



International
SOCIAL SCIENCES
STUDIES JOURNAL



SSSjournal (ISSN:2587-1587)

Economics and Administration, Tourism and Tourism Management, History, Culture, Religion, Psychology, Sociology, Fine Arts, Engineering, Architecture, Language, Literature, Educational Sciences, Pedagogy & Other Disciplines in Social Sciences

Vol:5, Issue:45
sssjournal.com

pp.5347-5364
ISSN:2587-1587

2019
sssjournal.info@gmail.com

Article Arrival Date (Makale Geliş Tarihi) 07/08/2019 | The Published Rel. Date (Makale Yayın Kabul Tarihi) 30/09/2019
Published Date (Makale Yayın Tarihi) 30.09.2019

MOBBING DAVRANIŞLARININ ÇALIŞANLARIN VERİMLİLİK ALGISINA ETKİSİ VE SOSYO-DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERE GÖRE KARŞILAŞTIRILMASI (HASTANE ÖRNEĞİ)

THE EFFECT OF MOBBING BEHAVIOR ON THE EFFICIENCY PERCEPTION OF THE EMPLOYEES AND COMPARISON ACCORDING TO SOCIO-DEMOGRAPHIC CHARACTERISTICS (HOSPITAL EXAMPLE)

Dr. İbrahim BOZKURT

Gaziantep Cengiz Gökçek kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi, Gaziantep/TÜRKİYE
ORCID : <https://orcid.org/0000-0002-5446-9862>



Article Type : Research Article/ Araştırma Makalesi

Doi Number : <http://dx.doi.org/10.26449/sss.1750>

Reference : Bozkurt, İ. (2019). "Mobbing Davranışlarının Çalışanların Verimlilik Algısına Etkisi ve Sosyo-Demografik Özelliklere Göre Karşılaştırılması (Hastane Örneği)", *International Social Sciences Studies Journal*, 5(45): 5347-5364.

ÖZ

Günümüzde iş yerlerinde her ne sebeple olursa olsun, insanlar birbirlerine karşı rastgele veya planlı, kısa veya uzun bir süre, iş yerindeki makam veya mevkiinin vermiş olduğu yetki veya gücü kullanarak, toplu olarak hareket ederek birlikteliğin sağladığı güçle veya bireysel planlamalarla sinsi şekilde duygusal saldırı veya taciz içeren bir takım davranışlar sergileyebilmektedir. Planlı ve belirli bir süre devam eden yasadışı veya gayri ahlaki davranışlar "mobbing" olarak adlandırılmaktadır. Yazında farklı sektörlerde olmak üzere çalışanların çok fazla miktarda mobbing davranışlarına maruz kaldığı, bunun da insanlar üzerinde fiziksel, psikolojik, sosyal ve ekonomik zararlara yol açtığı belirtilmektedir. İş yerinde, çalışanı farklı boyutlarda etkileyen bu davranışlar iş motivasyonu ve performansını, yapılan işle ilgili verimli olduğuna dair inanç ve algıyı da olumsuz yönde etkileyebilmektedir.

Bu çalışmada sağlık sektörü çalışanlarının maruz kaldığı mobbing davranışlarının çalışanların verimlilik algısı üzerindeki etkisi ve çalışanların çeşitli sosyo-demografik özelliklerine göre değişkenlerin farklılık gösterip göstermediği incelenmektedir. Bu amaçla bir kamu hastanesinde farklı meslek gruplarındaki 321 çalışana anket uygulanmıştır. Elde edilen verilerin analizi aşamasında, mobbing davranışlarının alt boyutlarını belirlemek amacıyla faktör analizi, değişkenlerin çeşitli sosyo-demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Bağımsız örneklem t-testi ile Tek Yönlü Varyans Analizi ve değişkenler arasındaki ilişki ve etki yönünü belirlemek içinse Korelasyon ile Regresyon Analizi yapılarak geliştirilen hipotezler test edilmiştir.

Mobbing davranışlarının bazı alt boyutları cinsiyet, yaş, öğrenim durumu, unvan/pozisyon ve gelir düzeyine göre farklılıklar gösterirken, çalışanların verimlilik algısı ise yaş, öğrenim durumu, unvan/pozisyon ve gelir düzeyine göre farklılık göstermektedir. Mobbing davranışları alt boyutlarından dışlanma ve işle ilgili eleştirinin, çalışanların verimlilik algısını olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Anahtar kelimeler: Mobbing , Verimlilik, Çalışanların Verimlilik Algısı

Jel Sınıflandırma Kodu: M50, I10, C12, J11

ABSTRACT

Nowadays, for whatever reason at work, people against each other at random or planned, short or long time, using the authority or power given by the authority or position in the workplace, acting collectively, with the power of association, the individual may have behaved insidiously through emotional planning or harassment.

In this study, the effect of mobbing behaviors on health workers' productivity perception and whether the variables differ according to various socio-demographic characteristics of the employees are examined. For this purpose, a questionnaire was applied to 321 employees in different occupational groups in a public hospital. In the data analysis stage, factor analysis

to determine the sub-dimensions of mobbing behavior, independent sample t-test to determine whether the variables differ according to various socio-demographic characteristics, and one-way analysis of variance to determine the relationship between the variables and correlation and regression analysis to determine the direction of effect hypotheses were tested.

Some sub-dimensions of mobbing behaviors differ according to gender, age, education level, title / position and income level, while productivity perception of employees varies according to age, education level, title / position and income level. Exclusion from mobbing behaviors sub-dimensions and work-related criticism had negative effects on productivity perception of employees.

Keywords: Mobbing, Productivity, Employee Productivity Perception

1.GİRİŞ

Günümüzde gerek ülkemizde gerekse tüm dünyada şahit olduğumuz terör olayları insanlara fiziksel ve psikolojik olarak zararlar vermektedir. Çalışma yaşamı içinde bireylere yönelik rahatsızlık veren, sistemli bir şekilde, söz ve hareketlerle uygulanan gayri ahlaki, psikolojik baskı ve güç kullanımı olan mobbing de, bireylerde psikolojik, sosyal ve sağlık problemlerine yol açan intihara kadar sürükleyebilen “psikolojik bir terör” (Leymann, 1993)’dür. Psikolojik terör mağduriyeti sadece bireysel olarak değil, yakın çevre, çalışılan kurum ve hatta ülke genelinde sosyal ve ekonomik problemlere yol açabilmektedir.

Günümüzde bunalım ve stresin iş yaşamındaki nedenlerinden biri olarak mobbing; birey üzerinde oluşturduğu etkiyle, kurum veya kuruluşların etkinlik ve verimliliğini düşürerek işleyişini kesintiye uğratabilmektedir (Taş ve Korkmaz, 2014). Çalışanların özellikle psikolojisi üzerinde etkiye sahip olan mobbing, işyerinde çalışanların motivasyon sorunu veya motivasyon eksikliği yaşamasına da yol açabilmektedir. Dolayısıyla motivasyon ve verimlilik arasındaki pozitif ilişki (Yumuşak, 2008) göz önüne alındığında, verimliliği dolaylı olarak da etkilemektedir.

Bir süreç olarak algı, insanların genetik yapısı ve yaşadıklarından etkilenmekte, hem doğuştan gelen yetenekler ve sonradan öğrenilen becerilerin birleşimi hem de doğuştan gelen yeteneklerin öğrenme yoluyla şekillenmesi ile gelişmektedir (Arkonaç, 1998). Böylelikle algının bireysellik özelliğinden dolayı, çalışanlar doğrudan veya dolaylı olarak karşı karşıya kaldıkları mobbing davranışlarını akılda yorumlayarak ve anlamlandırarak farklı düzeylerde etkilenebilmektedir. Dolayısıyla mobbing davranışlarının olumsuz etkisi altında çalışanlar, işteki verimlilik düzeyini değerlendirirken veya dile getirirken içinde buldukları duruma dair algıları etkili olabilmekte ve etkileşim kişiye özel farklılaşabilmektedir.

Bu çalışmada öncelikle çalışma alanlarında mobbing olgusu ve verimlilik kavramları çeşitli boyutlarıyla incelenmekte ve mobbing davranışlarının çalışanların iş gücü verimliliğine etkisi sağlık hizmetleri açısından değerlendirilmektedir. Ayrıca her iki kavramla ilgili, çalışanların yapmış olduğu değerlendirmeler sosyo-demografik özelliklere göre karşılaştırılmaktadır.

2. LİTERATÜR

2.1. Mobbing Kavramı

Mobbing kavramı üzerine araştırmalar yakın zamanda yapılmaya başlanmasına rağmen, tarihi çok eskilere dayanmaktadır. Türk tarihinde Kanuni Sultan Süleyman döneminde Hüsrev Paşa'nın intihar etmesine mobbing davranışlarının neden olduğu belirtilmiştir (Baykal, 2005).

Mobbing kavramı ilk olara 19. yüzyılda biyologlar tarafından kuşların yuvalarını korumak için toplu halde yaptıkları davranışları betimlemek için kullanılmıştır. Konrad Lorenz tarafından 1960'larda, kuşların kendilerinden daha güçlü yalnız bir hayvana karşı toplu şekilde saldırması ve yavru kuşların aralarında en zayıf olanı engelleyerek, daha güçsüz bir hale getirip, sonrasında öldürerek, ortadan kaldırmalarını tanımlamak için kullanmıştır (Tınaz, 2006).

Mobbing, Latince'de “mobile vulgus” sözcüğünden türeyen, İngilizce olarak da “mob” “bir yerde toplanmak, saldırmak ve rahatsız etmek” anlamına gelmektedir. Mobbing Türkçe'de ise “duygusal linç, psikolojik terör, psikolojik taciz, duygusal taciz, duygusal saldırı, yıldırma,vb.” kavramlarla ifade edilmektedir (Çobanoğlu, 2005).

Heinz Leymann ”Bir veya birkaç kişi tarafından diğer bir kişiye yönelik olarak, düşmanca ve ahlak dışı yöntemlerle sistematik bir biçimde uygulanan psikolojik bir terördür.” (Erdoğan, 2009) şeklinde ifade etmiştir.

Literatürde yapılan diğer tanımlar doğrultusunda mobbingi; kötü niyetli, küçük düşürücü ya da yıkıcı şekilde sürekli ya da tekrarlanan (Yeşildal, 2005),basit veya ani bir olaydan ziyade bireye yönelik planlı

şekilde (Browne ve Smith, 2008), çoğu kişi tarafından fark edilmeyen ve uzun zaman alan (Einarsen, 2000), bireyin itibarını zedeleyecek, psikolojik ve bedensel bazı sorunlara yol açabilecek davranışlar sergileyerek,, saldırgan bir ortam oluşturup bireyi işten çıkarmaya zorlama (Kaya, 2010) şeklinde de tanımlanabilir.

İşyerlerinde iki tür mobbingden bahsedilebilir. Bunlar; üst kademedan alt kademeye veya alt kademedan üst kademeye doğru gerçekleştirilen psikolojik şiddet olaylarına dikey, eşit düzeyde bulunan çalışanlar arasında gerçekleşen ise yatay mobbing olarak ifade edilebilir (Solmuş, 2005).

Bir olumsuz davranış veya saldırının mobbin olabilmesi için bazı kriterlere sahip olması gerekmektedir. Leymann'a göre bu özellikler; "haftada en az bir kez gerçekleşmesi", "en az 6 ay süregelmesi", "belirli bir hedefe yönelik olması" ve "mobbing davranışına maruz kalan mağdurun durumla baş etmekte zorlanması" (Solmuş, 2005) olarak sıralanabilir.

Mobbing davranışları çok farklı nedenlerden dolayı ortaya çıkabilmektedir. Bunlar arasında yüksek oranda iş stresi ve çözülmemiş çatışmalar, düşmanlık besleyen kişilerin diğerlerini etkilemesi, örgüt iklimi, örgütsel problemler, özel hayat, diğer çalışanlara göre daha yüksek performans gösterme, önemli bir pozisyonda olma, dini inanç, dış görünüş (Zapf, 1999) sayılabilir.

Ayrıca mobbing davranışları farklı uygulama ve şekillerde ortaya çıkabilmektedir. Leymann bu davranışları; 5 ana grup ve 45 farklı davranış özelliği olarak sıralamıştır. Bunlar (Davenport vd., 2003);

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

Mobbing davranışları bireyler ve yakın çevresi, çalışma ortamı, örgütler, toplum ve ülke çapında sağlık, sosyal, psikolojik ve ekonomik birçok sonuçlar doğurur.

a) Kişiler üzerindeki etkisi; konsantrasyon bozukluğu, üzüntü duyma, ağlama ve uyku bozukluğu gibi semptomlar yanında, sürecin uzamasıyla birlikte yüksek tansiyon, kalıcı uyku bozuklukları, depresyon, işyerine gelmede isteksizlik ya da sık sık rapor kullanma gibi davranışlar ortaya çıkabilir (Yüçetürk, 2005).

b) Kişilerin yakın çevresine etkisi; aile bireyleri ve akraba çevresinden konuyu ve içine düştüğü durumu gizleyen birey, ya daha çok yalnızlığa ve çaresizliğe düşecek ya da onlara karşı davranışları değişecek veya paylaşım sonucunda onlar da psikolojik olarak olumsuz yönde etkilenecektir.

c) Ekonomik açıdan etkisi; her yönden bedensel ve ruhsal sağlığını kaybetmeye başlayan bireyin doktor, ilaç ve hastanelere ödediği parasal giderler ve işten ayrılma durumunda düzenli bir gelirin kaybedilmesi ile sonuçlanır.

d) Sosyal yönden etkisi; imajının zedelenmesi, iş arkadaşları veya özel arkadaşlarının bireyden uzaklaşmaya başlamasına yol açabilir (Lewis, 2006).

e) Çalışma çevresine etkisi; Birey/bireylerin performansı ve verimlilikleri yanında iş için ayrılan zamanda meydana gelen kayıplara, işyerinde genel verimliliğin düşmesine, iş ilişkileri ve barışının bozulmasına ve ast-üst arasında uyumsuzlukların başlamasına, devamsızlık, izin ve rapor almada artışa, örgütsel bağlılığın azalmasına/yok olmasına, kalifiye çalışanların kaybına, işgücü devrinde artışa yol açabilir (ÇSGB, 2013).

f) Ülke ekonomisine etkisi; çalışanların performansının düşmesi, çalışma ve çıktı kalitesinde düşüş, ekstra tazminatlar, işsizlik maliyetleri, erken emeklilik ödemeleri, kaza ve sigorta primleri, işsizlik ve sigorta masrafları, düşük kapasite ile çalışma sonucu oluşan vergi kayıpları, malulen emeklilik taleplerinin artması şeklinde sıralanabilir (Tınaz, 2006).

Birçok bilim insanı mobbingin varlığı, davranış türleri ve sonuçları ile ilgili çalışmalar yapmıştır. Bunlardan bazıları şunlardır;

Chappel ve Di Martino tarafından 1998 yılında yayımlanan ILO raporuna göre, 1996 yılında 15 Avrupa Birliği ülkesinde, önceki yıl içinde çalışanların; % 4'ünün (6 milyon çalışan) fiziksel şiddete, % 2'sinin (3 milyon çalışan) cinsel tacize ve % 8'inin (12 milyona çalışan) mobbinge maruz kalmaktadır (Altuntaş, 2010).

Mikkelsen vd. (2002) tarafından yapılan çalışmada, çalışanların %27'sinin psikolojik sorunlar, %10'nun ise psikosomatik sorunlar yaşadığı belirtilmiştir.

Almanya, Avusturya ve İngiltere'de yapılan çalışmalarda, bir üstünden şiddet görenlerin oranının %70 ile %80 arasında olduğu belirtilmiştir (Kök, 2006).

İsveç'te yapılan bir araştırmaya göre bir yıl içerisinde gerçekleşen intiharların %10- %15'i mobbing kaynaklıdır (Tınaz, 2006).

Qureshi vd. (2015) yüksek öğretim kurumlarında yaptıkları çalışmada, mobbingin stresle pozitif ilişki olduğunu ve işyerinde olumsuz çalışan davranışlarına yol açtığını ortaya koymuşlardır.

Kılıç vd. (2016) yaptıkları çalışmada mobbing davranışlarının çalışanların yaş, cinsiyet, unvan ve eğitim durumlarına göre anlamlı şekilde farklılaştığı, medeni hale ve deneyime göre ise farklılaşmadığını tespit etmişlerdir.

Aksoy (2017) yaptığı çalışmada katılımcıların ortalama % 65,2'sinin mobbinge maruz kaldığını, işveren/amirin % 72,8 ile en yaygın mobbing kaynağı olduğunu tespit etmiştir. Kadınların erkeklerden daha fazla mobbinge maruz kaldığını belirlenmiştir.

2.2. Verimlilik Kavramı

Verimlilik kavramı hem "rasyonellik (akla uygunluk)" hem de "prodüktivite (belirli araçlarla en yüksek sonucu veya belirli bir sonucu en az araç kullanarak elde etmektir)" anlamlarında da kullanılmaktadır (Gülcü, 2004).

Verimlilik aynı çıktıyı daha az maliyetle üretmek şeklinde tanımlanabileceği gibi aynı girdi maliyeti ile daha fazla ürün elde etmek şeklinde de tanımlanabilir (Lenger, 1997).

EPA (European Productivity Agency) verimliliği; "her bir üretim ögesinin etkili kullanım derecesidir" şeklinde tanımlamıştır (Baş ve Artar, 1990).

Verimlilik, bireylerin huzurlu, refah ve daha konforlu bir yaşam seviyesine ulaştırmak için bir araçtır. Verimlilik üretim süreçlerine pozitif değer katar. Verimlilik sosyo-ekonomik sorunlarımızın teşhisini, çözümünü ve uygulamasını mümkün kılmaktadır. Dolayısıyla verimlilik sadece üretim değil bir yaşam tarzı olarak algılanması gerekmektedir (Demirci, 2005).

Literatürde mobbingin iş gücü verimliliği üzerinde negatif bir etkiye sahip olduğu yargısı hakimdir.

Çalışan bireylerin sevgi ve saygı ortamı olmadan, emeğinin karşılığını alamadığı bir yerde huzur içinde ve verimli bir iş hayatı olacağı düşünülemez. Çalışanların işyerinde karşı karşıya kaldıkları mobbing davranışları bireyin fiziksel ve ruhsal sağlığını olumsuz yönde etkilemekte ve örgüt verimliliği ve etkinliğini düşürmektedir (Çarıkcı ve Yavuz, 2009).

Mobbingin işyerinde ve çalışanlar üzerinde oluşturduğu olumsuz etkiler (performansı kayıpları, iş ilişkileri ve barışını bozması, ast-üst arasında oluşturduğu uyumsuzluklar, devamsızlık, izin ve rapor alımında artışa, örgütsel bağlılığın azalması veya yok olması, kalifiye çalışanların kaybı, işgücü devrinde oluşan artış (ÇSGB, 2013)) düşünüldüğünde hem bireysel hem de kurumsal açıdan dolaylı olarak verimliliğe olumsuz etkilere yol açabilmektedir. Sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı işgücü verimliliğini artırma potansiyeline sahiptir (HBÖP, 2011). Mutsuz bir çalışma ortamı da verimliliğin düşmesine ve ekonomi üzerinde negatif etkilere sahip olmaktadır (Özçer, 2007)

Kocaoğlu (2007)'na göre mobbing kişilerin iş verimliliğini azaltmakta, işe odaklanmayı güçleştirmekte ve kişilerin motivasyonlarını olumsuz yönde etkilemektedir.

Meral (2010)'e göre mobbing mağduru, fiziksel ve ruhsal olarak olumsuz yönde etkilenmekte ve verimlilikte düşüşe ve işten ayrılmaya neden olmaktadır.

Vveinhardt vd. (2018)'e göre ise mobbing iş performansını kötüleştirme, verimliliği düşürme ve şirket çalışanlarının personel devir hızını artırma yoluyla iş gücü verimliliğini olumsuz yönde etkilemektedir.

İşyerindeki nezaketsiz davranışlar ile verimlilik ilişkisi ile alakalı (Fritscher-Porter, 2003; Gabriel, 1998; Hornstein, 2003; Johnson ve Indvik, 2001; McCune, 2000; Zauderer, 2002; Pearson vd., 2000) yapılan çalışmalarda; örgütsel bağlılıkta ve verimlilikte düşme, iletişim problemleri, işe gelmeme gibi durumlar birer belirti olarak ifade edilmektedir (Hutton ve Gates, 2008).

Michael'in A.B.D.'de yaptığı çalışmaya göre kadın çalışanların %42'sinin, erkek çalışanların ise % 15'inin son iki yılda zorbalığa uğradığı, bunun zaman kaybı ve verimlilik açısından 180 milyon dolara yol açtığı belirtilmektedir (Tutar, 2004).

2.4. Sağlık Hizmetlerinde Mobbing ve Verimlilik

Sağlık hizmetlerinde; özellikle hastanelerde çok fazla miktarda meslek grubu birlikte hizmet vermektedir. Farklı medikal hizmetlerin yanında otelcilik hizmetleri, teknik hizmetler, otomasyon, öğrenim, inceleme, danışmanlık/yönlendirme, transport ve diğer bir takım işlevler sınırlı bir mekânda bir arada icra edilmektedir. Yapılan işler kompleks ve değişkendir. Verilen hizmetlerin sayısı artıca, karmaşıklık seviyesi de artmaktadır. Yüksek seviyede uzmanlaşma söz konusudur. Sağlık kurumlarında fonksiyonel bağımlılık ve yüksek düzeyde koordinasyon gerekmektedir. Çalışanların büyük ölçüde uzman bireylerden oluşması, alanlarında bilgi ve tecrübelerinden kaynaklı bir güce sahip olmalarını sağlamaktadır (Kavuncubaşı, 2000).

Bilhassa hastanelerde; yoğun, stresli ve zor çalışma şartları, nöbet, olanaksızlıklar, yetersiz ücret ve matriks organizasyon yapısı gereği işlevsel bağımlığın çok fazla olması çalışanlar arasında iletişim sorunu sıkça karşılaşılan durumlardır. İletişim eksikliği de beraberinde yanlış anlaşılmaları ve sorunları getirmektedir (Yiğitbaş ve Deveci, 2011).

Kariyer ve yükselme sırasında yapılan adaletsizlikler, özellikle ebe, hemşire, sağlık memuru ve diğer sağlık personellerinin erken yaşlarda çalışmaya başlamaları ve saldırı veya tacize karşı kendilerini koruyamamaları, idareye yakınlık ve yöneticiye kişisel yaklaşım nedeniyle ayrımcılık yapılması gibi sebepler sağlık sektöründe mobbingi tetikleyen etkenlerdir (Çobanoğlu, 2005).

Ayrıca yüksek hasta sayısı ve iş temposu, yoğun çalışma şartları ve nöbetlerden dolayı yaşanan ailevi sorunlar ve işin gerekliliklerinin tam olarak yerine getirilememesi mobbingi etkileyen etkenler olarak sayılabilir (Görgülü, 2013):

Sağlık çalışanlarının işyerlerinde yaşadıkları mobbing, depresif semptomları ortaya çıkarırken bireylerin yaşam kalitesini de negatif yönde etkilemektedir. Ayrıca çalışma performansında düşüş ve isteksizlik gibi sonuçlar doğurmaktadır (Yavuzer ve Çivilidağ, 2014).

Sağlık kurumu yetkililerinin özellikle mobbing konusunda, çalışanların kendilerini rahat ifade edebilecekleri ve düşüncelerine peşin hükümle yaklaşılmayan bir ortamın oluşturulması kurum verimliliği açısından pozitif bir etki oluşturacaktır (Yılmaz ve Doğan, 2017).

Hastanelerde verimlilik artışının sağlanabilmesi için öncelikle iş gücü verimliliğinin artırılması gerekmektedir (Chow-Chua ve Goh, 2002)

Zapf'ın yaptığı bir çalışmaya göre, en çok hastanede çalışanlar, sonrasında ise polisler ve öğretmenler mobbinge maruz kalmaktadır (Tengilimoğlu, 2015).

Sağlık çalışanları arasında ise diğerlerine göre hemşirelerin mobbing davranışlarına daha fazla maruz kaldığı yapılan birçok çalışma da belirtilmektedir (Khorsid ve Akın 2006).

Durmuş vd. (2018)'nin yapmış olduğu çalışmada mobbing davranışlarından etkilenen hemşirelerin psikolojik olarak etkilendiği, % 7'sinin bazen intiharı düşündüğü, sağlık ve performanslarının olumsuz yönde etkilendiği tespit edilmiştir.

Güven vd. (2012)'nin yaptığı çalışmada ebe ve hemşirelerin %12.7'sinin son altı ay içerisinde haftada en az mobbing davranışlarından birine ya da bir kaçına maruz kaldıkları tespit edilmiştir. Ayrıca itibara saldırıların diğer alt boyutlara göre daha fazla olduğu ve % 41.5'nin de başka bir kurumda çalışmak istedikleri belirlenmiştir.

Güney Afrika'da yapılan bir çalışmada fiziksel şiddetten ve hizmetlerin niteliğinin düşmesinden sonra, genel bir mutsuzluk duygusunun olduğu bildirilmiştir. Mobbingin yol açtığı gerilim, hastalara daha az bakım göstermeye neden olurken hasta ile bakıcı arasındaki ilişkiye zarar vermektedir (Paksoy, 2007).

Yıldırım ve Yıldırım (2006) yaptıkları çalışmada hemşirelerin % 86.5'inin son 12 ayda işyerinde mobbing davranışıyla karşı karşıya kaldığı, özel hastanelerde çalışanların kamu hastanelerinde çalışanlara göre daha fazla mobbinge maruz kaldıkları, ayrıca katılımcıların % 10'unun bazen intiharı düşündüğünü belirtmişlerdir.

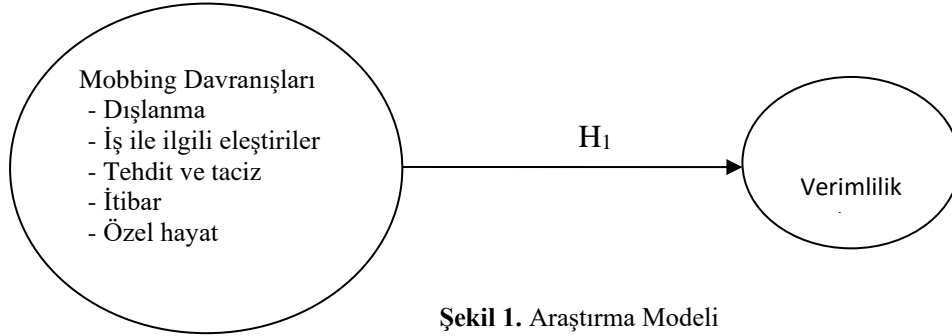
3. MATERYAL VE YÖNTEM

Bu çalışma mobbing davranışlarının çalışanların verimlilik algısı üzerine etkisini ve çeşitli sosyo-demografik özelliklere göre karşılaştırılmasını yapmak amacıyla, bir kamu hastanesinde; uzman hekim, pratisyen hekim, yardımcı sağlık personeli, idari personel ve sözleşmeli personellerden oluşan çalışanları kapsamaktadır. Çalışmada, kurumda görevli 465 kişinin tamamına anket uygulanması amaçlanmışken, bazı personellerin katılmayı kabul etmemesinden dolayı kolayda örneklem yöntemi ile ulaşılabilen ve katılmayı kabul eden 321 personele uygulanmış, ancak elde edilen veriler incelendiğinde 245 adet anket formu değerlendirilmeye alınmıştır.

Mobbing davranışları düzeyinin ölçülmesi için Leymann (1993) tarafından geliştirilen 5 grup (sosyal ilişkilere saldırı, sistematik dışlanma, iş ile ilgili görevlerde değişiklikler, kişinin itibarına karşı yapılan saldırılar, tehdit ve tacizler) ve 45 maddelik "Psikolojik Terör Ölçeği" (Inventory of Psychological Terror-LIPT) ölçek temelinde 34 ifadeden oluşan bir ölçek kullanılmıştır. Ayrıca çalışanların verimlilik algısı düzeyi ölçeği ise 8 ifadeden oluşmaktadır. Ölçekler likert tipi sorulardan oluşmakta olup, (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum) beşli cevaplama seçeneğine sahiptir. Ayrıca sosyo-demografik özellikler ise 6 adet ifade ile ölçülmektedir.

Araştırma anket formu üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm mobbing davranışları, ikinci bölüm çalışanların verimlilik algısı düzeyini ölçmektedir. Üçüncü bölüm ise katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini yansıtan ifadelerden oluşmaktadır.

Hastanede farklı meslek gruplarına sahip çalışanların görevleri esnasında maruz kaldıkları mobbing davranışlarının, verimlilik algısı düzeyleri üzerindeki etkisi ve çeşitli sosyo-demografik özelliklerine göre mobbing davranışları ve verimlilik algısı ortalamalarının anlamlı farklılıklar oluşturup oluşturmadığı incelenmiştir. Bu doğrultuda araştırma modeli Şekil 1'de gösterilmiştir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

Araştırma hipotezleri yukarıda yapılan kavramsal açıklama ve literatür taraması ve araştırma modeline doğrultusunda şu şekilde belirlenmiştir:

H₁: Mobbing davranışları çalışanların verimlilik algısına negatif etki eder.

H_{1a}: Dışlanma çalışanların verimlilik algısına negatif etki eder.

H_{1b}: İş ile ilgili eleştiriler çalışanların verimlilik algısına negatif etki eder.

H_{1c}: Tehdit ve taciz çalışanların verimlilik algısına negatif etki eder.

H_{1d}: İtibara yönelik eleştiriler çalışanların verimlilik algısına negatif etki eder.

H_{1e}: Özel hayata yönelik eleştiriler çalışanların verimlilik algısına negatif etki eder.

H₂: Mobbing davranışı alt boyutları arasında pozitif yönde ilişki vardır.

H₃: Mobbing davranışları ortalamaları açısından sosyo-demografik özelliklere göre gruplar arasında anlamlı farklılıklar vardır.

H_{3a}: Mobbing davranışları alt boyutları ortalamaları açısından cinsiyete göre gruplar arasında anlamlı farklılıklar vardır.

H_{3b}: Mobbing davranışları alt boyutları ortalamaları açısından yaşa göre gruplar arasında anlamlı farklılıklar vardır.

H_{3c}: Mobbing davranışları alt boyutları ortalamaları açısından medeni hale göre gruplar arasında anlamlı farklılıklar vardır.

H_{3d}: Mobbing davranışları alt boyutları ortalamaları açısından eğitim duumuna göre gruplar arasında anlamlı farklılıklar vardır.

H_{3c}: Mobbing davranışları alt boyutları ortalamaları açısından unvan/pozisyona göre gruplar arasında anlamlı farklılıklar vardır.

H_{3f}: Mobbing davranışları alt boyutları ortalamaları açısından gelir düzeyine göre gruplar arasında anlamlı farklılıklar vardır.

H₄: Verimlilik algısı ortalamaları açısından sosyo-demografik özelliklere göre gruplar arasında anlamlı farklılıklar vardır.

H_{4a}: Verimlilik algısı ortalamaları açısından cinsiyete göre gruplar arasında anlamlı farklılıklar vardır.

H_{4b}: Verimlilik algısı ortalamaları açısından yaşa göre gruplar arasında anlamlı farklılıklar vardır.

H_{4c}: Verimlilik algısı ortalamaları açısından medeni hale göre gruplar arasında anlamlı farklılıklar vardır.

H_{4d}: Verimlilik algısı ortalamaları açısından eğitim durumuna göre gruplar arasında anlamlı farklılıklar vardır.

H_{4e}: Verimlilik algısı ortalamaları açısından unvan/pozisyona göre gruplar arasında anlamlı farklılıklar vardır.

H_{4f}: Verimlilik algısı ortalamaları açısından gelir düzeyine göre gruplar arasında anlamlı farklılıklar vardır.

4. BULGULAR

Bir kamu hastanesinde görev yapan personellere yapılan çalışmanın katılımcılarından elde edilen veriler frekans ve yüzde dağılımı ve hipotez testleri (faktör analizi, bağımsız örneklem t testi, anova, korelasyon, regresyon) ile analiz edilerek sonuçlar tablolar halinde sunulmuştur.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri Frekans ve Yüzde Dağılımı

		Frekans Dağılımı	%			Frekans Dağılımı	%	
Cinsiyet	Kadın	123	50,2	Çalıştığınız Unvan/Pozisyon	Orta düzey yönetici	5	2,0	
	Erkek	122	48,8		Uzman Hekim	27	11,0	
Yaş	18-25	17	6,9		Ebe-Hemşire-Sağlık memuru	74	30,2	
	26-35	100	40,8		Laboratuar.-Röntgen tekn.	41	16,7	
	36-45	88	35,9		V.h.k.i- Memur	14	5,7	
	45 yaş üstü	40	16,3		Bilgi işlem	32	13,1	
Medeni Hal	Evli	176	71,8		Temizlik pers.	26	10,6	
	Bekar	57	23,3		Güvenlik pers.	12	4,9	
	Diğer	12	4,9		Diğer	14	5,7	
Eğitim Durumu	İlköğretim	18	7,3		Gelir Düzeyi	1000-2000	70	28,6
	Lise	64	26,1			2001-3000	68	27,8
	Önlisans	78	31,8			3001-4000	71	29,0
	Lisans	47	19,2	4001-5000		9	3,7	
	Y.lisans	11	4,5	5000 üzeri		27	11,0	
	Doktora	27	11,0					

Katılımcıların demografik özelliklerine göre; kadın çalışanların (% 50,2) fazla, büyük çoğunluğunun 26-45 yaş (% 86,7) aralığında, evli (% 71,8) ve lisans ve altı seviyede (% 84,5) bir eğitim düzeyine sahip olduğu anlaşılmaktadır. Katılımcıların çalıştığı unvan/pozisyona göre en fazla ebe-hemşire-sağlık memuru (% 30,2), en az ise güvenlik personeli (% 4,9) bulunmaktadır. Çalışanların büyük çoğunluğu (% 85,3) 4000 TL.'nin altında gelir düzeyine sahiptir.

Verilerin normal dağılıp dağılmadığını, diğer bir deyişle parametrik testler yapmaya uygun olup olmadığını ölçmek amacıyla; her iki değişkene ait Kolmogorov-Smirnov testi ve çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerleri incelenmiştir.

Tablo 2. Mobbing ve Verimlilik Algısı Çarpıklık ve Basıklık Değerleri

Mobbing	Çarpıklık	,314
	Basıklık	-,650
Verimlilik Algısı	Çarpıklık	,364
	Basıklık	,529

Her iki değişkene ait Kolmogorov-Smirnov testi anlamlı (,00) olmasına rağmen, Tablo 2.'de görüldüğü gibi çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerlerinin % 5 güven düzeyinde ± 2.58 değer aralığında (Liu

vd.,2005) olduğundan dolayı verilerin normal dağıldığı varsayılmıştır. Bu doğrultuda geliştirilen hipotezler parametrik testler yardımı ile analiz edilmiştir.

Ölçekleri oluşturan ifadelerin güvenilirliği Cronbach's Alpha değerlerine bakılarak ,70 üzeri değerler yeterli (Hair vd., 1995) bir güvenilirlik göstergesi olarak kabul edilmiştir.

Tablo 3. Araştırma Modeli Cronbach's Alpha Değerleri

	Cronbach's Alpha	İfade Sayısı
Mobbing	,938	34
Verimlilik Algısı	,863	8
Model	,895	42

Tablo 3.'e göre; modeli oluşturan mobbing ve verimlilik algısı ölçeklerinin kendi içinde yeterli güvenilirliğe sahip olduğu gibi, toplam 42 ifadeden oluşan modelin de (.895) yeterli güvenilirlikte olduğu dolayısıyla modeli oluşturan tüm ifadelerin birbiri ile yeterli derecede uyum gösterdiği anlaşılmaktadır.

4.1. Faktör Analizi

Mobbing davranışlarına maruz kalma durumunu tespit etmek amacıyla kullanılan, Leymann (1993)'ın 5 alt boyut ve 45 maddeden oluşan "Psikolojik Terör Ölçeği" temelinde oluşturulan ve 34 ifadeden oluşan ölçeğin alt boyutlarını belirlemek için faktör analizi yapılmıştır. Fakat faktör analizi yapılmadan önce verilerin analize uygunluğunun belirlenmesi için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ile Bartlett Küresellik Testi (Yıldırım ve Selvi, 2015)'nin yapılması ve KMO değerinin 0,60'dan büyük ve Bartlett testinin ise anlamlı olması (Büyüköztürk, 2006) gerekmektedir.

Bu doğrultuda yapılan analiz sonucunda 34 ifadeden oluşan ölçeğin KMO değeri (.849) uygun ve Bartlett Küresellik Testi (.00) anlamlı olarak bulunmuştur.

Analizin ilk aşamasında 5 faktörlü bir yapının elde edilip edilemeyeceğini sınamak amacıyla faktör ataması ve Equamax döndürme yöntemi ile inceleme yapılmıştır. Elde edilen yapının açıklanan varyans değeri 64,5 ve beş faktörden oluşmaktadır. Ancak çok fazla sayıda birden fazla faktörle ilişkili olan binişik değişkenler bulunduğundan, bunlar analizden çıkarılarak yeniden faktör analizi yapılmıştır.

Yapılan faktör analizleri sonunda 7, 8, 10, 12, 13, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 25, 26, 29, 30, 31, 33 ve 34 nolu ifadeler çıkartılarak 15 ifade ve 5 faktörden oluşan saf değişkenlere sahip bir yapı elde edilmiştir. Bu yapıya ait KMO değeri (.788) ve Bartlett Küresellik Testi (.00) anlamlı bulunmuş ve beş faktörlü yapı toplam varyansın % 74,619'unu açıklamaktadır.

Tablo 4. Mobbing Ölçeği Faktör Analizi Tablosu

	Dışlanma	İş ile İlgili Eleştiri	Tehdit-Taciz	İtibar	Özel Hayat
Çalışmakta olduğum kurumda kararlarım sürekli olarak eleştiriliyor.	,792				
Çalışmakta olduğum kurumda konuşma davranış ve hareketlerim sorgulanıyor.	,633				
Çalışmakta olduğum kurumda işimi tam ve eksiksiz yaptığım halde olumsuz tenkit alıyorum.	,844				
Çalışmakta olduğum kurumda görmezden geliniyorum.	,799				
Çalışmakta olduğum kurumda yaptığım işler diğer çalışanlar tarafından sürekli olarak eleştiriliyor.	,740				
Çalışmakta olduğum kurumda özel yaşantım eleştiriliyor.					,683
Çalışmakta olduğum kurumda yazılı tehditler alıyorum.			,846		
Çalışmakta olduğum kurumda üstlerim kendimi ifade etmeme engeller koyuyorlar.		,697			
Çalışmakta olduğum kurumda sürekli olarak yetkimin üstünde sorumluluklar yükleniyor.		,794			
Çalışmakta olduğum kurumda özel yaşantım alay konusu oluyor.					,839
Çalışmakta olduğum kurumda sorumlu olmadığım konularda tenkit ediliyorum.		,800			
Çalışmakta olduğum kurumda diğer çalışanlardan bilinçli olarak izole ediliyorum.		,825			
Çalışmakta olduğum kurumda özgüvenimi olumsuz etkileyecek bir iş yapmaya zorlanıyorum.				,718	
Çalışmakta olduğum kurumda cinsel imalarda bulunuluyor.			,864		
Çalışmakta olduğum kurumda politik görüş, dini inancımın dolayı eleştiriliyorum.				,856	

Analiz sonucunda elde edilen yapıyı oluşturan faktörlerin yük değerleri;

- Dışlanma faktöründe yer alan ifadeler için ,633- ,844 arasında,
- İş ile ilgili eleştiri faktöründe yer alan ifadeler için ,697- ,825 arasında,
- Tehdit-taciz faktöründe yer alan ifadeler için ,846- ,864
- İtibar faktöründe yer alan ifadeler için ,718- ,856,
- Özel hayat faktöründe yer alan ifadeler için ,683- ,839 olarak bulunmuştur.

Faktör analizi sonucunda elde edilen mobbing ölçeği alt boyutlarını oluşturan ifadelerin iç tutarlılığını ölçmek amacıyla güvenilirlik analizi yapılmıştır.

Tablo 5. Mobbing Ölçeği Alt Boyutlarının Cronbach's Alpha Değerleri

	Cronbach's Alpha	İfade Sayısı
Dışlanma	,860	5
İş ile İlgili Eleştiri	,854	4
Tehdit-Taciz	,690	2
İtibar	,804	2
Özel Hayat	,591	2
Model	,854	15

Tablo 5'e göre; mobbing ölçeği alt boyutlarının güvenilirlik analizi sonucuna dışlanma, iş ile ilgili eleştiri ve itibar faktörünün yeterli güvenilirliği sağladığı tespit edilmiştir. Ancak özel hayat ve tehdit-taciz faktörlerinin Cronbach's Alpha değerlerinin ,70'in altında olduğundan dolayı yeterli güvenilirliği sağlayamadığı görülmektedir. Bu doğrultuda 4 ifade (2 faktör) kapsam dışı bırakılarak, araştırmanın sonraki bölümlerinde yapılacak analizlerde 3 faktörlü 11 sorudan oluşan yapı kullanılmaktadır.

Tablo 6. Değişkenlerin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	Ortalama	Std. Sapma
Verimlilik Algısı	2,8663	,86075
Dışlanma	2,2359	,83647
İtibar	1,9837	,82961
İşle İlgili Eleştiri	2,2408	,84061
Mobbing	2,1546	,83556

Tablo 6.'ya göre; hastane çalışanları genel anlamda düşük düzeyde mobbing davranışlarıyla karşılaşmakta ve en fazla işle ilgili eleştirilere maruz kalmaktadır. Bu durumda işle ilgili olarak orta düzeyde verimli olduklarını düşünmektedirler.

4.2. Hipotez Testleri

4.2.1. T Testi ve Anova Analizi

Araştırma modelini oluşturan mobbing ölçeği alt boyutları ve verimlilik algısı ölçeğine ait ifadelere katılımcıların vermiş olduğu cevapların ortalamalarının çeşitli sosyo-demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediği incelenerek sonuçlar tablolar halinde sunulmuştur.

Tablo 7. Cinsiyete göre Mobbing ve Verimlilik Algısının Bağımsız Örneklem T-Testi Tablosu

		Ortalama		Varyansların Eşitliği için Levene Testi		Ortalamaların Eşitliği için T-testi	
		Kadın	Erkek	F	Sig.	t	Sig.
Mobbing Alt Boyutları	Dışlanma	2,22	2,24	4,000	,047	-,216	,829
	İşle İlgili Eleştiri	2,40	2,07	21,321	,000	3,114	,002
		Varyanslar eşit(homojen) değil. (Equal variances not assumed)					3,118
	İtibar	1,95	2,01	,066	,797	-,614	,540
Verimlilik Algısı		2,83	2,89	8,363	,004	-,509	,611

Tablo 7'ye göre; sadece "işle ilgili eleştiri" değişkeni açısından gruplar arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Diğer değişkenler için ise anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Sonuçlara göre H_{3a} kısmen desteklenirken H_{4a} reddedilmektedir. Analiz sonucu, kadın çalışanların işle ilgili eleştirilere daha fazla maruz kaldığını göstermektedir.

Tablo 8. Yaş Gruplarına göre F Testi Tablosu

			Kareler Toplamı	df	Ortalamanın Karesi	F	Sig.
Mobbing Alt Boyutları	Dışlanma	Gruplar Arasında	10,617	3	3,539	5,327	,001
		Gruplar İçinde	160,107	241	,664		
	İşle İlgili Eleştiri	Gruplar Arasında	3,067	3	1,022	1,455	,228
		Gruplar İçinde	169,350	241	,703		
	İtibar	Gruplar Arasında	4,478	3	1,493	2,201	,089
		Gruplar İçinde	163,456	241	,678		
Verimlilik Algısı	Gruplar Arasında	7,844	3	2,615	3,644	,013	
	Gruplar İçinde	172,935	241	,718			

Tablo 8.'e göre; dışlanma ve verimlilik algısı için grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Sonuçlara göre H_{3b} kısmen, H_{4b} ise tam olarak desteklenmektedir. Sonraki bölümde değişkenler için hangi gruplar arasında farklılıklar olduğunun tespiti için varyansların homejenlik testi ve sonuca göre hangi Post hoc testlerinin yapılacağı belirlenmektedir.

Tablo 9. Yaş Gruplarına Göre Varyansların Homojenlik Testi Tablosu

	Levene İstatistiği	df1	df2	Sig.
Dışlanma	1,048	3	241	,372
Verimlilik Algısı	2,297	3	241	,078

Tablo 9.'a göre; varyanslar homojen ($>,05$) olarak dağılmaktadır. Bu doğrultuda hangi gruplar arasında farklılıklar olduğunun tespiti için Tukey testi kullanılmıştır.

Tablo 10. Yaş Gruplarına göre Post-hoc Testleri Tablosu

Bağımlı Değişken	(I) Yaş Grupları	(J) Yaş Grupları	Ortalama Fark (I-J)	Std. Hata	Sig.
Dışlanma	26-35	46-+	,55300	,15249	,002
		36-45	-,32625	,12381	,044
Verimlilik	26-35	46-+	,55300	,15249	,002
		36-45	-,32625	,12381	,044

Tablo 10.'a göre; 26-35 yaş aralığındaki çalışanlar, 46 yaş ve üzeri olanlara göre dışlamaya yönelik mobbing davranışlarına daha fazla maruz kalmaktadır. Ayrıca 26-35 yaş aralığındaki çalışanların verimlilik algısı düzeyinin, 36 yaş ve üzerindekiilere göre daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 11. Medeni Duruma göre F Testi Tablosu

			Kareler Toplamı	df	Ortalamanın Karesi	F	Sig.
Mobbing Alt Boyutları	Dışlanma	Gruplar Arasında	,013	2	,006	,009	,991
		Gruplar İçinde	170,711	242	,705		
	İşle İlgili Eleştiri	Gruplar Arasında	,488	2	,244	,343	,710
		Gruplar İçinde	171,929	242	,710		
	İtibar	Gruplar Arasında	,353	2	,177	,255	,775
		Gruplar İçinde	167,581	242	,692		
Verimlilik Algısı	Gruplar Arasında	1,639	2	,819	1,107	,332	
	Gruplar İçinde	179,140	242	,740			

Tablo 11.'e göre; tüm değişkenler için grup ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır. Sonuçlara göre H_{3c} ve H_{4c} desteklenmemektedir.

Tablo 12. Eğitim Durumuna göre F Testi Tablosu

			Kareler Toplamı	df	Ortalamanın Karesi	F	Sig.
Mobbing Alt Boyutları	Dışlanma	Gruplar Arasında	11,705	5	2,341	3,519	,004
		Gruplar İçinde	159,019	239	,665		
	İşle İlgili Eleştiri	Gruplar Arasında	14,706	5	2,941	4,457	,001
		Gruplar İçinde	157,711	239	,660		
	İtibar	Gruplar Arasında	6,056	5	1,211	1,788	,116
		Gruplar İçinde	161,878	239	,677		
Verimlilik Algısı	Gruplar Arasında	22,381	5	4,476	6,754	,000	
	Gruplar İçinde	158,398	239	,663			

Tablo 12.'ye göre; dışlanma, işle ilgili eleştiri ve verimlilik algısı için grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Sonuçlara göre H_{3d} kısmen, H_{4d} ise tam olarak desteklenmektedir.

Tablo 13. Eğitim Durumuna Göre Varyansların Homojenlik Testi Tablosu

	Levene İstatistiği	df1	df2	Sig.
Dışlanma	7,735	5	239	,000
İşle İlgili Eleştiri	10,196	5	239	,000
Verimlilik Algısı	2,611	5	239	,025

Tablo 13.'e göre; tüm değişkenler için varyansların homojen ($<,05$) olarak dağılmadığı anlaşılmaktadır. Bu doğrultuda hangi gruplar arasında farklılıklar olduğunun tespiti için Games- Howell testi kullanılmıştır.

Tablo 14. Eğitim Durumuna göre Post-hoc Testleri Tablosu

Bağımlı Değişken	(I) Eğitim Durumu	(J) Eğitim Durumu	Ortalama Fark (I-J)	Std. Hata	Sig.
Dışlanma	Önlisans	Doktora	,42450	,10901	,002
İşle İlgili Eleştiri	İlköğretim	Lise	-,76042	,17346	,001
		Önlisans	-,82692	,14721	,000
		Lisans	-,53369	,16041	,020
		Doktora	-,41667	,13477	,047
Verimlilik	Lise	İlköğretim	,99219	,22193	,002
		Önlisans	,48097	,13257	,005

Tablo 14.'e göre; önlisans mezunu çalışanlar, doktora mezunlarına göre dışlanmaya yönelik mobbing davranışlarına daha fazla maruz kalmaktadır. İlköğretim mezunları diğerlerine göre işle ilgili eleştirilere daha az maruz kalmaktadır. Ayrıca lise mezunu çalışanların verimlilik algısı düzeyinin, ilköğretim ve önlisans mezunlarına göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 15. Unvan/Pozisyon Durumuna göre F Testi Tablosu

		Kareler Toplamı	df	Ortalamanın Karesi	F	Sig.	
Mobbing Alt Boyutları	Dışlanma	Gruplar Arasında	24,792	8	3,099	5,012	,000
		Gruplar İçinde	145,932	236	,618		
	İşle İlgili Eleştiri	Gruplar Arasında	37,005	8	4,626	8,062	,000
		Gruplar İçinde	135,412	236	,574		
	İtibar	Gruplar Arasında	13,121	8	1,640	2,500	,013
		Gruplar İçinde	154,813	236	,656		
Verimlilik Algısı	Gruplar Arasında	19,432	8	2,429	3,553	,001	
	Gruplar İçinde	161,347	236	,684			

Tablo 15.'e göre; tüm değişkenler için grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Sonuçlara göre H_{3e} ve H_{4e} desteklenmektedir.

Tablo 16. Unvan/Pozisyon Durumuna göre Varyansların Homojenlik Testi Tablosu

	Levene İstatistiği	df1	df2	Sig.
Dışlanma	6,315	8	236	,000
İşle İlgili Eleştiri	9,613	8	236	,000
İtibar	4,303	8	236	,000
Verimlilik Algısı	2,169	8	236	,031

Tablo 16.'ya göre; tüm değişkenler için varyansların homojen ($<,05$) olarak dağılmadığı anlaşılmaktadır. Bu doğrultuda hangi gruplar arasında farklılıklar olduğunun tespiti için Games- Howell testi kullanılmıştır.

Tablo 17. Unvan/Pozisyon Durumuna göre Post-hoc Testleri Tablosu

Bağımlı Değişken	(I) Unvan/Pozisyon	(J) Unvan/Pozisyon	Ortalama Fark (I-J)	Std. Hata	Sig.
Dışlanma	V.h.k.i- Memur	Temizlik personeli	1,17582	,29335	,017
İşle İlgili Eleştiri	Temizlik personeli	Uzman Hekim	-,57692	,11519	,000
		Ebe - Hemşire - Sağlık Memuru.	-1,11746	,13839	,000
		Laboratuar - Röntgen teknisyeni	-,62570	,13671	,001
		Bilgi işlem	-1,12380	,15788	,000
		Diğer	-1,32692	,30006	,010
	Uzman Hekim	Ebe - Hemşire - Sağlık Memuru	-,54054	,12013	,001
		Bilgi işlem	-,54688	,14215	,010
		Ebe - Hemşire - Sağlık Memuru.	,49176	,14091	,020
İtibar	Temizlik personeli	Uzman Hekim	-,53989	,12952	,004
		Ebe - Hemşire - Sağlık Memuru.	-,69179	,13459	,000
		Laboratuar - Röntgen teknisyeni	-,63790	,16164	,006
		Bilgi işlem	-,54567	,15356	,021
Verimlilik	Bilgi işlem personeli	Ebe - Hemşire - Sağlık Memuru.	,52280	,14988	,023
		Laboratuar - Röntgen teknisyeni	,73399	,16619	,001
		Diğer	,86161	,23138	,025

Tablo 17.'ye göre; temizlik personelleri, v.h.k.i- memurlara göre dışlanmaya yönelik mobbing davranışlarına, diğer çoğu çalışana göre ise işle ilgili eleştirilere daha az maruz kalmaktadır. Uzman hekimler de işle ilgili eleştirilere ebe - hemşire - sağlık memuru ve bilgi işlem personellerine göre daha az maruz kalmaktadır. Ayrıca laboratuar - röntgen teknisyenleri, ebe - hemşire - sağlık memuruna göre işle ilgili daha az eleştiri almaktadır. Temizlik personelleri diğer çoğu çalışana göre itibara yönelik saldırılara daha az maruz kalmaktadır. Bilgi işlem personellerinin verimlilik algısı düzeyinin, ebe - hemşire - sağlık memuru, laboratuar - röntgen teknisyeni ve diğerlerine göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 18. Gelir Düzeyine göre F Testi Tablosu

		Kareler Toplamı	df	Ortalamanın Karesi	F	Sig.	
Mobbing Alt Boyutları	Dışlanma	Gruplar Arasında	5,423	4	1,356	1,968	,100
		Gruplar İçinde	165,301	240	,689		
	İşle İlgili Eleştiri	Gruplar Arasında	13,958	4	3,489	5,285	,000
		Gruplar İçinde	158,459	240	,660		
	İtibar	Gruplar Arasında	10,365	4	2,591	3,947	,004
		Gruplar İçinde	157,570	240	,657		
Verimlilik Algısı	Gruplar Arasında	10,485	4	2,621	3,694	,006	
	Gruplar İçinde	170,293	240	,710			

Tablo 18.'e göre; işle ilgili eleştiri, itibar ve verimlilik algısı değişkenleri için grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Sonuçlara göre H_{3f} kısmen, H_{4f} ise tam olarak desteklenmektedir.

Tablo 19. Gelir Düzeyine göre Varyansların Homojenlik Testi Tablosu

	Levene İstatistiği	df1	df2	Sig.
İşle İlgili Eleştiri	11,999	4	240	,000
İtibar	5,346	4	240	,000
Verimlilik Algısı	1,332	4	240	,259

Tablo 19.'a göre; işle ilgili eleştiri ve itibar değişkenleri için varyansların homojen ($<,05$) olarak dağılmadığı anlaşılmaktadır. Bu doğrultuda işle ilgili eleştiri ve itibar değişkenleri için Games- Howell testi ve verimlilik algısı için Tukey testi kullanılmıştır.

Tablo 20. Gelir Düzeyine göre Post-hoc Testleri Tablosu

Bağımlı Değişken	(I) Gelir Düzeyi	(J) Gelir Düzeyi	Ortalama Fark (I-J)	Std. Hata	Sig.
Dışlanma	1000-2000	3001-4000	,47324	,14188	,009
İşle İlgili Eleştiri	2001-3000	1000-2000	,50578	,15548	,012
		4001-5000	,88276	,17957	,001
		5000 üstü	,57721	,13344	,000
	3001-4000	4001-5000	,16424	,028	,0498
İtibar	2001-3000	1000-2000	,52185	,14765	,005
		4001-5000	,59804	,19010	,034
Verimlilik	1000-2000	3001-4000	,47324	,14188	,009

Tablo 20.'ye göre; 1000-2000 T.L. arası gelire sahip çalışanlar, 3001-4000 T.L. arası gelire sahip olanlara göre dışlanmaya yönelik mobbing davranışlarına daha fazla maruz kalmaktadır. 2001-3000 T.L. arası gelire sahip çalışanlar, diğer çalışanların çoğuna göre işle ilgili eleştirilere daha fazla maruz kalmaktadır. Ayrıca 3001-4000 T.L. arası gelire sahip olanların verimlilik algısı düzeyinin, 4001-5000 T.L. arası gelire sahip olanlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

4.2.2. Korelasyon Analizi

Çalışmanın bu bölümünde araştırma modelini oluşturan değişkenler (mobbing alt boyutları- verimlilik algısı) arasındaki ilişkinin tespiti amacıyla korelasyon analizi yapılarak, sonuçlar tablo halinde sunulmuştur.

Tablo 21. Korelasyon Tablosu

	N	Dışlanma	İşle İlgili Eleştiri	İtibar	Verimlilik Algısı
Dışlanma	245	1			
İşle İlgili Eleştiri	245	,379**	1		
İtibar	245	,278**	,501**	1	
Verimlilik Algısı	245	-,327**	-,258**	-,121	1

** . Korelasyon 0.01 Düzeyinde Anlamlı (2-Uçlu).

Tablo 21.'deki analiz sonucuna göre; verimlilik algısı ile itibar arasında anlamlı bir ilişki bulunamazken, verimlilik algısı ile dışlanma ve işle ilgili eleştiri arasında anlamlı, ters (negatif) yönlü bir ilişki bulunmuştur. Ayrıca dışlanma, işle ilgili eleştiri ve itibar arasında anlamlı, pozitif bir ilişki bulunmuştur. Dolayısıyla, sonuçlar H_2 hipotezini desteklemektedir.

4.2.3. Regresyon Analizi

Bu bölümde araştırma modelini oluşturan mobbing davranışları alt boyutlarının çalışanların verimlilik algısı üzerindeki etkisi incelenmektedir. Regresyon analizi yapılmadan önce verilerin uygunluğunun tespiti amacıyla; verilerin normal dağılım gösterdiği, Durbin Watson sonuç değerlerinin uygun olduğu ve Tolerance ve VIF değerleri bağımsız değişkenler arasında çoklu doğrusal ilişkinin olmadığını göstermiştir. Yapılan regresyon analizi sonuçları tablolar halinde sunulmuştur.

Tablo 22. Mobbing Davranışlarının Verimlilik Algısına Etkisi Model Özeti Tablosu

Model	R	R Kare
1 Dışlanma - Verimlilik Algısı	,327	,107
2 İşle İlgili Eleştiriler - Verimlilik Algısı	,258	,066
3 İtibar - Verimlilik Algısı	,121	,015

Tablo 22.'ye göre; dışlanma ile verimlilik algısı arasında zayıf bir ilişki bulunmakta ve verimlilik algısındaki değişimin % 10.7'si dışlanma değişkeni tarafından açıklanmaktadır. İşle ilgili eleştiriler ile verimlilik algısı arasında zayıf bir ilişki bulunmakta ve verimlilik algısındaki değişimin % 6.6'sı işle ilgili

eleştiriler değişkeni tarafından açıklanmaktadır. İtibar ile verimlilik algısı arasında çok zayıf bir ilişki bulunmakta ve verimlilik algısındaki değişimin % 1.5'i itibar değişkeni tarafından açıklanmaktadır.

Tablo 23. Mobbing Davranışlarının Verimlilik Algısına Etkisi F Tablosu

Model		Kareler Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.	
1	Dışlanma - Verimlilik Algısı	Regresyon	19,281	1	19,281	29,012	,000
		Kalıntı	161,497	243	,665		
2	İşle İlgili Eleştiriler - Verimlilik Algısı	Regresyon	12,018	1	12,018	17,304	,000
		Kalıntı	168,761	243	,694		
3	İtibar - Verimlilik Algısı	Regresyon	2,650	1	2,650	3,616	,058
		Kalıntı	178,128	243	,733		

Tablo 23.'e göre; dışlanma ve işle ilgili eleştiriler ile verimlilik algısı arasındaki model bir bütün olarak anlamlı bulunmuştur. Fakat itibar ile verimlilik algısı arasındaki model bir bütün olarak anlamlı bulunamamıştır. Sonuç olarak,, H_{1a} ve H_{1b} hipotezi desteklenmekte, H_{1d} hipotezi ise desteklenmemektedir.

Tablo 24. Mobbing Davranışlarının Verimlilik Algısına Etkisi Katsayılar Tablosu

Model		Standartlaşmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	Sig.
		B	Std. Hata	Beta		
1	Verimlilik Algısı (Sabit)	3,618	,149		24,295	,000
	Dışlanma	-,336	,062	-,327	-5,386	,000
2	Verimlilik Algısı (Sabit)	3,458	,152		22,771	,000
	İşle İlgili Eleştiriler	-,264	,063	-,258	-4,160	,000
3	Verimlilik Algısı (Sabit)	3,116	,142		21,938	,000
	İtibar	-,126	,066	-,121	-1,901	,058

Tablo 24.'e göre; dışlanma ve işle ilgili eleştiriler ile verimlilik algısı arasında anlamlı bir ilişkinin ve etkinin olduğu, dışlanma ve işle ilgili eleştirilerin verimlilik algısını negatif (ters) yönde etkilediği tespit edilmiştir. Fakat itibar ile verimlilik algısı arasında ise anlamlı bir ilişki ve etki bulunamamıştır.

5. TARTIŞMA

Araştırma yapılan sağlık kurumunda tam sayım yöntemiyle 465 çalışanın tamamına anket uygulanması amaçlanırken, katılmayı kabul eden 321 personel sayısı ile % 5 örneklem hatası ve % 95 güven derecesinde örneklemin temsil düzeyinin (500 kişilik evren büyüklüğü için, örneklem büyüklüğü 217 olmalıdır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004)) oldukça yüksek olduğu düşünülmektedir.

Katılımcıların maruz kaldıkları mobbing davranışlarını sorgulayan ifadelerle vermiş oldukları cevaplar bazı tutarsızlıklar göstermektedir. Bu durum yapılan faktör analizinde alt boyutların tespiti sırasında birçok ifadenin ölçekten çıkarılmasına ve iki alt boyutun da yeterli güvenilirliği sağlayamadığı için analize dahil edilmemesine yol açmıştır. Katılımcıların kamu kurumunda çalışıyor olması, iş yerinde duyulmasını istememesi, mağduriyetin açığa vurulması ile amirlerinden tepki alabileceği kaygısı ve işini kaybetme korkusu gibi birçok nedenden dolayı çalışanların bilgiyi gizleme veya çarpıtma ihtiyacı hissetmelerinden kaynaklandığı düşünülmektedir. Ayrıca analizi yapılan genel anlamda mobbinge maruz kalma ve alt boyutlarının ortalama değerlerinin düşük çıkması da, yine ya gizleme ve duyulmasını istememe arzusundan ya da gerçekten hastanede mobbing davranışlarının olmamasından kaynaklanmaktadır.

Çalışanların verimlilik algısı düzeyinin orta seviyelerde olduğu tespit edilirken, bu duruma mobbing davranışlarının yanında daha başka faktörlerin de yol açabileceğini göstermektedir.

Mobbing davranışlarından işle ilgili eleştirilere kadın çalışanlar daha fazla maruz kalmaktadır. Kadın çalışanların yapısı gereği erkeklere göre daha hassas ve duygusal olması, etkilenme düzeyini veya algısını değiştirebilir. Bu sonuç Aksoy (2017) ve Tutar (2004)'ün çalışmaları ile paralellik göstermektedir.

Mobbing davranışlarından dışlamaya yönelik hareketlere 26-35 yaş arası çalışanlar, 45 yaş üstündekilere göre daha fazla maruz kalmaktadır. Bu durum, örneklem içerisinde 26-35 yaş grubunun sayıca daha fazla olması, 45 yaş üstü bireylerin daha tecrübeli, daha pasif ve kritik olmayan noktalarda, mesleki olarak daha uzun süreden beri çalışıyor olmaları veya olaylara tahammül gösterme düzeylerinin daha fazla olması gibi farklılıklar mobbing davranışlarına daha fazla maruz kalındığına dair sonuca yol açabilecektir. Yaş gruplarındaki bu farklılık Kılıç vd. (2016)'nin çalışması ile paralellik göstermektedir. Verimlilik algısı

yönünden 26-35 yaş arasındaki çalışanların 36 yaş üstü çalışanlara göre daha düşük bir ortalamaya sahip olması mobbing davranışlarının bir sonucu olabilir.

Önlisans mezunu çalışanların doktora mezunlarına göre dışlanma davranışlarına daha fazla maruz kalması; önlisans mezunlarının hekim dışı personellerden oluşması, örnekleme sayıca daha fazla olmaları, daha eğitilmiş olanların karşılaşılan olumsuz bir durumda alternatif çıkış yollarını bulma olasılığının daha yüksek olması ve uzman hekimlerin (doktora) amir konumunda bulunmalarından kaynaklanabilmektedir. Ayrıca uzman hekimlerin hastanelerde çoğunlukla tek veya çok az sayıda bulunuyor olmaları, önlisans mezunlarının ise aynı statüde daha fazla mevcuda sahip olması dışlanma davranışlarını ortaya çıkarabilmektedir. İlköğretim mezunlarının diğer çalışanlara göre işle ilgili eleştirilere daha az maruz kalması; yapılan işin basitliği, daha az teknik bilgi ve uzmanlık gerektirmesi, daha az kritik sonuçlara yol açmasından kaynaklanabilir. Lise mezunu çalışanların verimlilik algısı düzeyinin, ilköğretim ve önlisans mezunlarına göre daha yüksek olması; bu grubun çoğunlukla hekim dışı çalışanlar olan güvenlik, bilgi işlem personeli, memur ile sağlık personellerinin bir kısmını kapsamaması ve yapılan işte verimli olduğuna dair sonucun daha somut olarak tespiti ve farkında olunmasından kaynaklanabilir.

Mobbing davranışlarından dışlanma ve işle ilgili eleştirilere en az temizlik personellerinin maruz kalması, yapmış oldukları işin basitliği ve önem derecesi ile alakalı olabilir. Ebe, hemşire ve sağlık memurunun en fazla işle ilgili eleştirilere maruz kalması hem hastaların bakımı ve tedavisinde kilit rol oynamaları hem de servis sorumlusu, hekim ve idari amirlerinin denetimi ve kontrolü altında olmalarından kaynaklanabilmektedir. Sonuçlar Khorsid ve Akın (2006) ile. Yıldırım ve Yıldırım (2006)'ın çalışmaları ile paralellik göstermektedir. Bilgi işlem personellerinin verimlilik algısı düzeyinin diğerlerine göre daha yüksek olması, iş başarısının daha kolay ölçülmesi ile verimlilik algısının daha net ortaya konmasından dolayı oluşabilir.

Dışlanmaya yönelik mobbing davranışlarına 1000-2000 T.L. arası gelire sahip çalışanlar daha fazla maruz kalmaktadır. Bu grup genellikle sözleşmeli olarak çalışanlardan oluşmakta ve bireysel veya grup halinde bireye karşı yapılan yatay mobbinge maruz kaldıkları düşünülmektedir. İşle ilgili eleştirilere en fazla maruz kalan 2001-3000 T.L. arası gelire sahip çalışanların lise mezunu memur, ebe, hemşire vd. olduğu kabul edilirse mesleki yetersizliğin vermiş olduğu hata ve kusurların oluşturduğu bir sonuçtan bahsedilebilir. Ayrıca verimlilik algısı yüksek olan 3001-4000 T.L. arası gelire sahip grubun, önlisans ve lisans mezunu çalışanlar (ebe, hemşire, sağlık memuru, röntgen ve laboratuvar teknisyeni vs.) olduğu düşünüldüğünde, yaptıkları işten tatmin olan, sonuçlarını gördükçe motive olan ve algı düzeyleri artan bireylerden meydana geldiği kabul edilebilir.

Mobbing davranışlarından dışlanma ve işle ilgili eleştiri verimlilik algısı ile anlamlı, ters (negatif) yönlü bir ilişki ve etki tespit edilmiştir. Mobbing davranışları ve verimlilik arasındaki ilişkiye dair çalışmalarla (Taş ve Korkmaz, 2014; Yumuşak, 2008; ÇSGB, 2013; Çarıkçı ve Yavuz, 2009; HBÖP, 2011; Kocaoğlu, 2007; Meral, 2010; Vveinhardt vd., 2018; Hutton ve Gates, 2008; Tutar, 2004; Durmuş vd., 2018; Yavuzer ve Çivilidağ, 2014) paralellik göstermektedir. Fakat itibara yönelik saldırı ile verimlilik algısı arasında ise anlamlı bir ilişki ve etki bulunamamıştır.

Ayrıca dışlanma, işle ilgili eleştiri ve itibara yönelik saldırı arasında anlamlı, pozitif bir ilişki bulunmuştur. Yazında mobbing davranışlarının alt boyutları olarak belirtilen ve bireye yönelik farklı açılardan da olsa sosyal, psikolojik, fiziksel ve ekonomik birçok olumsuz sonuçlara yol açan bu tür davranışların birbirini tetikleyerek etkisini artırdığı söylenebilir.

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Yazında özellikle sağlık sektöründeki mobbing davranışlarına maruz kalma konusu, hem kurumsal hem de bireysel olarak yapılan araştırmalarda yoğun şekilde yaşandığını göstermektedir. Bu araştırmada, hastane çalışanlarının bazı mobbing davranışlarına (dışlanma ve işle ilgili eleştiri) düşük düzeyde de olsa maruz kaldığı belirlenmiştir. Bu mobbing davranışları hastane çalışanlarının verimlilik algısını olumsuz yönde etkilemekte yani mobbing davranışlarına maruz kalma oranı arttıkça verimlilik algısı düşmektedir.

Ayrıca araştırmanın bir diğer sonucu olarak; çalışanlar arasında mobbing davranışlarına en fazla önlisans mezunu, 26-35 yaş, 1000-3000 T.L. arası gelire sahip, kadın, ebe, hemşire ve sağlık memuru grubu maruz kalmaktadır. Bunun yanında temizlik personelleri mobbing davranışlarına en az maruz kalan grup olarak tespit edilmiştir.

Çalışanların verimlilik algısının orta düzeyde olduğu ve lise mezunu, 35 yaş üstü, 3001-4000 T.L. arası gelire sahip ve bilgi işlem personeli gruplarının verimlilik algısı düzeyleri en yüksek düzeyde tespit edilmiştir.

Bir hizmet kolu olarak sağlık sektörü; ihtiyaç ve sonuçlarında belirsizliğin var olduğu, teknik ve uzmanlık bilgisi gerektiren, ertelenemeyen, telafisi olmayan ve insan yaşamı ile doğrudan ilişkili sonuçları barındıran bazı kendine has özelliklere sahiptir. Bu bağlamda sonucu insan yaşamını ilgilendiren bir işte çalışanların verimliliği ve verimli olduklarına dair algısı daha da önem kazanmaktadır. Çalışanların verimliliğini ve algısını olumsuz yönde etkileyen faktörlerden biri olarak mobbing davranışlarının; tanınması, farkında olunması, sonuçlarının nelere yol açabileceği, nasıl mücadele edileceği, hukuki boyutu ve mağduru yasal hakları gibi birçok konuda çalışanların bilgi sahibi olması veya bilgilendirilmesi gerekmektedir. Bu konuda özellikle hastane yönetimine büyük iş düşmektedir. Yönetim çalışanların bu konuda bilgilendirmesini sağlamak amacıyla süreklilik sağlayarak; eğitim programları, seminer, konferans ve gerekirse dışarıdan konusunda uzman kişilerden yardım almalı ve kurum içinde gerek bireysel gerekse gruplar arasında mobbing uygulama veya maruz kalma durumlarının tespiti amacıyla gözlemlerin ve denetimlerin de sıklaştırılması gerekmektedir.

Sonuç olarak literatürde mobbinge maruz kalma ile verimlilik düzeyi arasında negatif yönlü bir ilişki olduğuna dair genel kanıyı destekleyen nitelikte sonuçlara ulaşılmıştır. Çalışmanın sadece 1 kamu hastanesinde ve az sayıda katılımcı ile yapılmasından ziyade daha fazla sayıda (kamu, özel ve üniversite) hastaneyi kapsamaması ve daha fazla katılımcı ile yapılması sonuçların genellenememesi ve sağlıklı sonuçların elde edilebilmesi açısından önem arz etmektedir.

KAYNAKÇA

- Aksoy, C. C. (2017). Fizyoterapistlerde Mobbing Maruziyeti Ve İş Üretkenliğinin İncelenmesi. *Adnan Menderes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 1(1), 20-27.
- Altuntaş C. (2010) Mobbing kavramı ve örnekleri üzerine uygulamalı bir çalışma *Journal of Yasar University* 18(5) 2995-3015
- Arkonaç, S.A. (1998). Psikoloji: Zihin Süreçleri Bilimi, Alfa Yayınları, 2. Baskı, 510s.
- Baş, M. İ. ve Artar, A. (1990) İşletmelerde Verimlilik Denetimi :Ölçme Ve Değerlendirme Modelleri Milli Produktivite Merkezi Yayınları,435 Ankara, s.34
- Baykal, A. N. (2005) Yutucu Rekabet Kanuni Devrindeki Mobbing'den Günümüze. Sistem Yayıncılık, İstanbul
- Browne M.N., Smith M.A. (2008) "Mobbing In The Workplace: The Latest Illustration Of Pervasive Individualism In American Law", *Employee Rights And Employment Policy Journal*, [Vol. 12:131-161]
- Büyüköztürk, Ş. (2006), Veri Analizi El Kitabı, 6. Baskı, Ankara: Pegem A Yayıncılık
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Çalışma Genel Müdürlüğü, (2013) İşyerlerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) Bilgilendirme Rehberi Özel Matbaası Mayıs, Ankara
- Çarıkçı, İ. ve Yavuz, H. (2009). Çalışanlarda Mobbing (Psikolojik Şiddet) Algısı: Sağlık Sektörü Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (10), 47-62 .
- Chow-Chua, C.& Goh, M. (2002), "Framework for evaluating performance and quality improvement in hospitals", *Managing ServiceQuality*, 12(1): 54-66.
- Çobanoğlu Ş. (2005) Mobbing-İşyerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri. İstanbul: Timaş Psikoloji Dizisi;. (3, 10, 11).
- Davenport, N, Schwartz, R. D. ve Eliot, G. P. (2003), Mobbing: İşyerinde Duygusal Taciz, İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Demirci, F. S. (2005). Verimlilik Bilinci ve Kültürünün İşlevselliği, Değişime Katkısı. *Verimlilik Dergisi*. 2005/3
- Einarsen, S. (2000) "Harassment and Bullying at Work: A Review of the Scandinavian Approach" , *Agression and Violant Behaviour*, 5(4): 379-401.

- Erdoğan G. (2009) “Mobbing (İşyerinde Psikolojik Taciz) TBB Dergisi, Sayı 83,
- Görgülü, N., (2013). Mobbing’in (Bezdiri) Sağlık Çalışanları Üzerine Etkileri, Okan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Gülcü A. (2004) Özel Hastanelerin 1998-1999 Yıllarına Ait Veri Zarflama Analizi Yöntemiyle Görece Verimlilik Analizi, Verimlilik Dergisi, Milli Prodüktivite Merkezi Yayını,
- Güven Ş.D., Özcan A. ve , Kartal B (2012) Nevşehir İl Merkezinde Kamuya Bağlı Sağlık Kuruluşlarında Çalışan Ebe ve Hemşirelerde Mobbing Balıkesir Sağlık Bilimleri Dergisi Cilt:1 Sayı:3 Aralık Hayat Boyu Öğrenme Programı (2011) İşverenler İçin İş Sağlığı-Güvenliği ve Verimlilik
- Hutton, S., & Gates, D. (2008). Workplace incivility and productivity losses among direct care staff. AAOHN Journal, 56(4), 168-175.
- Kaya M. (2010) Mobbing ve Mobbingle Kurumsal Mücadele Uzman Bakış s.171 20 Ağustos
- Kavuncubaşı Ş. (2000). Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi, Ankara: Siyasal Kitabevi, 1.
- Kılıç, T., Çiftçi, F., & Şener, Ş. (2016). Sağlık çalışanlarında mobbing ve ilişkili faktörler. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 3(2), 65-72.
- Khorsid L. ve Akın E. (2006) Hemşirelikte Meslektaş Şiddeti. Hastane Yönetimi; Temmuz-Ağustos-Eylül:14-18. (3, 7,11-17).
- Kocaoğlu, M. (2007). *Mobbing (işyerinde psikolojik taciz, yıldırma) Uygulamaları ve Motivasyon Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma*. İstanbul: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, s.26.
- Kök B.S. (2006) “İş Yaşamında Psiko-şiddet Sarmalı Olarak Yıldırma Olgusu Ve Nedenleri” Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, , Sayı 13, s 434-448
- Lewis M.A. (2006) Nurse Bullying: Organizational Considerations in the Maintenance and Perpetration of Health Care Bullying Cultures, Journal of Nursing Management Ocak: 14: 1
- Lenger, A. (1997) “Verimlilik Kavramında Sorunsaldan Çıkış Veya Yeni Bir Kargaşaya Doğru İlk Adım Denemesi”, Verimlilik Dergisi, Sayı:1997/4, MPM Yayınları, Ankara
- Leymann, H. (1993) Mobbing. Hamburg. Rowohlt.
- Liu, C., Marchewka, J.T., Lu, J. ve Yu, C.S. (2005). Beyond concern: a privacy- trust behavioral intention model of electronic commerce. Information & Management. 42, 289- 304. ss.
- Meral, G. (2010). *Her Yönü ile İşyerinde Psikolojik Mücadele ve Taciz Mobbing* (1. baskı).Ankara, Barış Kitapevi
- Mikkelsen E. G. ve Einarsen S. (2002) Relationships Between Exposure to Bullying at Work and Psychological and Psychosomatic Health Complaints:The Role of State Negative Affectivity and Generalized Self-Efficacy, Scandinavian Journal of Psychology 43: 5
- Özçer S. (2007) İşyerinde Psikolojik Şiddet (Mobbing), TİSK İşveren Dergisi Mayıs
- Paksoy N. (2007) İşyerinde Psikolojik Taciz – Yıldırma (Mobbing) Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi
- Solmuş, T. (2005) İş Yaşamında Travmalar: Cinsel Taciz ve Duygusal Zorbalık / Taciz Mobbing, İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, C.7, S.2, Haziran
- Qureshi, M. I., Iftikhar, M., Janjua, S. Y., Zaman, K., Raja, U. M., & Javed, Y. (2015). Empirical investigation of mobbing, stress and employees’ behavior at work place: quantitatively refining a qualitative model. *Quality & Quantity*, 49(1), 93-113.
- Taş İ. ve Korkmaz H. (2014) Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, Yıl: 2, Sayı: 2/1, Haziran, s. 29-55
- Tengilimoğlu, D. (2015). Sağlık İşletmeleri Yönetimi, Nobel Yayıncılık, Ankara.
- Tınaz P. (2006) İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing), Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş. Mart
- Tutar, H. (2004).İşyerinde Psikolojik Şiddet, Platin Yayınları, Ankara.

- Vveinhardt, J. ,Fominiene, B. V. , ve Ufartiene, J. , L. (2018). Bullying and Harassment as Antisocial Behaviours: Socio- Economic Aspects of Their Impact Assessment. *Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics*. 29 (5). 548- 558
- Yavuzer, Y. ve Çivilidağ, A. (2014). Mediator role of depression on the relationship between mobbing and life satisfaction of health professionals. *Thejournal of psychiatry and neurological sciences*. 27. 115-125.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004). SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri. Ankara: Detay Yayıncılık, 49-50.
- Yeşildal N. (2005) Sağlık Hizmetlerinde İş Kazaları ve Şiddetin Değerlendirilmesi, TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni Temmuz, 4: 5
- Yıldırım A. ve Yıldırım D. (2006) Mobbing In The Workplace By Peers And Managers: Mobbing Experienced By Nurses Working In The Healthcare Facilities In Turkey And Its Effects On Nurses, *Journal of Clinical Nursing*, 15
- Yıldırım, B. ve Selvi, M. (2015), “Adaptation of STEM Attitude Scale to Turkish”, *Turkish Studies - International Periodical for the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, 10(3), 1107-1120.
- Yılmaz, M. ve Doğan, S . (2017). Sağlık Kurumlarında Örgütsel Adalet Algısının Mobbing Davranışları Üzerine Etkisi: Bolu’da Bir Uygulama. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* , 7 (1) , 67-94 .
- Yiğitbaş, Ç. ve Deveci, S. E. (2011). Sağlık Çalışanlarına Yönelik Mobbing, *TTB Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, 42, 23-28.
- Yumuşak S. (2008) İşgören Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 13 [3]: 241 – 251.,
- Yüçetürk E. (2005) “Türkiye’de İş Yaşam Kalitesini ve Verimliliği Azaltan Gizli Bir Sendrom: Yıldırma (Mobbing)”, *İktisat İşletme ve Finans Dergisi* Cilt:20, Sayı:231
- Zapf D. (1999) Organisational, Work Group Related And Personal Causes of Mobbing/ Bullying at work, *International Journal of Manpower*, 20)