

İş Yaşamında Psikolojik Yıldırma (Mobbing) ve Etkileri: Özel Sermayeli Bankalarda Çalışanlar Arasında Kesitsel Bir Araştırma

Mobbing in Working Life and Its Effects on Health: A Cross Sectional Study Among Privately-Owned Bank Workers

Hülya GÜL,^a
Nilüfer ALÇALAR,^b
İlker KAYI, MD,^a
Sevda ÖZEL,^c
Nuray ÖZGÜLNAR, MD^a

^aHalk Sağlığı AD,
^bPsikiyatri AD,
^cBiyostatistik ve Tıp Bilişimi AD,
İstanbul Üniversitesi
İstanbul Tıp Fakültesi,
İstanbul

Geliş Tarihi/Received: 23.04.2009
Kabul Tarihi/Accepted: 13.04.2010

*Bu araştırmanın ön bulguları
8. İş Sağlığı Psikolojisi Avrupa Akademisi
Konferansı (November 12-14, 2008,
Valencia, Spain European Academy of
Occupational Health Psychology 8th
Conference)nda sunulmuştur.*

Yazışma Adresi/Correspondence:
Hülya GÜL
İstanbul Üniversitesi
İstanbul Tıp Fakültesi,
Halk Sağlığı AD, İstanbul,
TÜRKİYE/TURKEY
hulyagul@istanbul.edu.tr

Özet Amaç: Mobbing (psikolojik yıldırma), tüm dünyada işyerlerinde gittikçe daha sık gündeme gelmeye başlamıştır. Alçaltıcı ve utandırıcı bir davranış olan psikolojik yıldırma, kişiyi en derinden, benlik imgesinden etkilemektedir. Bu çerçevede araştırmanın amacı, işyerinde çalışanların psikolojik yıldırma hakkındaki görüşlerini, karşılaştıkları psikolojik yıldırmanın boyutlarını ve etkilerini araştırmaktır. **Gereç ve Yöntemler:** Tanımlayıcı ve kesitsel düzende olan araştırmaya İstanbul'un bir ilçesinde özel sermayeli bankalarda çalışan 292 kişi katılmıştır. Basit rasgele örnekleme yöntemi ile seçilen bankalarda çalışan bu kişiler, demografik özelliklerini, psikolojik yıldırma hakkındaki bilgilerini ve psikolojik yıldırma ile karşılaşma durumlarını sorgulayan bir anket formunu ad soyad yazmadan kendileri doldürmüşlerdir. Cevaplanma oranı %73.0 olmuştur. **Bulgular:** Çalışmaya katılanların %55.5'i kadın, %42.5'i 30-39 yaş diliminde, %58.2'si evli, %79.4'ü bir yüksek okul mezunudur. Psikolojik yıldırma ile karşılaştıklarını belirtenlerin oranı %73.3 olup, %59.8'i kadındır. Psikolojik yıldırma uğradıklarını belirtenlerin %55.1'i orta düzey yöneticilerdir. Erkeklerin daha çok kendi üstlerinden, kadınların ise benzer konumdaki meslektaşlarından psikolojik yıldırma gördükleri saptanmıştır. Mağdurlarca en sık belirtilen sağlık şikayeti kadınlarda baş ağrısı (%70.1), erkeklerde yüksek tansiyondur (%53.8). Tüm katılımcılar tarafından, en belirgin psikolojik yıldırma nedeni olarak yetersiz yöneticilik belirtilmiştir. Psikolojik yıldırma, önlenmesi gereken bir iş sağlığı sorunu olarak görenlerin oranı %4.7'dir. Psikolojik yıldırma uğradıklarını idarecilerine bildirenlerin %37.9'u, bir şeyin değişmediğini belirtmiştir. **Sonuç:** Bu araştırma, çalışanların çoğunun psikolojik yıldırma davranışıyla karşılaştığını göstermiştir. Çalışma ortamında psikolojik yıldırma, önemli bir iş sağlığı konusu olarak değerlendirilmeli ve gerekli önlemler hızla alınmalıdır. Bu bağlamda çalışanları mesleki riskler hakkında bilgilendirme ve önlem almada temel bir rol oynayan iş sağlığı uzmanlarına büyük görev düşmektedir.

Anahtar Kelimeler: İş sağlığı; insan gücü; stress, psikolojik; finans yönetimi; özel sektör

ABSTRACT Objective: Awareness about mobbing is continuously growing around the world. The mobbing which is humiliating and disgracing behavior, effects the individual's mental health especially the self concept. The aim of current study is to evaluate the psychological effects and dimensions of the mobbing that the workers encountered in workplace. **Material and Methods:** A total of 292 workers in privately-owned banks have been included in the study. Individuals responded a questionnaire that contains questions about demographic features of individuals, information about mobbing and exposure to mobbing. **Results:** Of all individuals, 55.5% were females, 42.5% were in their thirties (30-39 years), 58.2% were married and 79.4% had a college degree. 73.3% of all individuals encountered mobbing and 59.8% were females. 55.1% of mobbing-exposed individuals were middle level managers. Mobbing was more often originated from superiors of male individuals whereas females exposed the mobbing by their same level colleagues. Headache was the most common complaint in females (70.1%), in males it was hypertension (53.8%). All participants reported that the most common mobbing cause was insufficient management. Sixty four point seven percent of the individuals regarded the mobbing as an occupational health problem that needed to be prevented. 37.9% of mobbing-exposed individuals declared that nothing had changed after they reported the mobbing to their superiors. **Conclusion:** This study showed that most of workers exposed mobbing. The mobbing should be regarded as an occupational health problem and required preventive measures should be applied. Occupational health professionals play the major role for taking precautions against the mobbing and also for informing the people in workplace about mobbing.

Key Words: Occupational health; manpower; stress, psychological; financial management; private sector

İş yaşamı koşullarının ve yapısının hızla değiştiği küreselleşen dünyada, ekonomik krizin ve rekabetin artmasıyla bireyin işyeri ortamında içinde bulunduğu ilişkiler gittikçe zorlaşmakta, bu durum birtakım psikososyal sorunları da beraberinde getirmektedir.¹ İş sağlığı çalışmalarında tanımlanmış fiziksel, kimyasal ve biyolojik risklerin yanında yeterince tanımlanmamış olan bu psikososyal riskler son yıllarda daha sık gündeme gelmeye başlamıştır.² Türkçe’de psikolojik yıldırma, psikolojik şiddet, psikolojik taciz gibi çeşitli adlarla karşılanan “mobbing”, iş yaşamında çok karşılaşılan ancak çeşitli nedenlerle dile getirilmeyen, su yüzüne çıkmayan bir konudur. Latince “mobile vulgus” sözcüğüne dayanan ve İngilizce “mob” kökünden gelen “mobbing”, “karşı tarafı baskı altına alarak uzaklaştırma”, “duygusal saldırıda bulunma” ve “psikolojik terör” olarak da çevrilebilir.³⁻⁶

Psikolojik yıldırma kavramı, ilk olarak 1960’lı yıllarda Avusturyalı bilim adamı Konrad Lorenz tarafından hayvanların kendi aralarında veya sürü dışı bir yabancıya karşı uyguladıkları yıldırma davranışını tanımlamak için kullanılmıştır. Sonraki yıllarda bu kavram çeşitli bilim adamları tarafından farklı alanlarda kullanılmaya başlanmıştır. İş sağlığı alanında ise ilk kez, Alman endüstri psikologu ve tıp bilimcisi olan Heinz Leymann tarafından 1984’te İsveç’te “İş Hayatında Güvenlik ve Sağlık” konulu bir raporun içinde kullanılmıştır.⁶ Birçok ülkede iş sağlığı alanında psikolojik yıldırma ile ilgili yapılan çalışmalar, 1990’lı yıllardan itibaren hız kazanmış ve günümüze kadar süregelmiştir.⁷⁻⁹

Psikolojik yıldırma, işyerinde diğer çalışanlar veya işveren tarafından gerçekleştirilen ve mağdurun hedef alınması ile başlayan bir süreçtir. Doğrudan ve/veya dolaylı olarak yapılabilen, planlı, bilinçli ve güdülenmiş saldırgan davranışları kapsamaktadır. Kasıtlı olarak yapılması, sistematik olarak tekrarlanması ve uzun zamandan beri (en azından altı ay) devam ediyor olması belirleyici özellikleridir.^{4,6} Depresyon, anksiyete, öfke nöbetleri, uykusuzluk ve psikosomatik hastalıklar, psikolojik yıldırma mağdurlarının en sık belirttiği şikâyetlerdir.¹⁰ Uluslararası araştırmalar, çalışanların büyük bir bölümünün işyerlerinde psikolojik

yıldırma davranışıyla karşılaştığını göstermektedir.¹¹⁻¹⁵ Günümüzde özellikle gelişmiş ülkelerin, işyerlerindeki yıldırma sorunlarına çok fazla duyarlılık gösterdiği bilinmektedir.¹⁶ Örneğin İsveç’te 1993’te çıkarılan “İşyerinde Kişilerin Mağdur Edilmesi” adlı kanun, bu alanda dünyadaki ilk örnektir. Psikolojik yıldırma, Fransız hukukunda bağımsız bir madde olarak var olup, 1997’den beri Alman Federal Mahkemesinin kararlarına da girmiştir. Finlandiya’da 2000 yılından beri psikolojik şiddet suç sayılmaktadır. Türkiye’de bu konuda yasal düzenlemelerle ilgili çalışmalar sürmektedir.¹⁷

Psikolojik yıldırma davranışı ile karşılaşan pek çok kişi, yaşadığı sağlık sorunlarını işyeri kaynaklı önenebilir bir problem olarak görmedikleri için çözüm aramak yoluna gitmemekte, bu da psikosomatik hastalıkların toplumda artmasına yol açmaktadır.¹⁰ Psikolojik yıldırmanın, mağdurun ruhsal ve fiziksel sağlığını bozması yanında, aileye yansıyan olumsuzluklar ile aile üzerinde, ayrıca iş doyumunu ve verimin düşmesi, işten ayrılma, erken emekliliğe neden olması ile de işyeri dinamiklerinde istenmeyen etkileri olabilir.⁴ Bu nedenle bireye ya da işletmeye ait bir risk etmeni olmanın ötesinde, toplumsal bir sağlık sorunu olarak da değerlendirilmelidir. Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ), gelişmekte olan ülkelerde sarsıcı ekonomik ve sosyal değişimlere neden olan işyerindeki psikolojik yıldırma gibi psikososyal riskleri, iş sağlığı ve güvenliği uzmanlarının üzerinde önemle durması gereken mesleki riskler arasında ilk sıralarda saymaktadır.¹⁸

Psikolojik yıldırma, Türkiye için yeni sayılabilecek bir iş sağlığı kavramı ve araştırma konusudur. Halk sağlığı bakış açısıyla psikolojik yıldırmanın tanımlanması, nedenlerinin belirlenmesi ve gerekli önlemlerin alınması önemlidir. Bu çalışma ile özel sermayeli bankalarda çalışanlar arasında psikolojik yıldırma ve etkileri araştırılmıştır. Çalışmanın amacı iş yaşamında çalışanların psikolojik yıldırma hakkındaki düşüncelerini, bu davranışa uğrama düzeylerini, psikolojik yıldırmanın nedenleri ile ruhsal ve fiziksel açıdan yol açtığı sağlık sorunlarının sonuçlarını belirlemek, böylece toplumda çalışanların ve işverenlerin bu konuya dikkatini çekmektir.

GEREÇ VE YÖNTEMLER

Kesitsel olarak düzenlenen bu tanımlayıcı çalışmanın araştırma grubunu, 1 Ocak-31 Mayıs 2008 tarihleri arasında İstanbul'un bir ilçesinde yerel özel sermayeli bankalarda çalışanlar oluşturmaktadır. Türkiye Bankalar Birliği verilerine göre, 2008 yılı ilk yarısında özel sermayeli mevduat bankalarında banka başına çalışan sayısı 7238'dir. Çalışanların %79'u yüksek öğretim kurumlarını bitirmiş ve lisansüstü eğitim yapmıştır, %55'i kadınlardan oluşmaktadır. Türkiye'de 2008 yılı itibariyle, İstanbul %30 pay ile en fazla banka şubesine sahip ildir. İstanbul'da ise en fazla banka şubesinin bulunduğu ilçe Anadolu yakasında Kadıköy, Avrupa yakasında Şişli'dir.¹⁹ Ülkemizde yapılan çalışmalarda psikolojik yıldırma ile karşılaşma sıklığının %25 ile %90 gibi geniş bir aralıkta değiştiği görülmektedir.²⁰⁻²² Buradan hareketle örneklem büyüklüğü, ortalama %60 prevalans, %95 güven düzeyi, ± 0.08 hata kabulü ve %80 güç ile en az 298 kişi olarak hesaplanmıştır. Cevaplanmama oranı % 35 alınarak 400 kişiye anket formlarının dağıtılması kararlaştırılmıştır. İstanbul'un Avrupa yakasında Şişli ilçesinde yerel özel sermayeli mevduat bankalarının 124 şubesi bulunmaktadır. Her bir şubede ortalama 15-20 kişi çalışmaktadır. Bu şubelerden yaklaşık %10'una ulaşıldığında hesaplanan örnek büyüklüğüne erişileceği düşünülerek, basit rastgele örnekleme yöntemi ile seçilen 15 banka şubesinde çalışanlara anketler dağıtılmıştır. Katılımcılara, kimlik bilgilerinin istenmediği, yanıtlarının gizli kalacağı, yönetimle paylaşılmayacağı, bulguların bilimsel amaçlı kullanılacağı bildirilmiştir. Anketler ad, soyad, kurum bilgisi olmaksızın çalışanlar tarafından doldurularak araştırmacılara kapalı zarf içinde iletilmiştir. Helsinki Deklerasyonu Kriterlerine uygun olarak hazırlanan bu çalışmaya katılmayı kabul edenler bilgilendirilmiş olur vermişlerdir. Dağıtılan 400 anketten eksiksiz geri dönen 292 tanesi değerlendirmeye alınmıştır (cevap oranı: %73.0).

ANKET FORMU

Uygulanan anket formu, çalışanların sosyo-demografik özelliklerine, psikolojik yıldırma hakkındaki bilgi ve deneyimlerine, sağlık sorunlarına, psikolojik

yıldırma karşısındaki davranışlarına ilişkin kapalı uçlu soruları içermektedir. Psikolojik yıldırma ile ilgili sorular, bu konuda yapılmış çalışmalardan yararlanılarak ve Leymann tipolojisi esas alınarak hazırlanmıştır.²³⁻²⁸ Leymann'a göre bireye yönelmiş negatif davranışların psikolojik yıldırma kapsamında değerlendirilebilmesi için "ayda birkaç kez olmak üzere en az altı ay boyunca süregelmesi", "kasıtlı olarak yapılması", "belirli bir hedefe yönelik olması" ve "psikolojik yıldırma davranışına maruz kalan mağdurun durumla baş etmekte zorlanıyor olması" durumlarının birlikte gerçekleşmesi gerekmektedir.^{4,6,10} Bu kapsamda değerlendirilen olumsuz davranışlar olarak; mağdurun yaptığı işten hatalar çıkartılması, başarılı işlerinin açıkça yok sayılması, sertçe eleştirilmesi, ters bakılması, toplantıda aşağılanması, tecrit edilmesi, saçma katı kurallar konulması, iftira atılması, yapabileceğinin üstünde veya altında iş verilmesi, işten çıkarılma ile tehdit edilmesi, fiziksel şiddet uygulanması gibi davranışlar alınmıştır. Psikolojik yıldırma ile ilişkili düşünülen olası nedenler (yetersiz yöneticilik, kıskançlık, örgüt yapısı vb.) katılımcılar tarafından en az= 1; en çok= 5 olmak üzere birden beşe kadar puanlandırılmıştır. Cinsel taciz "işyerinde psikolojik yıldırma dışında hiç cinsel içerikli sözel veya fiziksel tacize uğradınız mı?" sorusu ile ankette sorgulanmıştır.

İstatistiksel Analiz

Araştırmada elde edilen verilerin değerlendirilmesinde, Statistical Package for Social Sciences (SPSS) for Windows 16.0 paket programından yararlanılmıştır. Verilerin normal dağılıma uygunluk gösterip göstermedikleri Kolmogorov-Smirnov testi ile kontrol edildikten sonra sürekli değişkenler için, iki grup karşılaştırmasında non-parametrik Mann-Whitney U testi kullanılmıştır. Kategorik değişkenler arasındaki farklılıklar ki-kare testi ile analiz edilmiş, tanımlayıcı değerler (sıklık, yüzde, ortalama, vb.) hesaplanmıştır. İstatistiksel anlamlılık $p < 0.05$ düzeyinde değerlendirilmiştir.

BULGULAR

Araştırma grubundaki 292 kişiden %55.5'i kadındır, %35.6'sının beş yıl ve daha az süre iş deneyimi

vardır. Yaş ortalaması 34.09 ± 7.30 'dur (En az= 20, En çok= 53). Çalışanların %6.2'si (18 kişi) iş yaşamaları boyunca en az bir kez cinsel tacize uğradığını belirtmiştir. Yöntemde açıklanan kriterler kapsamında katılımcıların %73.3'ü psikolojik yıldırma ile karşılaştığını bildirmiştir. Psikolojik yıldırma ile karşılaşanların %59.8'i kadın, %40.2'si erkektir. Psikolojik yıldırma uğrayanların %37.3'ü ayda bir, %7.9'u her hafta birkaç kez ve %28.1' i hemen her gün yıldırma uğradıklarını belirtmiştir. Araştırmaya katılanların %43.5'i erkek, %39.7'si kadın tarafından yıldırma uğradıklarını, %13.6'sı da her iki cins tarafından da yıldırma maruz kaldıklarını belirtmektedir. Psikolojik yıldırma uğradığını belirtenlerin yaklaşık yarısı (%55.1) orta düzey yöneticilerdir. Toplam 214 kişiden ikisi (%0.9) astı, 25'i (%11.7) diğer yöneticiler, 32'si (%15.0) benzer işi yapan arkadaşlar, 155'i (%72.4) de kendi amiri tarafından psikolojik yıldırma maruz kaldığını belirtmiştir.

Tablo 1'den görüleceği gibi, psikolojik yıldırma maruz kalma sıklığı erkek ve kadınlar arasında anlamlı bir farklılık göstermiştir. Yıldırma uğrama sıklığı kadınlarda daha fazladır ($p= 0.014$). Yaş grupları arasında psikolojik yıldırma uğrama sıklıklarının değişmediği ($p= 0.053$), benzer biçimde işyerinde yıldırma maruz kalanların medeni durumları arasında da anlamlı bir fark bulunmadığı ($p= 0.934$) saptanmıştır. Buna karşın iş pozisyonlarına göre psikolojik yıldırma sıklıkları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur. Orta düzey çalışanlar daha fazla yıldırma uğradığını belirtmiştir ($p= 0.037$).

Psikolojik yıldırma uğrayan ve uğramayan kişilerde, gelir durumları ($p= 0.681$), yaşam kaliteleri ($p= 0.665$), sağlıklarını değerlendirmeleri ($p= 0.362$) ve sağlıklarından hoşnut olma ($p= 0.940$) durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark belirlenmemiştir. Psikolojik yıldırma yapanların cinsiyetiyle, psikolojik yıldırma uğrayanların

TABLO 1: Katılımcıların sosyo-demografik özellikleri.

| | Toplam (n= 292) | | Psikolojik yıldırma ile karşılaşanlar (n= 214) | | Psikolojik yıldırma ile karşılaşmayanlar (n= 78) | | χ^2 | P |
|----------------------------------|--------------------|-----------|--|-------|--|-------|----------|--------|
| | Sayı (n) | Yüzde (%) | n | %+ | n | %+ | | |
| Cinsiyet | | | | | | | | |
| Kadın | 162 | 55.5 | 128 | 79.0 | 34 | 21.0 | 6.091 | 0.014* |
| Erkek | 130 | 44.5 | 86 | 66.2 | 44 | 33.8 | | |
| Eğitim | | | | | | | | |
| Lise | 60 | 20.5 | 36 | 60.0 | 24 | 40.0 | 6.811 | 0.009* |
| Üniversite ve üstü | 232 | 79.5 | 178 | 76.72 | 54 | 23.28 | | |
| Yaş | | | | | | | | |
| 20-29 | 99 | 33.9 | 73 | 73.74 | 26 | 26.26 | 7.695 | 0.053 |
| 30-39 | 123 | 42.1 | 93 | 75.61 | 30 | 24.39 | | |
| 40-49 | 61 | 20.9 | 45 | 73.77 | 16 | 26.23 | | |
| >50 | 9 | 3.1 | 3 | 33.33 | 6 | 66.67 | | |
| Medeni durum | | | | | | | | |
| Evlü | 170 | 58.2 | 125 | 73.53 | 45 | 26.47 | 0.137 | 0.934 |
| Evlümemiş | 105 | 36.0 | 76 | 72.38 | 29 | 27.62 | | |
| Dul | 17 | 5.8 | 13 | 76.47 | 4 | 23.53 | | |
| Meslekte geçen süre (yıl) | | | | | | | | |
| <5 | 104 | 35.6 | 73 | 70.19 | 31 | 29.81 | 8.393 | 0.039* |
| 6-9 | 58 | 19.9 | 44 | 75.86 | 14 | 24.14 | | |
| 10-19 | 78 | 26.7 | 65 | 83.33 | 13 | 16.67 | | |
| >20 | 52 | 17.8 | 32 | 61.54 | 20 | 38.46 | | |
| İş pozisyonu | | | | | | | | |
| Üst düzey (müdür, müd yard) | 54 | 18.5 | 39 | 72.22 | 15 | 27.78 | 6.571 | 0.037* |
| Orta düzey (şef, uzman) | 149 | 51.0 | 118 | 79.19 | 31 | 20.81 | | |
| Alt düzey (memur) | 89 | 30.5 | 57 | 64.04 | 32 | 35.96 | | |

*: İstatistiksel olarak anlamlı bir fark var, +: Satır yüzdesi

TABLO 2: Cinsiyet, eğitim durumu ve meslekte geçen süreye göre mağdurların karşılaştıkları bildirikleri psikolojik yıldırma davranışları.

| Bildirilen psikolojik yıldırma davranışlar | Cinsiyet | | Eğitim | | | | Meslekte Geçen Süre | | | | p | | | | | |
|--|-------------------|------------------|-----------------|----------------|--------|-------------------------------|---------------------|------------------|-------------------|---------------------|------|------------------|------|------|-------|--------|
| | Toplam (n=214) | Kadın (n=128) | Erkek (n=86) | Lise (n=36) | | Üniversite ve üstü (n=178) | | <5 yıl (n=73) | 6-9 yıl (n=44) | 10-19 yıl (n=65) | | 20 yıl (n=32) | | | | |
| | | | | n | % | n | % | | | | | | n | % | n | % |
| Kendini gösterme olanaklarının kısıtlanması | 96 | 44.9 | 46.9 | 41.9 | 0.523 | 0.470 | 22.2 | 49.4 | 8.967 | 0.003* | 42.5 | 50.0 | 50.8 | 31.3 | 3.953 | 0.267 |
| Yaptığı işin sürekli eleştirilmesi | 95 | 44.4 | 50.8 | 34.9 | 5.266 | 0.022* | 19.4 | 49.4 | 10.913 | 0.001* | 54.8 | 40.9 | 44.6 | 25.0 | 8.292 | 0.040* |
| Sözü tehditlere maruz kalması | 95 | 44.4 | 48.4 | 38.4 | 2.111 | 0.146 | 22.2 | 48.9 | 8.618 | 0.003* | 54.8 | 50.0 | 38.5 | 25.0 | 9.561 | 0.023* |
| Çevresindekilerin kendisiyle konuşmaması | 78 | 36.4 | 43.0 | 26.7 | 5.846 | 0.016* | 19.4 | 39.9 | 5.403 | 0.020* | 47.9 | 22.7 | 38.5 | 25.0 | 9.666 | 0.022* |
| Sanki orada değilmiş gibi davranılması | 52 | 24.3 | 25.0 | 23.3 | 0.085 | 0.771 | 16.7 | 25.8 | 1.371 | 0.242 | 23.3 | 22.7 | 27.7 | 21.9 | 0.609 | 0.894 |
| Kararlarının sürekli sorgulanması | 33 | 15.4 | 15.6 | 15.1 | 0.010 | 0.920 | 2.8 | 18.0 | 5.304 | 0.021* | 19.2 | 13.6 | 15.4 | 9.4 | 1.794 | 0.616 |
| Duygusal durumunun, çabalarının yargılanması | 83 | 38.8 | 45.3 | 29.1 | 5.716 | 0.017* | 19.4 | 41.7 | 6.819 | 0.009* | 52.1 | 34.1 | 29.2 | 34.4 | 8.584 | 0.035* |
| Hakkında asılsız söylentiler yayılması | 76 | 35.5 | 39.1 | 30.2 | 1.751 | 0.186 | 19.4 | 38.8 | 4.880 | 0.027* | 25.9 | 38.6 | 30.8 | 28.1 | 2.582 | 0.461 |
| İtibarını düşürecek iş verilmesi | 37 | 17.3 | 19.5 | 14.0 | 1.119 | 0.290 | 5.6 | 19.7 | 4.167 | 0.041* | 21.9 | 15.9 | 18.5 | 6.3 | 3.942 | 0.268 |
| Yeteneklerinin altında iş verilmesi | 28 | 13.1 | 13.3 | 12.8 | 0.111 | 0.917 | 11.1 | 13.5 | 0.148 | 0.700 | 16.4 | 4.5 | 13.8 | 15.6 | 3.758 | 0.289 |
| İşyle ilgili artık hiçbir görev verilmemesi | 56 | 26.2 | 25.8 | 26.7 | 0.025 | 0.875 | 13.9 | 28.7 | 3.378 | 0.066 | 32.9 | 25.0 | 24.6 | 15.6 | 3.654 | 0.301 |
| Mali yük getirecek genel zararlarla uğraması | 23 | 10.7 | 12.5 | 8.1 | 1.020 | 0.313 | 2.8 | 12.4 | 2.866 | 0.090 | 15.1 | 6.8 | 12.3 | 3.1 | 4.232 | 0.237 |
| Fiziksel şiddet uygulanması | 5 | 2.3 | 1.6 | 3.5 | Fisher | 0.383 | 5.6 | 1.7 | 1.966 | 0.101 | 4.1 | 0 | 1.5 | 3.1 | 2.327 | 0.507 |

* : İstatistiksel olarak anlamlı bir fark var

+: Sütun yüzdesidir. Her satırdaki bağımlı değişken için ayrı bir sütun yüzdesi hesaplanmıştır.

cinsiyeti arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır (p= 0.484). Erkekler daha çok kendi üstlerinden psikolojik yıldırma görürken, kadınlar benzer işi yapan ark.nandan görmektedir (p= 0.026).

Psikolojik yıldırma mağdurlarını en çok rahatsız eden yıldırma davranışlarının başında kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar (%43.5) gelmektedir. Bunu, %33.0 oranıyla kendini göstermek ve iletişim oluşumunu etkilemek izlemektedir. Sosyal ilişkilere saldırılar (%16.3), kişinin itibarına saldırılar (%6.2) ve kişinin sağlığına doğrudan saldırılar (%1.0) diğer psikolojik yıldırma davranışlarını oluşturmaktadır.

Tablo 2'de mağdurların karşılaştıkları yıldırma davranışları cinsiyet, eğitim durumları ve meslekte geçen süreye göre verilmiştir. Psikolojik yıldırma davranışları katılımcıların verdikleri yanıtlara göre genel olarak değerlendirildiğinde, mağdurların yaklaşık yarısı (%44.9) kendilerini gösterme olanaklarının engellendiğini, %44.4'ü yaptığı işin sürekli eleştirildiğini, %24.3'ü sanki orada değilmiş gibi davranıldığını, %15.4'ü kararlarının sürekli sorgulandığını, %26.2'si ise işiyle ilgili artık hiçbir görev verilmemesiyle ilgili olarak belirtmektedir. Fiziksel şiddete ise, katılımcıların diğer davranışlara kıyasla çok daha az (%2.3) maruz kaldıkları görülmektedir. Yaptıkları işin sürekli eleştirilmesi, hatalar çıkarılması (p= 0.022), çevresindekilerin kendisiyle konuşmaması (p= 0.016), duygusal durumunun ve çabalarının yargılanması (p= 0.017) tarzındaki yıldırma davranışlarına, kadınlar erkeklere göre daha fazla maruz kalmaktadır. Eğitim durumuna göre değerlendirildiğinde, üniversite ve üzeri eğitimlilerin kendilerini gösterme olanaklarının engellenmesi (p= 0.003), yaptıkları işin sürekli eleştirilmesi (p= 0.001), sözlü tehditlere maruz kalması (p= 0.003), çevresindekilerin kendileriyle konuşmaması (p= 0.02), kararlarının sürekli

TABLO 3: Cinsiyet, eğitim durumu ve meslekte geçen süreye göre mağdurların psikolojik yıldırmaya sonrası yaşadığı sağlık sorunları.

| Mağdurun yıldırmaya sonrası yaşadığı sorunlar | Toplam (n=214) | | Cinsiyet | | Eğitim | | Meslekte Geçen Süre | | | | | | | | | |
|---|----------------|------|---------------|--------------|-------------|----------------------------|---------------------|----------------|------------------|----------------|----------|------|------|------|--------|--------|
| | n | % | Kadın (n=128) | Erkek (n=86) | Lise (n=36) | Üniversite ve üstü (n=178) | <5 yıl (n=73) | 5-9 yıl (n=44) | 10-19 yıl (n=65) | >20 yıl (n=32) | χ^2 | p | | | | |
| | | | %+ | %+ | %+ | %+ | %+ | %+ | %+ | %+ | | | | | | |
| Sinirlilik, gerginlik, öfke | 125 | 58.4 | 61.7 | 53.5 | 1.434 | 0.231 | 38.9 | 62.4 | 6.790 | 0.009* | 60.3 | 63.6 | 56.9 | 50.0 | 7.170 | 0.067 |
| Motivasyon azlığı/değersizlik hissi | 116 | 54.2 | 57.8 | 48.8 | 1.669 | 0.196 | 25.01 | 60.1 | 14.872 | 0.0001* | 64.4 | 52.3 | 53.8 | 34.4 | 6.447 | 0.92 |
| Verim azalması/işer gitmek istememe | 95 | 44.4 | 43.8 | 45.3 | 0.053 | 0.817 | 13.9 | 50.6 | 16.314 | 0.001* | 53.4 | 45.5 | 47.7 | 15.6 | 12.641 | 0.005* |
| Duygusal iniş ve çıkışlar/nedensiz ağlama | 88 | 41.1 | 46.1 | 33.7 | 3.252 | 0.071 | 16.7 | 46.1 | 10.691 | 0.001* | 50.7 | 50.0 | 33.8 | 21.9 | 7.741 | 0.052 |
| Baş ağrısı | 87 | 40.7 | 47.7 | 30.2 | 6.473 | 0.011* | 22.2 | 44.4 | 6.095 | 0.014* | 50.7 | 47.7 | 36.9 | 15.6 | 8.186 | 0.042* |
| Mide-bağırsak sistemi sorunları | 61 | 28.5 | 32.0 | 23.3 | 1.944 | 0.163 | 13.9 | 31.5 | 4.537 | 0.033* | 21.9 | 31.8 | 38.5 | 18.8 | 13.447 | 0.004* |
| Yaygın vücut, kas ağrıları | 33 | 15.4 | 17.2 | 12.8 | 0.762 | 0.383 | 2.8 | 18.0 | 5.304 | 0.021* | 15.1 | 20.5 | 20.0 | 0.0 | 10.507 | 0.015* |
| Depresyon | 25 | 11.7 | 12.5 | 10.5 | 0.206 | 0.650 | 5.6 | 10.1 | 0.734 | 0.392 | 15.1 | 9.1 | 12.3 | 6.3 | 1.590 | 0.662 |
| Panik atak/nedensiz korku | 20 | 9.3 | 9.4 | 9.3 | 0.001 | 0.986 | 5.6 | 10.1 | 0.734 | 0.392 | 8.2 | 9.1 | 12.3 | 6.3 | 1.148 | 0.766 |
| Yüksek tansiyon/kalp çarpıntısı | 13 | 6.1 | 4.7 | 8.1 | 1.074 | 0.300 | 2.8 | 6.7 | 4.537 | 0.033* | 4.1 | 4.5 | 12.3 | 0.0 | 2.038 | 0.565 |

* : İstatistiksel olarak anlamlı bir fark var. + : Sütun yüzdesidir. Her satırdaki bağımlı değişken için ayrı bir sütun yüzdesi hesaplanmıştır.

sorgulanması (p= 0.021), duygusal durumunun ve çabalarının yargılanması (p= 0.009), hakkında asılsız söylentilerin yayılması (p= 0.027) ve itibarını düşürecek iş verilmesi (p= 0.041) gibi davranışlara lise eğitimlilere göre daha fazla maruz kalmaktadır. İş pozisyonlarına göre hiçbir değişkende istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Meslekte geçen süreye göre uğradıkları yıldırmaya davranışlarının analizi sonucunda, yeni işe başlayanlarda daha sık olmak üzere mağdurların yaptığı işin sürekli eleştirilmesi (p= 0.040), sözlü tehditlere maruz kalması (p= 0.023), çevresindekilerin kendisiyle konuşmaması (p= 0.022) ve duygusal durumunun, çabalarının yargılanması (p= 0.035) değişkenlerinde istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur (Tablo 2).

Cinsiyet, eğitim ve meslekte geçen süreye göre psikolojik yıldırmaya eylemi sonrası mağdurların yaşadığı problemler Tablo 3'te verilmiştir. Mağdurların en sık olarak sinirlilik, gerginlik yaşadıkları (%58.4), bunu motivasyon azalması ve kendilerini değersiz hissetmenin izlediği (%54.2) saptanmıştır. En sık belirtilen sağlık şikâyeti ise, kadınlarda baş ağrısı (%70.1), erkeklerde yüksek tansiyondur (%53.8). Cinsiyetler arasında sadece baş ağrısı görülme sıklığında kadınlar lehine istatistiksel olarak anlamlı bir fark varken (p= 0.011), diğer şikâyetler açısından fark saptanmamıştır. İşteki pozisyonlarına göre sağlıkla ilgili hiçbir değişkende istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Psikolojik yıldırmaya uğrama sonrası yaşanan sağlık sorunlarından baş ağrısı (p= 0.005), çalışma motivasyonunun düşmesi (p= 0.042), iş veriminde azalma (p= 0.004), duygusal iniş ve çıkışlar (p= 0.015) ile meslekte geçen süre arasında yeni işe başlayanlarda daha sık olmak üzere istatistiksel olarak anlamlı fark vardır (Tablo 3).

Araştırmaya katılanların %9.8'inin yıldırmaya sonrasında profesyonel, %71.5'inin ise yakın çevresinden psikolojik yardım aldığı, %18.7'sinin ise bu konuda hiçbir şey yapmadığı ve kimseyle sorunlarını paylaşmadığı saptanmıştır. Cinsiyetler arasında psikolojik destek alma açısından bir fark bulunmamıştır (p= 0.646). Karşılaştıkları psikolojik yıldırmaya işyerindeki verimlerini ne ölçüde etkilediği sorulduğunda %28.5'i çok fazla, %48.6'sı çok, %14.5'i orta, %4.2'si az, %4.2'si yine çok az düzey-

de etkilediğini belirtmiştir. Psikolojik yıldırma eylemi, tüm katılımcıların %64.7'si tarafından işyeri örgüt iklimini bozan bir sorun olarak algılanırken, %16.4'ü tarafından bir sorun olarak görülmemekte, %18.8'i ise bir fikri olmadığını belirtmektedir. Psikolojik yıldırma maruz kalma sonrası mağdurların %45.8'i yapılanları üst yönetime bildirdiğini, %54.2'si ise yapılanları görmezden gelip şikayette bulunmadığını belirtmiştir. Bildirenlerin %15.3'ü psikolojik yıldırma yapanların hafif bir ceza (kınama, vb.) aldığını, %2'si bunların işten atıldığını, %82.7'si de hiçbir şeyin değişmediğini belirtmektedir. Bildirmeme neden(ler)i sorulduğunda, anketi cevaplayanların %78.8'i bildirirse de bir sonuç alamayacağını düşündüğünü, %21.6'sı işten çıkarılma kaygısı yaşadığını, %45.5'i hakkında olumsuz yorumlar yapılmasından korktuğunu, %26.8'i ispatı olmadığını, %55.5'i önemsemediğini, %27.9'u da hukuki yoldan bir sonuç alamayacağına inandığını bildirmiştir.

Tablo 4'te katılımcıların psikolojik yıldırma eylemine ilişkin düşünülen olası nedenlere en azdan (1) en çoğa (5) doğru puanlandırarak verdikleri yanıtlar, psikolojik yıldırma eylemine uğrama durumlarına göre sunulmuştur. Bütün katılımcılar tarafından, psikolojik yıldırma nedenleri arasında

en sık yetersiz yöneticilik belirtilirken, bu değerlendirmeyi sırasıyla, yıldırma uygulayanın kendi başarısızlığını gizleme amacı, kıskançlık/çekeme mezlik, yıldırma uygulayanın psikolojik sorunlarının olması, örgüt yapısı/kuralları, mağdurun kişilik yapısı ve son olarak sosyal sistem izlemektedir. Bu olası nedenlere verilen yanıtlar, psikolojik yıldırma uğramış ve uğramamış gruplarda istatistiksel olarak karşılaştırıldığında, mağdurun kişilik yapısının önemini belirtenlerde psikolojik yıldırma uğrayanlarla (ortanca= 4), uğramayanlar (ortanca= 3) arasında anlamlı fark bulunmuştur ($z= 2.340$; $p= 0.019$). Diğer nedenler açısından ise istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmamıştır.

TARTIŞMA

Günümüzde gittikçe daha sık dile getirilen psikolojik yıldırma, önlenebilir bir halk sağlığı sorunudur. İşyerinde uygulanması hem çalışanlar hem de kurum açısından istenmeyen sonuçlar doğurmaktadır. Mağdurun ve işletmenin göreceği zarar, bütünsel bakışla toplumu etkilemektedir.

Bu araştırmada katılımcıların %73.3'ü psikolojik yıldırma maruz kaldıklarını bildirmişlerdir. Yurt dışı çalışmalarda sektörlere göre bu sıklık farklılık göstermektedir.¹ Portekiz'de sağlık sektöründe

TABLO 4: Katılımcıların psikolojik yıldırma uğrama durumlarına göre, psikolojik yıldırma eyleminin olası nedenleri konusundaki yanıtlarının dağılımı

| Olası psikolojik yıldırma nedenleri + | Psikolojik yıldırma uğrama | En Az(1) | Az (2) | Orta(3) | Çok(4) | En çok(5) | Toplam | Mann Whitney U Testi | |
|--|----------------------------|----------|--------|---------|--------|-----------|--------|----------------------|--------|
| | | % | % | % | % | % | | z | p |
| Yetersiz yöneticilik | Uğrayan (n=161) | 8.7 | 11.2 | 14.3 | 19.8 | 46.0 | 100.0 | 0.609 | 0.543 |
| | Uğramayan (n=44) | 9.1 | 11.4 | 6.8 | 38.6 | 34.1 | 100.0 | | |
| Yıldırma uygulayanın kendi başarısızlığını gizleme amacı | Uğrayan (n=147) | 10.9 | 9.5 | 16.3 | 24.5 | 38.8 | 100.0 | 1.142 | 0.254 |
| | Uğramayan (n=42) | 14.3 | 14.3 | 23.8 | 11.9 | 35.7 | 100.0 | | |
| Kıskançlık /çekememezlik | Uğrayan (n=145) | 7.6 | 15.2 | 17.9 | 26.9 | 32.4 | 100.0 | 0.967 | 0.334 |
| | Uğramayan (n=43) | 7.0 | 11.6 | 14.0 | 27.9 | 39.5 | 100.0 | | |
| Yıldırma uygulayanın psikolojik sorunlarının olması | Uğrayan (n=130) | 12.3 | 7.7 | 20.0 | 20.0 | 40.0 | 100.0 | 1.745 | 0.081 |
| | Uğramayan (n=42) | 14.3 | 0.0 | 11.9 | 16.7 | 57.1 | 100.0 | | |
| Örgüt yapısı /örgüt kuralları | Uğrayan (n=126) | 23.8 | 16.7 | 23.8 | 21.4 | 14.3 | 100.0 | 0.607 | 0.544 |
| | Uğramayan (n=34) | 17.6 | 23.5 | 20.6 | 14.7 | 23.6 | 100.0 | | |
| Mağdurun kişilik yapısı | Uğrayan (n=119) | 13.4 | 14.3 | 18.5 | 21.9 | 31.9 | 100.0 | 2.340 | 0.019* |
| | Uğramayan (n=35) | 14.3 | 25.7 | 31.5 | 17.1 | 11.4 | 100.0 | | |
| Sosyal sistem | Uğrayan (n=113) | 13.2 | 17.7 | 31.0 | 25.7 | 12.4 | 100.0 | 0.854 | 0.393 |
| | Uğramayan (n=35) | 8.6 | 20.0 | 22.9 | 34.2 | 14.3 | 100.0 | | |

*: İstatistiksel olarak anlamlı bir fark var

+: Değişkenleri psikolojik yıldırmanın olası nedeni olarak görmeyenler yanıt vermemiştir. Boş yanıtlar tabloda gösterilmemiştir.

yapılan bir çalışmada 218 sağlık merkezi çalışanı arasında ortalama yıldırımaya uğrama sıklığı %60 bulunmuştur.²⁹ Quine, 1100 sağlık vakfi çalışanı arasında bu sıklığı %38 olarak bildirmiştir.²³ Türkiye’de yapılan bazı çalışmalarda ise sıklıklar şöyledir: Bilgel ve ark., Bursa’da kamu sektöründe sağlık, eğitim ve güvenlik alanlarında 877 çalışan arasında yaptıkları araştırmalarında, katılımcıların %55’inin psikolojik yıldırımaya maruz kaldığını, %47’sinin de çalışma ark.nın yıldırımaya uğramasına şahit olduğunu saptamışlardır.²⁰ Yıldız ve ark. ise, özel sektörde eğitim ve sağlık alanlarında 363 çalışan arasında yaptıkları benzer bir çalışmada katılımcıların %47.1’inin kendilerini psikolojik yıldırımaya uğramış olarak nitelediğini, kadın ve erkekler arasında yıldırımaya uğrama sıklığında bir fark olmadığını bulmuşlardır.²¹ Yılmaz ve ark., devlet hastanelerinde çalışan 121 kişi arasında yaptıkları bir çalışmada %29.8 oranında psikolojik yıldırma mağduru saptadıklarını bildirmişlerdir.²² Çalışmamızda psikolojik yıldırma oranının yüksek bulunmasının nedeni, araştırma grubunu özel banka çalışanlarının ve genelde orta düzey yöneticilerinin oluşturması olabilir. Kök, bankacılık sektöründe faaliyet gösteren kamu ve özel bankalarda istihdam edilen 189 çalışan üzerinde gerçekleştirdiği bir anket uygulamasında, özel bankalarda çalışanların yıldırma davranışlarıyla karşılaşma düzeyinin kamu bankalarında çalışanlara göre daha yüksek olduğunu bulmuştur.³⁰ Yıldırım ve Yıldırım ise, 505 kadrolu çalışan hemşire arasında yaptığı çalışmada, özel hastanede çalışan hemşirelerin kamu hastanelerinde çalışanlara göre daha fazla psikolojik yıldırımaya uğradığını, psikolojik yıldırma mağdurlarının oranının %86.5 olduğunu saptamıştır.³¹

İş yerlerinde psikolojik yıldırma davranışlarının nedeni olarak farklı görüşler ileri sürülmektedir.³²⁻³⁵ Bu çalışmada psikolojik yıldırma eyleminin düşünülen olası nedenleri sırasıyla yetersiz yöneticilik, kendi başarısızlığını gizlemek ve kıskançlık olarak belirlenmiştir. Mağdurun kişilik yapısını psikolojik yıldırma nedeni olarak belirten bireylerden kendisi psikolojik yıldırımaya uğrayanlar, uğramayanlara göre bu nedeni daha sık belirtmişlerdir. Araştırmaya katılanların büyük çoğunluğunun özellikle de daha çok mağdur olanların, mağdurun

kişilik yapısını belirtmesi dikkat çekicidir. Bu bulgu diğer araştırmalarla desteklenirse de konunun bu boyutu üzerinde de durulması gerektiğini düşündürmektedir. Yıldız ve ark., özel sektörde eğitim ve sağlık alanında çalışan 363 kişiyi kapsayan araştırmalarında, Türkiye’de psikolojik yıldırmanın doğasının kişisel olmaktan ziyade iş kaynaklı olduğunu vurgulamışlardır.²¹ Aydın ve Özkul da, 427 otel çalışanın ifadelerine dayanarak psikolojik yıldırmanın büyük bölümünün iş ortamından kaynaklandığı sonucuna ulaşmışlardır.³⁶ Zapf ve Gross tarafından 149 psikolojik yıldırma mağduru ve 81 kontrol ile yapılan araştırma sonuçları, psikolojik yıldırma eyleminin vasıfsız işçilerden çok, alanında profesyonelleşmiş kişileri etkilediğini göstermektedir.³⁷ Mevcut çalışmanın bulguları da üstlerinin aşırı performans, altlarının ise hoşgörü beklentileri arasında sıkışan orta düzey yöneticilerin daha çok psikolojik yıldırımaya uğradığını göstermiştir.

Bu çalışmada mağdurun cinsiyeti ile psikolojik yıldırma arasındaki ilişkiye bakıldığında kadınların daha çok psikolojik yıldırımaya uğradıkları saptanmıştır. Yaptığı işin sürekli eleştirilmesi, çevresindekilerin kendisi ile konuşmaması, duygusal durumunun ve çabalarının yargılanması davranışlarına kadınlar daha fazla maruz kalmaktadır. Literatürde bu konuda birbiri ile çelişkili sonuçlar vardır. Cemaloğlu ve Ertürk, 347 öğretmen arasında yaptıkları çalışmalarında “kendini gösterme ve iletişim,” “sosyal ilişkiler,” “itibara saygı” ve “yaşam kalitesi ve mesleki durum” alt boyutlarında yaşanan psikolojik yıldırma ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu ve her iki cinsiyet grubuna erkeklerin daha fazla psikolojik yıldırma uyguladığını bulmuşlardır.³⁸ Kök, 189 banka çalışanını kapsayan çalışmada yıldırma mağdurlarının önemli bir bölümünün kadın ve 25 yaş altı çalışanlar olduğunu saptamıştır.³⁰ Bilgel ve ark. ise, sağlık, eğitim ve güvenlik sektöründe çalışan 877 kamu görevlisini kapsayan araştırmalarında yaş, cinsiyet, evlilik durumu ve çalışma süresi ile bildirilen psikolojik yıldırma arasında istatistiksel bir anlamlılık bulmamışlardır.²⁰ Cinsiyet haricinde benzer şekilde bu çalışmada da medeni durum ve yaş ile psikolojik yıldırma arasında bir ilişki saptanmamıştır. Einar-

sen ve Skogstad, 14 farklı özel ve kamusal organizasyonda toplam 7986 kişi ile yaptıkları çalışmalarında erkek ve kadınlar arasında psikolojik yıldırma ile karşılaşma sıklığında bir fark bulmamışlardır.³⁹ Salin'in 377 beyaz yakalı çalışan arasında yaptığı çalışma sonuçlarına göre ise, kadınlar iş yerinde erkeklerden daha çok psikolojik yıldırma ile karşılaşmaktadır.⁴⁰

Bu araştırmanın bulgularına bakıldığında, kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırının en sık karşılaşılan psikolojik yıldırma davranışı olduğu görülmektedir. Mağdurların yarısına yakını, kendilerini gösterme olanaklarının kısıtlandığını ve diğerleri ile iletişimlerinin engellendiğini belirtmişlerdir. Psikolojik yıldırma, mağdur ve işletme açısından birçok olumsuzluklara neden olmaktadır.⁴¹⁻⁴³ İşveren konumunda ortaya çıkan problemler, öncelikle ekonomik niteliktedir. Ekonomik zararların yanında, örgütsel açıdan ağır sosyal sonuçların oluşması da kaçınılmazdır. Mağdurda ise, fiziksel ve psikolojik hastalıklara neden olmaktadır. Burada sunulan çalışmada, psikolojik yıldırma eylemi sonrası mağdurlar sıklıkla sırasıyla anksiyete, değersizlik hissi ve çalışma isteksizliği belirtmişlerdir. Yıldırım ve ark. da, 210 öğretim üyesi arasında yürüttükleri çalışmada psikolojik yıldırma uğrayanlarda en yaygın görülen sağlık sorunu olarak, yorgun hissetme ve stres (%75) ile baş ağrısı (%69) bulmuşlardır.⁴⁴ Uluslararası literatürde psikolojik yıldırma uğrayanlarda, intihara kadar varan ağır psikolojik ve fiziksel sağlık problemlerinin ortaya çıktığını gösteren çalışmalar vardır.⁴⁵⁻⁴⁹

Bu çalışmada, mağdurların yaklaşık dörtte üçü karşılaştıkları psikolojik yıldırma davranışının iş verimlerini olumsuz yönde etkilediğini belirtirken, tüm katılımcıların yaklaşık beşte biri psikolojik yıldırma işyeri iklimini bozan bir sorun olarak algılamamaktadır. Bu da psikolojik yıldırmanın halen

tanınmadığını ve tartışılan bir kavram olduğunu düşündürmektedir. Ancak, özellikle küresel ekonomik krizin kendisini iyice hissettirdiği günümüzde işyerlerinde yaşanan psikolojik yıldırma davranışlarının artabileceği göz önünde bulundurulmalıdır. Bu da, konuya gösterilmesi gereken hassasiyetin ne kadar önemli olduğunu bir kez daha vurgulamaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Psikolojik yıldırma eylemleri, bu araştırmanın yapıldığı yerel özel sermayeli banka çalışanları arasında oldukça yüksek sıklıkta görülmekte ve önemli bir iş sağlığı problemi olarak değerlendirilmektedir. Kadınlar erkeklere, yeni işe başlayanlar tecrübeli çalışanlara, orta düzey yöneticiler üstlerine göre daha fazla yıldırma uğramaktadırlar. Ayrıca mağdurların sorunlarını üst yönetimle paylaşmaktan çekinmesi ve yıldırmanın temel nedeni olarak yetersiz yöneticiliğin belirtilmesi, işyeri iklimini bozan kültürel ve yönetsel sorunların olduğunu göstermektedir. Mağdurların anksiyete, değersizlik hissi ve çalışma isteksizliği belirtmeleri, yıldırma eyleminin dikkat edilmesi gereken psikolojik boyutlarına işaret etmektedir. İşyerlerinde yıldırma uğrayanlara bu konuda profesyonel destek verecek danışmanlık birimleri oluşturulmalıdır. İş sağlığı uzmanları, çalışanların yaşadığı sağlık sorunlarını ve fiziksel bir nedene bağlanamayan şikayetlerini psikolojik yıldırma açısından da araştırmalıdır. Ciddi bireysel ve toplumsal sağlık aynı zamanda ekonomik sonuçları da olan bir işyeri psikososyal risk faktörü olan psikolojik yıldırma önleme ve farkındalığı artırma yönünde çalışmalar sürdürülmelidir.

Teşekkür

Veri toplama aşamasındaki yardımlarından dolayı Dr. Ebru Çayır ve Avukat Emel Tezcan'a teşekkürlerimizi sunarız.

KAYNAKLAR

1. NIOSH. The changing organization of work and the safety and health of working people: Knowledge Gaps and Research Directions. Authored by the members of NORA Organization of Work Team. USA: Department of Health and Human Services National Institute for Occupational Safety and Health Publication No. 2002-116; 2002. p.1-4.
2. World Health Organization (WHO). Occupational and Environmental Health Program, Raising awareness of psychological harassment at work. Geneva, Switzerland: WHO Protecting Worker's Health Series, No. 4; 2003. p.8-17.
3. Godin IM. Bullying, worker's health, and labor instability. *J Epidemiol Community Health* 2004;58(3):258-9.
4. Tınaz P. [The concept of mobbing]. *İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)*. 2. Baskı. İstanbul: Beta Yayınları; 2008. p.7-46.
5. Yaman E. [Mobbing]. *Yönetim Psikolojisi Açısından İşyerinde Psikosiddet-Mobbing*. 1. Baskı. Ankara: Nobel Basımevi; 2009. p.21-47.
6. Leymann H. The content and development of mobbing at work. *Eur J Work Organ Psychol* 1996;5(2):165-84.
7. Hoel, H, Beale D. Workplace bullying, psychological perspectives and industrial relations: towards a contextualized and interdisciplinary approach. *BJIR* 2006;44(2):239-62.
8. Hoel H, Cooper CL, Faragher B. The experience of bullying in Great Britain: the impact of organizational status. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 2001;10(4):443-65.
9. ILO/ICN/WHO/PSI Joint Program on Workplace Violence in the Health Sector, Framework guidelines for addressing workplace violence in the health sector. Geneva: ILO/ICN/WHO/PSI; 2002. p.3-4.
10. Davenport, N, Schwartz RD, Elliott GP. [How mobbing affects you]. Translator ed: Önerıoç OC. *Mobbing: Amerikan İşyerinde Duygusal Taciz*. 1st ed. İstanbul: Sistem Publishing; 2003. p. 60-72.
11. Einarsen S, Skogstad A. Prevalence and risk groups of bullying and harassment at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 1996;5(2):185-202.
12. Einarsen S, Raknes BI, Matthesen SB. Bullying and harassment at work and their relationship to work environment quality: An explanatory study. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 1994;4(4):381-401.
13. Rayner C. The incidence of workplace bullying. *J Comm Appl Soc Psychol* 1997;7(3):199-208.
14. Pranjić N, Maleš-Bilić L, Beganlić A, Mustajbegović J. Mobbing, stress, and work ability index among physicians in Bosnia and Herzegovina: survey study. *Croat Med J* 2006;47(5):750-8.
15. Agervold M. Bullying at work: A discussion of definitions and prevalence, based on an empirical study. *Scand J Psychol* 2007;48(2):161-72.
16. Ergin H. [Mobbing in the workplace in international law]. Tınaz P, editör. *Çalışma Psikolojisi ve Hukuki Boutlarıyla İşyerinde Psikolojik Taciz (mobbing)*. 1. Baskı. İstanbul: Beta Yayınları; 2008. p.149-368.
17. Bayram F. [Mobbing in the workplace in terms of Turkish labor law]. Tınaz P, editör. *Çalışma Psikolojisi ve Hukuki Boutlarıyla İşyerinde Psikolojik Taciz (mobbing)*. 1. Baskı. İstanbul: Beta Yayınları; 2008. p. 77-147.
18. World Health Organization (WHO). Raising awareness of stress at work in developing countries: a modern hazard in a traditional working environment. Geneva WHO: Protecting Workers' Health Series No: 6. 2007. p.13-9.
19. [The Banks Association of Turkey (BAT). BAT/Statistical reports/Bank, branches and employees]. İstanbul: BAT Press; 2008. p.1-3.
20. Bilgel N, Aytac S, Bayram N. Bullying in Turkish white-collar workers. *Occupational Medicine* 2006;56(4):226-31.
21. Yıldız S, Tuzunturk S, Giorgi G. Workplace bullying in Turkey: Prevalence among private sector employees. *Risorsa Uoma* 2008;14(2):157-70.
22. Yılmaz A, Özler DE, Mercan N. [An empirical study of the relationship between mobbing and organizational climate]. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi* 2008;7(26):334-57.
23. Quine L. Workplace bullying in NHS community trust: staff questionnaire survey *BMJ* 1999;318(7178):228-32.
24. ILO/ICN/WHO/PSI; Workplace Violence in the Health Sector, Country case studies research survey questionnaire. Geneva: ILO; 2003. p.9-10.
25. Zapf D, Knorz C, Kulla M. On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 1996;5(2):215-37.
26. Niedl K. Mobbing and wellbeing. *Eur.J. Work Organ Psychol* 1996;5(2):239-49.
27. Notelaers G, Einarsen S, Dewitte H, Vermunt JK. Measuring exposure to bullying at work: The validity and advantages of the latent class cluster approach. *Work & Stress* 2006;20(4):288-301.
28. Salin D. Prevalence and forms of bullying among business professionals: A comparison of two different strategies for measuring bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 2001;10(1):425-41.
29. Ferrinho P, Biscaia A, Fronteira I, Craveiro I, Antunes AR, Conceição C, et al. Patterns of perceptions of workplace violence in the Portuguese health care sector. *Hum Resources Health* 2003;1(1):1-11.
30. Kök SB. [Mobbing phenomenon in business life as a psychological violence package and its reasons]. *Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 2006;16(1):433-49.
31. Yıldırım A, Yıldırım D. Mobbing in the workplace by peers and managers: mobbing experienced by nurses working in healthcare facilities in Turkey and its effect on nurses. *J Clin Nurs* 2007;16(8):1444-53.
32. Demirel Y, Yoldaş MA. [The comparison of mobbing behavior at health institutions of Turkey and Kazakhstan]. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi* 2008;5(2):1-25.
33. Sürgevil O, Fettahlioğlu ÖO, Gücenmez S, Budak G. [An empirical study of the burnout level and exposure to the emotional aggression of municipality employees]. *Balkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 2007;17(1):36-58.
34. Moayed AF, Daraiseh N, Shell R, Salem S. Workplace bullying: a systematic review of risk factors and outcomes. *Theor Issues Ergon Sci* 2006;7(3):311-27.
35. Strandmark MK, Hallberg LRM. The origin of workplace bullying: experiences from the perspective of bully victims in the public service sector. *J Nurs Manag* 2007;15(3):332-41.
36. Aydın Ş, Özkul E. [The nature and dimensions of mobbing at work: 4-5 star hotel establishments case]. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 2007;7(2):169-86.
37. Zapf D, Gross C. Conflict escalation and coping with workplace bullying: a replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 2001;10(4):497-522.
38. Cemaloğlu N, Ertürk A. [A study on acts of mobbing suffered by teachers in terms of their gender]. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi* 2007;5(2):345-62.
39. Einarsen S, Skogstad A. Bullying at work: epidemiological findings in public and private organizations. *Eur Work Organ Psychol* 1996;5(2):185-201.

40. Salin D. Bullying and organizational politics in competitive and rapidly changing work environments. *Int J Manag Decis Making* 2003;4(1):35-46.
41. Zapf D. Organizational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *Int J Manpow* 1999;20(1/2):70-85.
42. Yüçetürk E, Öke MK. "Mobbing and Bullying: Legal Aspects Related to Workplace Bullying in Turkey". *South East Review* 2005;8(2):61-70.
43. McMahon L. Bullying and harassment in the workplace. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 2000;12(6):384-90.
44. Yıldırım D, Yıldırım A, Timuçin A. Mobbing behaviors encountered by nurse teaching staff. *Nurs Ethics* 2007;14(4):447-62.
45. Hansen AM, Høgh A, Persson R, Karlson B, Gadre AH, Ørbaek P. Bullying at work: health outcomes and physiological stress response. *J Psychosom Res* 2006;60(1):63-72.
46. Björkqvist K. Social defeat as a stressor in humans. *Physiol Behav* 2001;73(3):435-42.
47. Leymann H, Gustafsson A. Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 1996;5(2):251-75.
48. Mikkelsen E, Einarsen S. Relationships between exposure to bullying at work and psychological and psychosomatic health complaints: The role of state negative affectivity and generalized self-efficacy. *Scand J Psychol* 2002;43(5):397-405.
49. Pedro MM, Sanchez MIS, Navarro MCSN, Izquierdo MC. Workplace mobbing and effects on worker's health. *The Spanish Journal of Psychology* 2008;11(1):219-27.