M. ve Ergin, G. (2011) Asistan Hekimlerin Tükenmişlik ve Mobbing Düzeylerinin İncelenmesi, *Türk Psikiyatri Dergisi*, 22(3), 137-149.
- Di Martino, V., (2002), Violence at The Workplace: The Global Response, *African Newsletter on Occupational Health and Safety*, No: 12, ss.4-7.
- Einarsen, S., Raknes, B. ve Matthiesen, S.B. (1998), Bullying and Harassment at Work and their Relationship to Work Environment Quality: An Exploratory Study, *European Work and Organizational Psychologist* (4): 381-401.
- Einersen, S. (1999), The Nature and Causes of Bullying at Work, *International Journal of Manpower* (20): 16-27
- Erdem, M. (2009). Öğretmenlere Göre Kamu ve Özel Liselerde İş Yaşamı Kalitesi ve Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Politikası Ana Bilim Dalı, Ankara.

- Ertürk, A. (2005). Öğretmen ve okul yöneticilerinin okul ortamında maruz kaldıkları yıldırma eylemleri (Ankara ili ilköğretim okulları örneği). Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Gallie, D. (2007). Production regimes and the quality of employment in Europe. *Annual Review of Sociology*, 33, 85-104.
- Gifford, B.D., Zammuto, R., Goodman, E.A. ve Hill, K.S. (2002), The Relationship Between Hospital Unit Culture and Nurses' Quality of Work Life, *Journal of Healthcare Management*, Vol. 47, No. 1, (January/February), 13–2.
- Grant, M., Padilla, G.V., Farrell, B.R. ve Rhiner, M. (1990). Assessment of quality of life with a single instrument. *Oncol Nurs*, 6, 260–70.
- Güler, D. (2006). *Mastalji, yaşam kalitesi ve depresyon*. Uzmanlık tezi, Şişli Etfal Eğitim ve Araştırma Hastanesi Aile Hekimliği, İstanbul.
- Güloğlu, F.C. (2014). İşyerinde Psikolojik Yıldırma (Mobbing) Olgusunun Verimlilik Üzerine Etkisi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yaşar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Güvenli, F. G. (2006). Yeni Teknolojilerin Çalışma Yaşam Kalitesi Üzerindeki Etkileri, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Ana Bilim Dalı, İzmir.
- Hadorn, D. C. ve Hays, R. D. (1991). Multitrait-Multimethod Analysis of Health-Related Quality-of-Life Measures. *Medical Care*, 29 (9), 829–840.
- Hirigoyen, M.F. (2000), *Manevi Taciz-Günümüzde Sapkın Şiddet*, Çev.(Heval Bucak), İstanbul: Güncel Yayıncılık, S:60
- Hoel, H. ve Cooper, C.L. (2000), *Destructive Conflict and Bullying at Work*, Manchester.
- Hogan, P.C. (2005). Dissenting Identities, or: The Radical Conformist's Guide to Non-Conformism, *The Monist*, 88(2), 270-291.
- Hornsey, M.J. ve Jetten, J. (2005). Loyalty without Conformity: Tailoring Self-Perception as a Means of Balancing, Belonging and Differentiation, Self and Identity- *Psychology Press*, 4, 81–95.

- Kabadayı, H. (2006). Yaşam kalitesi ve kullanıcı memnuniyetinin kentsel tasarımdaki etkisine çok boyutlu yaklaşım. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Karademir, U.A. (2014). Sağlık çalışanlarında yaşam kalitesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı, İstanbul.
- Karakuş, M. ve Çankaya, İ. H. (2012). Öğretmenlerin maruz kaldıkları psikolojik şiddete ilişkin bir modelin sınanması. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 42(42), 1-24.
- Karcıoğlu, F. ve Çelik, Ü. H. (2012). Mobbing (yıldırma) ve örgütsel bağlılığa etkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 26(1), 1-25.
- Katschnig, H. (1996). *Von der Qualitätssicherung zur Lebensqualität*. Vortrag auf dem Symposium Von der Qualitätssicherung zur Lebensqualität in der Kinder- und Jugendpsychiatrie. Frankfurt.
- Keklik, I. ve Keklik, D. (2012). Examination of high school students' motivation and learning strategies. *Hacettepe University Journal of Education*, 42, 238-249.
- Köker, S. (1991) Normal ve sorunlu ergenlerde yaşam doyum düzeyinin karşılaştırılması. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara
- Küçükusta, D. (2007). Konaklama işletmelerinde iş-yaşam dengesinin çalışma yaşamı kalitesi üzerindeki etkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Leymann, Heinz, (1990), Mobbing and Psychological Terror at Workplaces, *Violence and Victims*, C. 5, No: 2, ss. 119-126.
- Leymann, H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- Leymann, H. ve Gustafsson, A. (1996). Mobbing at Work and the Development of Post-Traumatic Stress Disorders, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 119-126.

- Liefooghe, A.P.D. ve Davey, K.M. (2001). Accounts of Workplace Bullying: The Role of the Organization, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 375-392.
- Lynch, J. (2002). *Workplace bullying: Implications for police organisations*. Marden, SA: Australasian centre for policing research.
- Malt, U., Karlehagen, J. ve Leymann, H. (1993). The Effect of Major Railway Accidents on the Psychosocial Health of Train Drivers: A Longitudinal Study of the One Year Outcome After the Accident, *Journal of Psychosomatic Research*, 8(37), 807-817.
- Martel, J. P. ve Dupuis, G. (2006). Quality of work life: theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument. *Social Indicators Research*, 77(2), 333-368.
- Mathieu, J.E. ve Zajac, D.M. (1990). A Review and Meta-Analysis of the Antecedents, Corralates and Consequences of Organizational Commitment. *Physcological Bulletin*, 108 (2), 171-194.
- Matthiesen, S.B. ve Einarsen, S. (2004). Psychiatric Distress and Symptoms of PTSD among Victims of Bullying at Work, *British Journal of Guidance & Counselling*, 32(3), 335-356.
- Mikkelsen, E.G. ve Einarsen, S. (2002). Basic Assumptions and Symptoms of Post-Traumatic Stress among Victims of Bullying at Work, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(1), 87-111.
- Morling, B. ve Epstein, S. (1997). Compromises produced by the dialectic between self verification and self-enhancement. *Journal of Personality and Social Psychology*, 73, 1268-1283.
- Muku, B. (2014). Yaşam Kalitesi ve Sağlık Çalışanları. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı, İstanbul.
- Namie, G. (2003), Workplace Bullying: Escalated Incivility, *Ivey Bussiness Journal*, London, November/December.
- Namie, G. ve Namie, R. (2000). *The bully at work: What you can do to stop the hurt and reclaim your dignity on the job*. Naperville, IL: Sourcebooks.

- Namie, G. ve Namie, R. (2009), *The Bully at Work*, Sourcebooks Inc.,Naperville/Illinois.
- Niedhammer, I., David, S. ve Degioanni, S. (2006). Association between workplace bullying and depressive symptoms in the French working population. *Journal of psychosomatic research*, 61(2), 251-259.
- Niedl, K. (1996). Mobbing and well-being: Economic and personnel development implications. *European journal of work and organizational psychology*, 5(2), 239-249.
- Nolfe, G., Petrella, C., Blasi, F., Zontini, G. ve Nolfe, G. (2007). Psychopathological dimensions of harassment in the workplace (mobbing). *International Journal of Mental Health*, 36(4), 67-85.
- O'Moore, M., Seigne, E., McGuire, L. ve Smith, M. (1998). Wictims of Bullying at Work in Ireland, *The Journal of Occupational Health and Safety* (14), 569-574.
- Olafsen, R.N. ve Viemero, V. (2000). Bully/Victim Problems and Coping with Stress in School among 10 to 12-year-old Pupils in Aland, Finland, *Aggressive Behavior* (26), 57-65.
- Olafson, R.F. ve Johannsdottir, H.L. (2004). Coping with Bullying in the Workplace: the Effect of Gender, Age and Type of Bullying, *British Journal of Guidance & Counselling*, 32(3), 320-333.
- Özaslan, G. (2010). Araştırma Görevlilerinin Çalışma Yaşam Kalitesinin Değerlendirilmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Eğitim Yönetimi Teftisi Planlaması ve Ekonomisi Bilim Dalı, Konya.
- Özdevecioğlu, M. ve Aksoy, M. S. (2005). Organizasyonlarda sabotaj: türleri, amaçları, hedefleri ve yönetimi. *Cumhuriyet Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6 (1), 95-109.
- Özgen, H. (2002), *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Nobel Kitabevi, Ankara.
- Özkalp, E. ve Kırel, Ç. (2001). *Örgütsel Davranış*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yayın No: 149.
- Öztürk, D.A. (2010). Hemşirelerin Sağlıklı Yaşam Biçimi Davranışları ve İş Yaşam Kalitesinin İş Doyum Düzeyine Etkileri Üzerine Bir Araştırma,

Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Quine, L. (2001). Workplace bullying in nurses. *Journal of Health Psychology*,6(1), 73-84.

Roberts, G.L. (2000). Evaluating the Prevalence and Impact of Domestic Violence, A.Y. Skogstad, Anders ve Matthiesen, Stig Berge ve Einarsen, Stale, (2007), Organizational Changes: A Precursor of Bullying at Work?, *International Journal of Organization Theory And Behavior*, C. 10, No: 1, ss.58-94.

Rayner, C. (1999). From research to implementation: Finding leverage for prevention. *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 28-38.

Salin, D. (2001). Prevalence and Forms of Bullying among Business Professionals: A Comparison of Two Different Strategies for Measuring Bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 425-441.

Saygılı, M. ve Çelik, Y. (2011). Hastane çalışanlarının çalışma ortamlarına ilişkin algıları ile iş doyumu düzeyleri arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 14(1), 1-22.

Shalev, R., Yehuda, A.C. ve Farlane, MC (Der.), *International Handbook of Human Responses to Trauma*, New York: Kluwer Academic/Plenum.

Smith, P.K., Shu, S. ve Madsen, K. (2001). *Characteristics of Victims of School Bullying: Developmental Changes in Coping Strategies and Skills*, New York: Guildford, 332-352.

Solmuş, T. (2004). *İş Yaşamında Duygular ve Kişilerarası İlişkiler*, Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.

Stein, M. B. ve Heimberg, R. G. (2004). Well-being and life satisfaction in generalized anxiety disorder: Comparison to major depressive disorder in a community sample. *Journal of affective disorders*, 79(1), 161-166.

Şahin, T., Y. (2001). İlköğretim Sosyal Bilgiler Dersinde Oluşturmacı Yaklaşımın Otantik Değerlendirme Süreçlerini Kullanarak Öğrenciler Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi, 7-9 Haziran 2001, Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi.

Şenol, Y. ve Türkay, M. (2006). Yaşam kalitesi ölçütlerinde taraf tutma: Cevap kayması. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 5(5), 1-17.

- Tamini, B.K. ve Kord, B. (2011). Burnout Components as Predictors of Job & Life, Satisfaction of University Employees, *The Indian Journal of Industrial Relations*, Vol. 47, No.1, 126-137.
- Tehrani, N. (2004). Bullying: A Source of Chronic Post Traumatic Stres, *British Journal of Guidance and Counselling*, 32(3), 357-366
- Testa, M.A. ve Simonson, D.C. (1996). Assessment of quality-of-life outcomes. *New England journal of medicine*, 334(13), 835-840.
- Tınar, M. Y. (1996). *Çalışma psikolojisi*, İzmir.
- Tınaz, P. (2006), *İş Yerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)*, Beta yayıncılık, İstanbul.
- Tınaz, P. (2008), *Çalışma Psikolojisi ve Hukuki Boyutlarıyla İşyerinde Psikolojik Taciz*, Beta yayıncılık, İstanbul.
- Top, M. Ş., Özden, S. Y. ve Sevim, M. E. (2003). Psikiyatride yaşam kalitesi. *Düşünen Adam Dergisi*, 16(1), 18-23.
- Torun, A. (2004). İşyerinde Zorbalık, *Öneri Dergisi*, 6(2), 183-190.
- Tuncer, M. (2012). Çalışma yaşam kalitesinin çalışanların işlerinden ayrılma niyetine etkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Tüzün, E. H. ve Eker, L. (2003). Health assessment criteria and quality of life. *Health Society*, 13(2), 3-8.
- Ünal, S., Karlıdağ, R. ve Yoloğlu, S. (2001). Hekimlerde tükenmişlik ve iş doyumu düzeylerinin yaşam doyumu düzeyleri ile ilişkisi. *Klinik Psikiyatri*, 4(2), 113-118.
- Üstündağ, N. (1999). Akıllı Binaların Tesis Yönetimi ve İş Yaşam Kalitesi Üzerindeki Etkileri. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Varni, J. W., Burnwinkle, T. M. ve Seid, M. (2006). The PedsQL 4.0 as a school population health measure: Feasibility, reliability, and validity. *Quality of Life Research*, 15, 203–215.

- Vartia, M. (1996). The sources of Bullying-Psychological Work Environment and Organizational Climate, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 203-214
- Vural, Ö., Eler, S. ve Güzel, N. A. (2010). Masa başı çalışanlarda fiziksel aktivite düzeyi ve yaşam kalitesi ilişkisi. *Sporometre. Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 69-75.
- Yaman, E. (2009), *Yönetim Psikolojisi Açısından İşyerinde Psikoşiddet -Mobbing-*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Yavuzer, Y. ve Civilidağ, A. (2014). Research. Mediator Role of Depression on the Relationship Between Mobbing and Life Satisfaction of Health Professionals. *Düşünen Adam: Journal of Psychiatry & Neurological Sciences*, 27(2), 1-18
- Yıldırım, A. ve Hacıhasanoğlu, R. (2011). Quality of life and effective variables among health care professionals. *Journal of Psychiatric Nursing*, 2(2), 61-68.
- Yıldız, S. ve Yıldız, S.E. (2009). Bullying ve depresyon arasındaki ilişki: Kars ilindeki sağlık çalışanlarında bir araştırma. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*; 8, 133-150.
- Young, K.J. ve Longman, A.J. (1983). Quality of life and persons with melanoma: a pilot study. *Cancer Nursing* 7, 219–225.
- Yüksel, İ. (2004). Çalışma Yaşamı Kalitesinin Tipik ve Atipik İstihdam Açısından İncelenmesi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5(1), 47–58.
- Zapf, D. (1999). Organizational, Work Group-Related and Personal Causes of Mobbing/Bullying at Work, *International Journal of Manpower*, 1, 70-85.
- Zapf, D. ve Gross, C. (2001). Conflict Escalation and Coping with Workplace Bullying: A Replication and Extension, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 497-522.
- Zhang, J. & He, Q. (2010). Effect of Yiqi Yangyin Decoction on the quality of life of patients with unstable angina pectoris. *Chinese journal of integrative medicine*, 16, 13-18.

EKLER

1. Ek-A: Anket Formu	89
-----------------------------------	----

Ek-A: Anket Formu

Sayın Katılımcı,

Bu anket Türk Hava Kurumu Üniversitesinde yürütülen bir yüksek lisans tez çalışması için yapılmaktadır. Bu anketin amacı, mobbing algılarını etkileyen faktörlerin belirlenmesi ve bu algının yaşam kalitesini etkisinin ortaya konmasıdır. Anket toplam 3 sayfadan oluşmakta ve ankette cevaplanması gereken 3 farklı bölüm bulunmaktadır. Bu ankete vereceğiniz cevaplar sadece araştırma maksadıyla kullanılacaktır. Ankette hiçbir ifadenin doğru ya da yanlış cevabı yoktur; önemli olan sizin bu konudaki görüşünüzdür. Bu nedenle, değerlendirmenin daha sağlıklı yapılabilmesi için lütfen tüm maddeleri doldurunuz. Sonuçlar, istatistiksel kurallara uygun olarak genelleneceğinden, ankete kimlik bilgisi koymanız istenmemektedir.

Samimi ve değerli fikirleriniz için teşekkür ederiz.

Hazırlayan:
Nevin Temiz
Türk Hava Kurumu Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Yüksek Lisans Öğrencisi

Danışman:
Yrd. Doç. Dr. Şafak KURT
Türk Hava Kurumu Üniversitesi

1. Yaşınız :
2. Cinsiyetiniz : Erkek Kadın
3. Çalıştığınız Sektör :
4. Mesleğiniz :
5. Kurumdaki Çalışan Sayısı : 1-9 10-49 50-249
6. Kurumda Çalışma Süreniz : 1 yıl veya daha az 1-3 yıl 3-5 yıl 5-7 yıl
 7-14 yıl 15-20 yıl 20 yıl veya daha fazla
7. Eğitim Seviyeniz : Okur Yazar İlkokul/Ortaokul/İlköğretim
 Lise Meslek Lisesi Önlisans Lisans
 Yüksek Lisans Doktora

Tablo A.1: Katılım derecesi ile ilgili anket soruları.

Aşağıdaki ifadelere ne derece katıldığınızı lütfen işaretleyiniz. Çalışmakta olduğum firmada;	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
...meslektaşlarım veya birlikte çalıştığım kişiler kendimi ifade etmemde engeller koyuyorlar.	1	2	3	4	5
...üstlerim kendimi ifade etmemi engelliyor.	1	2	3	4	5
...diğer çalışanlar yanında bilinçli olarak aşağılanıyorum.	1	2	3	4	5
...yaptığım işler diğer çalışanlar tarafından sürekli olarak eleştiriliyor.	1	2	3	4	5
...iş ile ilgili aldığım kararlar sürekli sorgulanıyor.	1	2	3	4	5
... sözlü tehditler aldım / alıyorum.	1	2	3	4	5
... yazılı tehditler aldım / alıyorum.	1	2	3	4	5
... düzenlenen organizasyonlara davet edilmiyorum.	1	2	3	4	5
... arkadaşlarım bilinçli olarak benimle iletişim kurmak istemiyorlar.	1	2	3	4	5
... iş yerinde çalışma arkadaşlarımla görüşmem yönetim tarafından engelleniyor.	1	2	3	4	5
... görmezden geliniyorum.	1	2	3	4	5
... sözüm sürekli kesiliyor, konuşmam engelleniyor.	1	2	3	4	5
... çalışma arkadaşlarımdan uzakta bir ofiste çalışmak zorunda bırakılıyorum.	1	2	3	4	5
... özel yaşantım eleştiriliyor.	1	2	3	4	5
... politik görüşlerim ve dini inançlarım eleştiriliyor, alay konusu yapılıyor.	1	2	3	4	5
... herhangi bir özrümla alay ediliyor.	1	2	3	4	5
... el, kol hareketlerimle, yürüyüşümle, sesimle taklit edilip alay ediliyor.	1	2	3	4	5
... etnik kökenimle alay ediliyor.	1	2	3	4	5
... tedavi olmam amacıyla psikiyatriste/psikologa gitmeye zorlanıyorum.	1	2	3	4	5
... akıl hastası olduğum ima ediliyor.	1	2	3	4	5
... hakkımda asılsız dedikodular üretiliyor.	1	2	3	4	5
... bana iftira atılıyor.	1	2	3	4	5
... çabalarım ve başarılarım haksız bir şekilde değerlendiriliyor.	1	2	3	4	5
... bilinçli olarak aşağılayıcı, küçük düşürücü işler yapmak zorunda kalıyorum.	1	2	3	4	5
... bana sürekli yeni görevler veriliyor.	1	2	3	4	5
... yetkimin üstünde sorumluluklar yükleniyor.	1	2	3	4	5
... bilinçli olarak kapasitemin altında görevler veriliyor.	1	2	3	4	5
... bilinçli olarak iş verilmediği için boşa geçen zamanlarım oluyor.	1	2	3	4	5
... anlamsız görevler veriliyor.	1	2	3	4	5
... özgüvenimi olumsuz etkileyecek görevler veriliyor.	1	2	3	4	5
... sorumlu olmadığım konularda tenkit ediliyorum.	1	2	3	4	5
... sürekli yapmam gereken işleri yapamadığım, kapasitemin yetersiz olduğu ima ediliyor.	1	2	3	4	5
... cinsel tacize maruz kaldım/kalıyorum.	1	2	3	4	5
... rahatsız edici telefonlar alıyorum.	1	2	3	4	5
... sağlığımla ve hayatıma tehlikeye sokacak işler yapmak zorunda bırakılıyorum.	1	2	3	4	5
... fiziksel şiddete maruz kaldım/kalıyorum.	1	2	3	4	5

Tablo A.2: Katılım derecesi ile ilgili anket soruları.

Aşağıdaki ifadelere ne derece katıldığınızı lütfen işaretleyiniz.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Kararsızım	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Hayatımın birçok yönden idealimdekine yakın olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5	6	7
Hayat şartlarımın mükemmel olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5	6	7
Hayatımdan genel olarak memnunum.	1	2	3	4	5	6	7
Hayattan şimdiye kadar istediğim önemli şeyleri elde ettim.	1	2	3	4	5	6	7
Eğer hayata yeniden başlasaydım hemen hemen hiçbir şeyi değiştirmezdim.	1	2	3	4	5	6	7

Ankete katıldığınız için teşekkür ederiz....

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : Nevin TEMİZ
Uyruğu : T.C.
Doğum Yeri ve Tarihi : Eskişehir/1982
Medeni Hali : Bekar
Adres : İlkadım Mahallesi Dikmen Yıldızı Sokak Üstün
Aptmanı 30/3 Çankaya/ANKARA
E-posta Adresi : nevin26_temiz@hotmail.com
İletişim(Telefon) : 0(506) 293 2794

EĞİTİM

Lise : Sivrihisar Sıdıka Hanım Lisesi (1998-2001)
Lisans : Afyon Kocatepe Üniv. Uşak Sağlık Yüksekokulu (2002-2006)
Y.Lisans : THK Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilimdalı
İşletme Programı (2014-2015)

MESLEKİ DENEYİMLER

2006-2008 Uşak Can Diyaliz Merkezi (UŐAK)-hemşire
2008-2010 Ankara Güven Hastanesi (ANKARA)-hemşire
2010-2012 Bali Diyaliz Merkezi(ANKARA)-hemşire
2012- Ankara Üniversitesi İbni Sina Hastanesi-hemşire

YABANCI DİL

İngilizce