

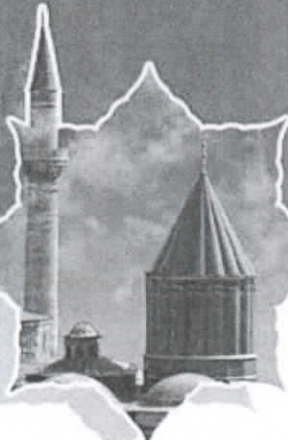
7. ULUSAL SAĞLIK VE HASTANE İDARESİ KONGRESİ

27-29 Eylül 2013 / **KONYA**
Dedemon Otel

BİLDİRİ KİTABI

Editörler

Doç. Dr. Şebnem ASLAN
Arş. Gör. Demet Akarçay
Arş. Gör. Zührem Yaman



7. ULUSAL SAĞLIK VE HASTANE İDARESİ KONGRESİ
27-29 Eylül 2013 / **KONYA**
BİLDİRİ KİTABI



— KURULLAR —

Kongre Onursal Başkanı

Prof. Dr. Hakkı GÖKBEL
(Selçuk Üniversitesi, Rektör)

Kongre Yürütme Kurulu Dönem Başkanı

Doç. Dr. Şebnem ASLAN
(Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölüm Başkanı)

Kongre Yürütme Kurulu Üyeleri

Doç. Dr. Şebnem ASLAN
Doç. Dr. Musa ÖZATA
Prof. Dr. Ayşegül Yıldırım KAPTANOĞLU
Yrd. Doç. Dr. İsmail SEVİNÇ
Yrd. Doç. Dr. Yunus Emre ÖZTÜRK
Öğr. Gör. Özlem YILMAZ
Arş. Gör. Demet AKARÇAY
Arş. Gör. Zührem YAMAN
Arş. Gör. Ş. Anıl TOYGAR

Kongre Danışma Kurulu

Prof. Dr. Tahir AKGEMCİ (Selçuk Üniversitesi, Rektör Yrd.)
Prof. Dr. Korkut ERSOY (Başkent Üniversitesi)
Prof. Dr. Afsun Ezel ESATOĞLU (Ankara Üniversitesi)
Prof. Dr. Sıdika KAYA (Hacettepe Üniversitesi)
Prof. Dr. Mithat KIYAK (Okan Üniversitesi)
Prof. Dr. Hacer ÖZGEN (Acıbadem Üniversitesi)
Prof. Dr. Haydar SUR (İstanbul Üniversitesi)
Prof. Dr. Nilgün SARP (Lefke Avrupa Üniversitesi)
Prof. Dr. Mustafa ŞAHİN (Selçuk Üniversitesi, Rektör Yrd.)
Prof. Dr. Mehveş TARIM (Marmara Üniversitesi)
Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU (Gazi Üniversitesi)



Kongre Bilim Kurulu

- Prof. Dr. Sıdıka KAYA
- Prof. Dr. Afsun Ezel ESATOĞLU
- Prof. Dr. Mehtap TATAR
- Prof. Dr. Mehveş Tarım
- Prof. Dr. Haydar SUR
- Prof. Dr. Mithat KIYAK
- Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU
- Prof. Dr. Hacer ÖZGEN
- Prof. Dr. Nilgün SARP
- Prof. Dr. Korkut ERSOY
- Prof. Dr. Fevzi AKINCI
- Prof. Dr. İlker H. ÇARIKÇI
- Prof. Dr. Yusuf ÇELİK
- Prof. Dr. Fevziye ÇETİNKAYA
- Prof. Dr. Cesim DEMİR
- Prof. Dr. Tefik DİNÇER
- Prof. Dr. Şahin KAVUNCUBAŞI
- Prof. Dr. Adnan KISA
- Prof. Dr. Mehmet TOKAT
- Prof. Dr. İsmet ŞAHİN
- Prof. Dr. Nurhan PAPATYA
- Prof. Dr. Nermin ÖZGÜLBAŞ
- Prof. Dr. İrfan ŞENCAN
- Prof. Dr. Şerif ŞİMŞEK
- Prof. Dr. Adnan ÇELİK
- Prof. Dr. Tahir AKGEMCİ
- Prof. Dr. Mahmut TEKİN
- Prof. Dr. Hasan Kürşat GÜLEŞ
- Prof. Dr. Adem ÖĞÜT
- Prof. Dr. Önder KUTLU
- Prof. Dr. Raif PARLAKKAYA
- Prof. Dr. Orhan GÖKÇE
- Prof. Dr. Ali ACAR
- Prof. Dr. Fehmi KARASİOĞLU
- Prof. Dr. Metin ATEŞ
- Doç. Dr. Şebnem ASLAN
- Doç. Dr. Necemettin Cihangiroğlu
- Doç. Dr. Ayşegül Yıldırım KAPTANOĞLU
- Doç. Dr. Ramazan ERDEM
- Doç. Dr. Yasemin AKBULUT
- Doç. Dr. Ömer Rıfki ÖNDER
- Doç. Dr. A. Kadir TEKE
- Doç. Dr. İsmail AĞIRBAŞ
- Doç. Dr. Bayram ŞAHİN
- Doç. Dr. Gülsün ERİGÜÇ
- Doç. Dr. Elif DİKMETAŞ

7. ULUSAL SAĞLIK VE HASTANE İDARESİ KONGRESİ

27-29 Eylül 2013 / KONYA

BİLDİRİ KİTABI



- Doç. Dr. Musa ÖZATA
- Doç. Dr. A. Erdal SARGUTAN
- Doç. Dr. Ömer GİDER
- Doç. Dr. Menderes TARCAN
- Doç. Dr. Mehmet TOP
- Doç. Dr. Hasan Hüseyin YILDIRIM
- Doç. Dr. Demet ÜNALAN
- Doç. Dr. Mesut ÇİMEN
- Doç. Dr. Ali ŞAHİN
- Doç. Dr. Mikail ALTAN
- Doç. Dr. Baki YILMAZ
- Doç. Dr. Ahmet DİKEN
- Doç. Dr. Hatice ULUSOY
- Yrd. Doç. Dr. Ali YILMAZ
- Yrd. Doç. Dr. Çetin AKAR
- Yrd. Doç. Dr. Bilal AK
- Yrd. Doç. Dr. Selma ALTINDİŞ
- Yrd. Doç. Dr. Cem DİKMEN
- Yrd. Doç. Dr. Yıldırım B. GÜLHAN
- Yrd. Doç. Dr. Onur YARAR
- Yrd. Doç. Dr. Türkan YILDIRIM
- Yrd. Doç. Dr. Saffet OCAK
- Yrd. Doç. Dr. Belma KEKLİK
- Yrd. Doç. Dr. Sedat BOSTAN
- Yrd. Doç. Dr. Orhan ADIGÜZEL
- Yrd. Doç. Dr. Mahmut AKBOLAT
- Yrd. Doç. Dr. Nesrin AKCA
- Yrd. Doç. Dr. Ersen ALOĞLU
- Yrd. Doç. Dr. Ömer L. ANTALYALI
- Yrd. Doç. Dr. Gülfer BEKTAŞ
- Yrd. Doç. Dr. Ali CAN
- Yrd. Doç. Dr. İ. Halil CANKUL
- Yrd. Doç. Dr. Mustafa DEMİREL
- Yrd. Doç. Dr. Nevzat DEVEBAKAN
- Yrd. Doç. Dr. Oğuz IŞIK
- Yrd. Doç. Dr. Aslan KAPLAN
- Yrd. Doç. Dr. Ahmet KARAGÖZ
- Yrd. Doç. Dr. Özgür UĞURLUOĞLU
- Yrd. Doç. Dr. Yaşar ODACIOĞLU
- Yrd. Doç. Dr. Aygen OKSAY
- Yrd. Doç. Dr. Sinem SOMUNOĞLU
- Yrd. Doç. Dr. Perihan ŞENEL
- Yrd. Doç. Dr. Ece UĞURLUOĞLU
- Yrd. Doç. Dr. İrfan USTA
- Yrd. Doç. Dr. Gökhan YILMAZ
- Yrd. Doç. Dr. İsmail SEVİNÇ
- Yrd. Doç. Dr. Yunus Emre ÖZTÜRK



KAMU İLE ÖZEL SAĞLIK KURUMLARINDA ÇALIŞAN PERSONELE UYGULANAN MOBBİNG'İN İŞ PERFORMANSI VE VERİMLİLİK ÜZERİNDEKİ OLUMSUZ ETKİSİNİN UYGULAMALI TÜRKİYE ÖRNEĞİ

Murat KORKMAZ⁵⁹
Ali Serdar YÜCEL²
Hayrettin GÜMÜŞDAĞ³

ÖZET

Bu çalışmanın amacı kamu ile özel sağlık kurumlarında çalışan personele uygulanan mobbing'in iş performansı ve verimlilik üzerindeki olumsuz etkisini araştırmaktır. Araştırma tarama modelinde yürütülmüştür. Araştırmaya, İstanbul ilindeki kamu ve özel sağlık kurumlarında çalışan farklı birimlerdeki 2500 çalışan katılmıştır. Katılımcılara iki bölümden oluşan bir anket uygulanmıştır. Anketin ilk bölümünde katılımcılara Mobbing hakkında 54 adet soru sorulmuş ve görüşleri 5'li likert ölçekle sorgulanmıştır. İkinci bölümde ise katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular sorulmuştur. Araştırmadan elde edilen veriler güvenirlik testine tabi tutulmuş ve Cronbach Alfa kat sayısı olarak 0.99 kat sayısı elde edilmiştir. Elde edilen veriler t-testi, tek yönlü varyans analizi ile değerlendirilmiş, tukey testi ile anlamlı farklılıklar saptanmıştır. Araştırma sonucunda, mobbing'in katılımcıların sağlıklarını olumsuz etkilediği ve demografik özelliklere göre bu etkinin farklılaştığı saptanmıştır. Ayrıca mobbing'in katılımcıların iş performansı ve verimliliğinde olumsuz etki oluşturduğu ve yine bu etkinin demografik özelliklere göre farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Mobbing, İş Performansı, Verimlilik, Sağlık Kurumu

AN APPLIED TURKEY EXAMPLE OF NEGATIVE EFFECT OF MOBBING, IMPLEMENTED ON PERSONNEL WORKING IN PUBLIC AND PRIVATE MEDICAL INSTITUTIONS, ON WORK PERFORMANCE AND EFFICIENCY

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the negative effect of mobbing implemented on the personnel working in public and private medical institutions on work performance and efficiency. The research was conducted in a scanning model. A total of 2500 employees working in different branches of public and private medical institutions in city of Istanbul participated in the research. A two-part questionnaire was applied on the participants. In the first part of the questionnaire, 54 questions about mobbing were asked to the participants and their opinions were examined with 5 likert scale. In the second part, questions regarding the demographic features of the participants were addressed. Data obtained from the research were put through reliability test and Cronbach Alpha coefficient was found to be 0.99. Data obtained were evaluated with t-test and one-way variance analysis, and significant differences were found with tukey test. Following the research, it has been concluded that mobbing affects the participants' health negatively and this effect

⁵⁹Güven Grup A.Ş. Finans Yönetmeni

²Fırat Üniversitesi Beden Eğitim Spor Yüksek Okulu

³Hitit Üniversitesi Beden Eğitimi Spor Yüksek Okulu



differentiates according to the demographic features. Moreover, it has been found that mobbing has a negative effect on work performance and efficiency of the participants and this effect differs again according to the demographic features.

Key Words: Mobbing, Work Performance, Efficiency, Medical Institution

1.GİRİŞ

Bu çalışmada, kamu ile özel sağlık kurumlarında çalışan personele uygulanan mobbing'in iş performansı ve verimlilik üzerindeki olumsuz etkisi incelenmektedir. Konu ile ilgili literatür taraması yapılarak kuramsal çerçeve oluşturulmuştur.

1.1.Problem durumu

Günümüz de mobbing olarak adlandırılan yıldırma davranışları, hem birey açısından hem de örgüt açısından olumsuz sonuçlara neden olmaktadır. Özellikler sağlık sektöründe bu durum daha fazla görülmektedir. Yıldırma davranışına maruz kalan bireyler stres altına girmekte ve önemli sağlık sorunları yaşayabilmektedir. Mobbing birçok sağlık sorunu ile beraber bireyin iş performansı ve verimliliğinin azalmasına da neden olabilmektedir. Bireyin iş tatmini düşmekte, işten zevk alamamakta ve örgüt bağlılığı azalmaktadır. Mobbing'in günümüzde birey ve örgüt açısından önemli bir sorun olduğu ve gelecekte de bu sorunun ciddi boyutlara ulaşacağı düşünüldükçe çalışma mobbing'in sağlık sektöründe çalışanların iş performansı ve verimliliğindeki olumsuz etkiler üzerine incelenmiştir.

1.2. Literatür Çalışması ve Kuramsal Çerçeve

Günümüzde birçok ülkede ve sektörde çalışanlar, birtakım olumsuz davranışlarla karşı karşıya kalmaktadırlar. Çalışanların iş performansı ve verimliliklerini önemli ölçüde etkileyen davranışların belirlenerek çözülmesi veya gereken tedbirlerin alınması büyük önem arz etmektedir. Çalışma hayatını olumsuz etkileyen konulardan biri de psikolojik yıldırma (mobbing) dir (Demirel, 2008: 4).

Farklı örgütlerde çalışanların psikolojik olarak yıpratılmasında, psikolojik veya duygusal istismar, sözlü saldırı, gözdağı, tehdit, doğrudan fiziksel saldırı gibi davranışların sıkça yaşandığı görülmektedir (Davis, 2006: 2). Psikolojik yıldırma, şiddetin soyut biçimi olarak ele alınabilir ve fiziki şiddetten daha tehlikelidir (Paksoy, 2007: 10). Psikolojik yıldırma, negatif davranışlar sonucu ortaya çıkan birey ve örgütleri doğrudan psikolojik etki altına alarak onları sinsice sindiren ve izole eden psikolojik olgudur (Girardi, vd., 2007: 172).

"Mob" sözcük olarak, kanun dışı şiddet uygulayan düzensiz kalabalık anlamına gelmektedir. Mob" kökünden türetilen "Mobbing" olarak adlandırılan olgu ise İngilizce'de çete, serseri grubu, aşırı şiddete yönelmiş kalabalık anlamına gelmektedir (Eliot A, 2005).

Mobbing kavramı ile ilgili literatürde farklı tanımlamalar yapılmıştır. Mobbing kavramı, çalışanlara üstleri, asları veya eşit düzeyde çalışanlar tarafından sistematik biçimde (Davenport et al., 2003:4) uygulanan her tür kötü muamele, tehdit, şiddet, aşağılama gibi anlamlara gelmektedir (Einarsen, 2000: 386). Bir diğer tanıma göre, mobbing caydırma, sindirme, mağdurun benliğini öldürme, sosyal süreçlerden soyutlama olarak ifade edilmektedir (Lewis, 2003: 67). Dünya Sağlık Örgütü (WHO) ise, mobbing'i, kişi veya gruplara karşı güç kullanarak, onların fiziksel, ruhsal, ahlaki ve sosyal gelişimlerine zarar veren tutum ve davranışlar olarak tanımlar (Akgeyik vd., 2009:96).

Pek çok işyerinde mobbing'e bağlı sağlık sorunlarıyla karşılaşılmasına rağmen, bunlar önemsizmemekte, önlemler alınmamakta, iyileştirmeye yönelik çalışmalar yapılmamaktadır. Oysa yıldırma uğrayanlarda bir takım fiziksel ve ruhsal hastalıklar görüldüğü yapılan birçok çalışma ile



gösterilmiştir (Josipovic-Jelic ve ark. 2005, WHO 2003, Balducci ve ark. 2009, Niedhammer ve ark. 2008, Niedhammer ve ark. 2006, Kivimaki ve ark. 2003, Leymann ve Gustafsson 1996).

Örgütlerde, çalışanlar açısından rahatsız edici davranışlarla ortaya çıkan, çözülmediği takdirde birçok olumsuz sonuca neden olan mobbing (psikolojik şiddet) sorununa son dönemlerde sıkça rastlanmaya başlanmıştır. Bu nedenle de, mobbing ile ilgili araştırmalar giderek yaygınlaşmakta ve pek çok çalışmanın da konusunu oluşturmaktadır (Aydın ve ark., 2007:61). Bu konuda yapılan çalışmalar sonucunda, mobbing'in örgüt ve çalışanları üzerindeki olumsuz etkilerine yönelik örgüt yöneticileri ve çalışanlarına gerekli bilgilendirmenin yapılması, konu ile ilgili olarak yasal düzenlemelerin gözden geçirilmesi ve gerekli tedbirlerin alınması önem arz etmektedir.

Yapılan çeşitli çalışmalar sağlık çalışanlarının mobbing'e uğrama riskinin diğer sektörlerden daha fazla olduğunu göstermektedir. Hastanelerin kendine özgü psikolojik koşullarından dolayı, sağlık çalışanlarının şiddete uğrama riskinin diğer hizmet sektörlerine oranla 16 kat daha fazla olduğu ileri sürülmektedir (Kingma, 2001: 129). Kamu hizmetlerinin yaygın olarak sunulduğu sağlık işyerlerinde, yoğun iş yükü, düzensiz ve belirsiz çalışma koşulları sağlık çalışanlarının psikolojik şiddete uğrama riskini arttıran nedenlerin başında gelmektedir (Eurofound, 2007).

Yıldırma davranışları, hem mağdur açısından hem de mağdurun üyesi olduğu örgüt açısından olumsuz sonuçlar ortaya çıkarmaktadır. Yıldırma davranışına maruz kalan çalışanlar stres ile karşılaşabilmekte, psikolojik açıdan yıpranabilmekte ve hatta önemli sağlık sorunları yaşayabilmektedir (Kirel, 2008:1).

Ayrıca bastırma, sindirme, bunaltma, korkutma, birine cephe oluşturma, tehdit etme gibi taktiklerle uygulanan psikolojik taciz, karşı karşıya kalan bireylerin iletişimini, sosyal ilişkilerini, itibarını, yaşam kalitesini, mesleki durumunu ve hepsinden önemlisi de sağlığını etkilemekte iş tatminsizliğine, örgütsel çatışma ve verimsizliğe yol açmaktadır (Baldry ve Farrington, 2000; Leyman, 1990; Namie, 2000; Niedle, 1996; Bennet, 1997; Yılmaz ve Diğerleri, 2008).

Ayrıca özgüven kaybı, dışlanmış olma hissinin yarattığı performans düşüklüğü, hatta işini yapamaz hale gelmesi, sonunda işten ayrılmak zorunda kalması nadiren de olsa intihara teşebbüsü gibi sonuçlar gözlenmektedir (Mercanlıoğlu, 2010: 41). İşyerinde mobbing işi ihmal etmeye ve performans azalmasına (Barling ve ark. 2001, Budd ve ark. 1996), iş tatminsizliğinin artmasına, işyerine karşı olumsuz tutum ve davranışlara neden olabilmektedir (Budd ve ark. 1996). Aksoy (2008), psikolojik şiddetin, iş yerindeki stres faktörlerinden biri olarak bireyin moral ve motivasyonunu olumsuz etkileyerek verimsizliğe neden olabildiğini ifade etmektedir.

Son yıllarda yıldırma Avrupa dışında da ilgi çekmiş ve irdelenmeye çalışılmıştır. Günümüze kadar, İsveç, Norveç, Almanya gibi kuzey Avrupa ülkelerinde yapılan araştırmalar (Leymann, (1996); Einarsen ve Skogstad, (1996); Zapf, (1999); Hubert ve Veldhoven, (2001); Dick ve Wagner, (2001); Hoel ve diğerleri, (2004); yıldırma'yı bir olgu olarak çeşitli yönleri ile irdelerek yıldırmanın çalışan ve iş yaşamı üzerindeki olumsuz etkilerini ortaya koymaya çalışmıştır. Bu çalışmada da sağlık sektöründe çalışanların iş yaşamlarındaki performans ve verimlilik düzeylerine mobbing'in olumsuz etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

Araştırmanın Problem Cümlesi ve Hipotezleri

Araştırmada yanıt aranan problem cümlesi ve test edilecek olan hipotezler şöyledir:

Araştırmanın Problem Cümlesi

Kamu ile özel sağlık kurumlarında çalışan personele uygulanan mobbing'in iş performansı ve verimlilik üzerinde olumsuz etkisi var mıdır?



Maruz kalınan mobbing sağlık sorunlarına neden olmakta mıdır?

Kamu ile özel sağlık kurumlarında çalışan personel kimler tarafından mobbing'e maruz kalmaktadır?

Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu çalışmada kamu ile özel sağlık kurumlarında çalışan personele uygulanan mobbing'in iş performansı ve verimlilik üzerinde olumsuz etkisi incelenmiş, bu nedenle ölçekteki 3 alt boyuta ilişkin (kapasitenin üzerinde iş, işten zevk alamama, iş verimliliğinin/performansının düşmesi) analiz ve değerlendirmeler yapılmıştır.

Hipotezler

Araştırma problemine uygun olarak nicel araştırma bölümünün alternatif hipotezleri aşağıdaki gibidir.

- H1: Cinsiyet değişkeni "kapasitenin üzerinde iş verilme" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H2: Cinsiyet değişkeni "işten zevk almama" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H3: Cinsiyet değişkeni "iş verimliliğinin düşmesi" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H4: Yaş değişkeni "kapasitenin üzerinde iş verilme" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H5: Yaş değişkeni "işten zevk almama" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H6: Yaş değişkeni "iş verimliliğinin düşmesi" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H7: Medeni durum değişkeni "kapasitenin üzerinde iş verilme" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H8: Medeni durum değişkeni "işten zevk almama" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H9: Medeni durum değişkeni "iş verimliliğinin düşmesi" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H10: Eğitim durumu değişkeni "kapasitenin üzerinde iş verilme" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H11: Eğitim durumu değişkeni "işten zevk almama" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H12: Eğitim durumu değişkeni "iş verimliliğinin düşmesi" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H13: Branş durumu değişkeni "kapasitenin üzerinde iş verilme" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H14: Branş durumu değişkeni "işten zevk almama" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H15: Branş durumu değişkeni "iş verimliliğinin düşmesi" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H16: Çalışma süresi değişkeni "kapasitenin üzerinde iş verilme" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H17: Çalışma süresi değişkeni "işten zevk almama" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H18: Çalışma süresi değişkeni "iş verimliliğinin düşmesi" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H19: Kurum türü değişkeni "kapasitenin üzerinde iş verilme" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H20: Kurum türü değişkeni "işten zevk almama" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H21: Kurum türü değişkeni "iş verimliliğinin düşmesi" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H22: Aynı kurumda çalışma durumu değişkeni "kapasitenin üzerinde iş verilme" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H23: Aynı kurumda çalışma durumu değişkeni "işten zevk almama" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H24: Aynı kurumda çalışma durumu değişkeni "iş verimliliğinin düşmesi" faktöründe fark yaratmamaktadır



H25:Kurumdaki pozisyon değişkeni “kapasitenin üzerinde iş verilme” faktöründe fark yaratmamaktadır

H26: Kurumdaki pozisyon değişkeni “işten zevk almama” faktöründe fark yaratmamaktadır

H27: Kurumdaki pozisyon değişkeni “iş verimliliğinin düşmesi” faktöründe fark yaratmamaktadır

2.ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

2.1.Araştırmanın Yöntemi ve Kapsamı

Bu araştırmada hastanelerde çalışan personelin mobbing yaşayıp yaşamadıkları sorgulanmış ve maruz kalan mobbingin iş performans ve verimlilik üzerindeki etkileri incelenmiştir. Bu bağlamda 2500 katılımcıya iki bölümden oluşan bir anket formu uygulanmıştır. Anketin ilk bölümünde katılımcılara Mobbing hakkında 54 adet soru sorulmuş ve görüşleri 5’li likert ölçekle sorgulanmıştır. İkinci bölümde ise katılımcıların kişisel bilgileri (yaş, cinsiyet, medeni durum, hangi bölümde çalıştıkları vs.) sınıflayıcı ölçekle demografik değişkenler olarak sorgulanmıştır. Oluşturulan ölçeğin güvenilirliğini test etmek amacıyla Cronbach’s alpha analizi uygulanmıştır.

İki bağımsız gruptan oluşan değişkenlere ilişkin yapılan analizlerde bağımsız örnek t testi, üç ve daha fazla gruba sahip karşılaştırmalarda tek yönlü ANOVA tercih edilmiştir. Belirtilen testler PASW Statistic 18 paket programı analiz edilmiştir.

2.2.Verilerin Analizi

Anket uygulaması sonucu elde edilen veri seti PASW Statistic 18 (SPSS-Statistical Package for Social Sciences) paket programında analiz edilmiştir. Analiz kapsamında, güvenilirlik analizi, frekans tabloları, betimleyici istatistikler, bağımsız örneklem t testi, tek yönlü varyans analizi ve Tukey testlerinden faydalanılmıştır. Oluşturulan ölçeğin güvenilirliğini test etmek amacıyla Cronbach’s alpha analizi uygulanmış ve 0,99 olarak tespit edilmiştir.

3.BULGULAR

3.1.Demografik İstatistikler

Bu bölümde araştırmaya katılan bireylerin demografik özelliklerine ilişkin veriler sunulmaktadır. Katılımcıların çoğunluğu (% 57,5) bayanlardan oluşmaktadır. Ankete katılanların yaş dağılımlarına bakıldığında 21-29 yaş arasındaki gençlerin % 48,6 oranla birinci sırada oldukları görülmektedir. Onun ardından 30-39 ile orta yaşta katılımcıların payı % 32,5 olmaktadır. Katılımcıların büyük bir kısmının % 43,3’lük oranla evli olduğu ve % 48,3’lük oranla tek çocuk sahibi oldukları görülmektedir. Katılımcıların % 61,6’sı yüksek lisans ve üzeri eğitime sahiptirler. Lisans eğitim payı ise % 26,8’dir. Katılımcıların branşlarına bakıldığında büyük bir kısmı % 26,4’lük oranla cerrahi tıp bilimleri alanında çalışmaktadır. İkinci sırada % 23,4’lük oranla dahili tıp bilimleri gelmektedir. Katılımcıların çalışma sürelerine bakıldığında;5 yılın altında çalışma sürelerinin toplamı % 22,1 iken büyük bir kısmının 5 yıl ve üzeri zamandır çalışma hayatında olduğu belirlenmiştir. Çalışılan hastanenin niteliğine bakıldığında; katılımcıların yarıdan fazlasının özel hastanelerde çalıştığı görülmektedir. Katılımcıların yarıdan fazlasının 5 yıldan daha az bir zamandır, şu anda çalıştıkları kurumda çalıştıkları belirlenmiştir. Katılımcıların profillerine bakıldığında hemşirelerin % 37,5’lik oranla çoğunlukta olduğu görülmektedir. Onların ardından



Uzman doktor payları oldukça yüksektir. Uzman doktorlar toplam katılımcıların % 34,9'una denk gelmektedir.

Katılımcılara yöneltilen “Mobbing sağlık sorununa neden oldu mu?” ve “Mobbing davranışını kimden gördünüz?” sorularına verilen yanıtlar irdelendiğinde mobbing yaşayanların ağırlıklı olarak depresyon (%40,6) ve Stres (%22,2) sorunu yaşadıkları belirlenmiştir. Bu sorunların ardından en çok panik atak (%10,5) yaşandığı belirlenmiştir. Bu durumun katılımcıların iş performansı ve verimliliğine olumsuz etki ettiği söylenebilir. Diğer taraftan mobbing yaşayan katılımcılar bu davranışı çoğunlukla yöneticilerinden (%50,6) gördüklerini belirtmişlerdir. Yöneticilerin ardından mobbing davranışını en çok uygulayan kesim ise üst pozisyonda çalışan insanlar (%33,4) olarak belirtilmiştir.

Faktör Analizi

Faktör analizi dâhilinde likert ölçekle sorulmuş 54 adet ifade incelemeye tabi tutulmuştur. Farklı denemeler sonucu bütün maddelerin analizde kalması sonucu doğrudan ve olumlu yönde etkilendiği görülmüştür. Buna göre en son aşamada 54 ifade ile analize devam etme kararı verilmiştir. Analiz sonuçları aşağıdaki gibi özetlenmiştir;

Tablo 1: Mobbing Ölçeğine Ait KMO ve Bartlett Testi Sonuçları

KMO		,995
Bartlett Testi	Chi-Square	812,106
	Df	81
	P	,000

Faktör analizinin uygunluğunu belirlemek üzere faktör analizi yapılmış ve yukarıdaki sonuçlar elde edilmiştir. Bunun göre; örneklemin faktör analizine uygunluğunu ölçen KMO ölçütü $0,995 > 0,6$ çıkmıştır. Bu da örneklemin analize uygun olduğunu göstermektedir. Küresellik ölçüsü olan Bartlett ölçütü ise Sig (0,000) $< 0,05$ olduğundan değişkenler arasında korelasyon olduğunu dolayısıyla faktör analizinin uygulanabileceğini göstermektedir. Toplam varyans açıklama tablosu incelendiğinde elde edilen 10 faktörün toplam varyansın %72'sini açıkladığı görülmektedir.

Tablo 2: Faktörler ve Soru Grupları

Soru Grubu(Değişkenler)	Faktör Adı
Kalitesiz işe/iletişime zorlanma	Faktör 1
Ruhsal şiddete maruz kalma	Faktör 2
Soyutlanma	Faktör 3
Alay edilme/eleştirilme	Faktör 4
Kötü alışkanlıklar yönelme	Faktör 5
İfade etme olanaklarının kısıtlanması	Faktör 6
Fizik şiddet	Faktör 7
Kapasitenin üzerinde iş	Faktör 8
İşten zevk alamama	Faktör 9
İş verimliliğinin/performansının düşmesi	Faktör 10

Tablo 2 incelendiğinde aynı kriteri ölçen soru grubunun aynı faktöre karşılık geldiği görülmektedir.

Tablo 3: Araştırmaya Dahil Edilen Faktörler ve Değişkenlerin Faktör Yükleri



	8	9	10
Kendimi yeterli görmüyorum. Çünkü artık eskisi kadar başarılı ve verimli değilim.	.692		
Kasıtlı olarak kapasitemi aşan işler verilir	.692		
İşyerime veya evime hasar verilir.	.685		
Maddi zararları karşılamak zorunda bırakılırım.	.562		
Uygulanan mobbing nedeniyle işime ve kendime olan öz		.675	
Yaptığım işten asla zevk almıyorum, çünkü işime karşı içimde hevecan kalmadı		.612	
Mobbing nedeniyle özsaygımı kaybettim		.578	
Uygulanan mobbing nedeniyle iş performans ve verimliliğimde azalma oldu			.800
Mobbing nedeniyle enerjimin düştüğünü hissediyorum			.789
Mobbing nedeniyle hayattan zevk alamıyorum			.654

Tablo'da görüldüğü gibi 8. Faktörde toplanan sorular “kapasitenin üzerinde iş”, 9.faktördeki sorular “işten zevk alamama” ve 10. Faktörde toplanan sorularda “iş verimliliği/performansın düşmesi” alt boyutlarını oluşturmaktadır.

Tablo 4: Cinsiyet İle Faktörler Arasındaki İlişkiye Yönelik t-testi

Bağımlı Değişkenler	Gruplar	N	Sd	t	P
Kapasitenin üzerinde iş	Bayan	1438	2498	4,048	,000
	Bay	1062			
İşten zevk alamama	Bayan	1438	2498	-1,237	,216
	Bay	1062			
İş verimliliği/performansın düşmesi	Bayan	1438	2498	-3,644	,000
	Bay	1062			

H1: Cinsiyet kapasitenin üzerinde iş verilme faktöründe fark yaratmamaktadır

H2: Cinsiyet işten zevk almama faktöründe fark yaratmamaktadır

H3: Cinsiyet iş verimliliğinin düşmesi faktöründe fark yaratmamaktadır

Sonuçlar:

- Cinsiyetin kapasitenin üzerinde iş verilmesi faktöründe istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Erkekler bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Cinsiyet işten zevk almama faktöründe istatistiksel olarak fark yaratmadığı görülmektedir.
- Cinsiyetin iş verimliliğinin düşmesi faktöründe istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Erkekler bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.



Tablo 5: Yaş İle Faktörler Arasındaki İlişkiye Yönelik Anova Testi

		Kareler Toplamı	df	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Kapasitenin üzerinde iş	Gruplar arası	14,575	3	4,858	4,881	,002	Fark vardır
	Grup içi	2484,425	2496	,995			
	Toplam	2499,000	2499				
İşten zevk alamama	Gruplar arası	6,052	3	2,017	2,020	,109	Fark yoktur
	Grup içi	2492,948	2496	,999			
	Toplam	2499,000	2499				
İş verimliliğinin/performansının düşmesi	Gruplar arası	27,543	3	9,181	9,272	,000	Fark vardır
	Grup içi	2471,457	2496	,990			
	Toplam	2499,000	2499				

H4: Yaş kapasitenin üzerinde iş verilme faktöründe fark yaratmamaktadır

H5: Yaş işten zevk almama faktöründe fark yaratmamaktadır

H6: Yaş iş verimliliğinin düşmesi faktöründe fark yaratmamaktadır

Sonuçlar:

- Yaş'ın kapasitenin üzerinde iş verilmesi faktöründe istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. 50+ yaş grubu bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Yaş işten zevk almama faktöründe istatistiksel olarak fark yaratmadığı görülmektedir.
- Yaş'ın iş verimliliğinin düşmesi faktöründe istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. 40-49 yaş grubu bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.

Tablo 6: Medeni Durum İle Faktörler Arasındaki İlişkiye Yönelik Anova Testi

		Kareler Toplamı	df	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Kapasitenin üzerinde iş	Gruplar arası	51,718	2	25,859	26,385	,000	Fark vardır
	Grup içi	2447,282	2497	,980			
	Toplam	2499,000	2499				
İşten zevk alamama	Gruplar arası	33,983	2	16,991	17,212	,000	Fark vardır
	Grup içi	2465,017	2497	,987			
	Toplam	2499,000	2499				
İş verimliliğinin/performansının düşmesi	Gruplar arası	16,436	2	8,218	8,266	,000	Fark vardır
	Grup içi	2482,564	2497	,994			
	Toplam	2499,000	2499				

H7: Medeni durum kapasitenin üzerinde iş verilme faktöründe fark yaratmamaktadır

H8: Medeni durum işten zevk almama faktöründe fark yaratmamaktadır

H9: Medeni durum iş verimliliğinin düşmesi faktöründe fark yaratmamaktadır



Sonuçlar:

- Medeni durumun kapasitenin üzerinde iş verilmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Bekar ve evliler dışında kalan grup bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Medeni durum işten zevk almama durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Bekar ve evliler dışında kalan grup bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Medeni durumun iş verimliliğinin düşmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Bekar ve evliler dışında kalan grup bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.

Tablo 7: Eğitim İle Faktörler Arasındaki İlişkiye Yönelik Anova Testi

		Kareler Toplamı	df	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Kapasitenin üzerinde iş	Gruplar arası	13,246	3	4,415	4,434	,004	Fark vardır
	Grup içi	2485,754	2496	,996			
	Toplam	2499,000	2499				
İşten zevk alamama	Gruplar arası	34,411	3	11,470	11,617	,000	Fark vardır
	Grup içi	2464,589	2496	,987			
	Toplam	2499,000	2499				
İş verimliliğinin/performansının düşmesi	Gruplar arası	41,769	3	13,923	14,143	,000	Fark vardır
	Grup içi	2457,231	2496	,984			
	Toplam	2499,000	2499				

H10: Eğitim kapasitenin üzerinde iş verilme faktöründe fark yaratmamaktadır

H11: Eğitim işten zevk almama faktöründe fark yaratmamaktadır

H12: Eğitim iş verimliliğinin düşmesi faktöründe fark yaratmamaktadır

Sonuçlar:

- Eğitim durumu kapasitenin üzerinde iş verilmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Ön lisans mezunları bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Eğitim durumu işten zevk almama durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Ön lisans mezunları bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Eğitim durumu iş verimliliğinin düşmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Ön lisans mezunları bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.

Tablo 8: Branş İle Faktörler Arasındaki İlişkiye Yönelik Anova Testi



		Kareler Toplamı	df	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Kapasitenin üzerinde iş	Gruplar arası	181,624	4	45,406	48,886	,000	Fark vardır
	Grup içi	2317,376	2495	,929			
	Toplam	2499,000	2499				
İşten zevk alamama	Gruplar arası	48,435	4	12,109	12,328	,000	Fark vardır
	Grup içi	2450,565	2495	,982			
	Toplam	2499,000	2499				
İş verimliliğinin/performansının düşmesi	Gruplar arası	13,616	4	3,404	3,417	,009	Fark vardır
	Grup içi	2485,384	2495	,996			
	Toplam	2499,000	2499				

H13: Branş kapasitenin üzerinde iş verilme faktöründe fark yaratmamaktadır

H14: Branş işten zevk almama faktöründe fark yaratmamaktadır

H15: Branş iş verimliliğinin düşmesi faktöründe fark yaratmamaktadır

Sonuçlar:

- Branşın kapasitenin üzerinde iş verilmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Tıbbi biyolojik bilimlerde çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Branşın işten zevk almama durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Temel tıp bilimlerinde çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Branşın iş verimliliğinin düşmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Temel tıp bilimlerinde çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.

Tablo 9: Çalışma Hayatı İle Faktörler Arasındaki İlişkiye Yönelik Anova Testi

		Kareler Toplamı	df	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Kapasitenin üzerinde iş	Gruplar arası	361,342	10	36,134	42,073	,000	Fark vardır
	Grup içi	2137,658	2489	,859			
	Toplam	2499,000	2499				
İşten zevk alamama	Gruplar arası	69,453	10	6,945	7,115	,000	Fark vardır
	Grup içi	2429,547	2489	,976			
	Toplam	2499,000	2499				
İş verimliliğinin/performansının düşmesi	Gruplar arası	118,207	10	11,821	12,358	,000	Fark vardır
	Grup içi	2380,793	2489	,957			
	Toplam	2499,000	2499				

H16: Çalışma hayatında bulunma süresi kapasitenin üzerinde iş verilme faktöründe fark yaratmamaktadır

H17: Çalışma hayatında bulunma süresi işten zevk almama faktöründe fark yaratmamaktadır



H18: Çalışma hayatında bulunma süresi iş verimliliğinin düşmesi faktöründe fark yaratmamaktadır

Sonuçlar:

- Çalışma hayatına katılım süresinin kapasitenin üzerinde iş verilmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Dört yıldır çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Çalışma hayatına katılım süresinin işten zevk almama durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Dört yıldır çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Çalışma hayatına katılım süresinin iş verimliliğinin düşmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Bir yıldır çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.

Tablo 10: Kurum Türü İle Faktörler Arasındaki İlişkiye Yönelik Anova Testi

		Kareler Toplamı	df	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Kapasitenin üzerinde iş	Gruplar arası	,262	1	,262	,262	,609	Fark yoktur
	Grup içi	2498,738	2498	1,000			
	Toplam	2499,000	2499				
İşten zevk alamama	Gruplar arası	,993	1	,993	,993	,319	Fark yoktur
	Grup içi	2498,007	2498	1,000			
	Toplam	2499,000	2499				
İş verimliliğinin/performansının düşmesi	Gruplar arası	31,789	1	31,789	32,185	,000	Fark vardır
	Grup içi	2467,211	2498	,988			
	Toplam	2499,000	2499				

H19: Kurum türü kapasitenin üzerinde iş verilme faktöründe fark yaratmamaktadır

H20: Kurum türü işten zevk almama faktöründe fark yaratmamaktadır

H21: Kurum türü iş verimliliğinin düşmesi faktöründe fark yaratmamaktadır

Sonuçlar:

- Kurum türü kapasitenin üzerinde iş verilmesi durumunda istatistiksel olarak fark yaratmamaktadır.
- Kurum türü işten zevk almama durumunda istatistiksel olarak fark yaratmamaktadır.
- Kurum türü iş verimliliğinin düşmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Devlet hastanesi çalışanları bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.

Tablo 11: Aynı Kurumda Çalışma Süresi İle Faktörler Arasındaki Anova Testi

	Kareler Toplamı	df	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
--	--------------------	----	-----------------------	---	---	-----------------

7. ULUSAL SAĞLIK VE HASTANE İDARESİ KONGRESİ
27-29 Eylül 2013 / **KONYA**
BİLDİRİ KİTABI



Kapasitenin üzerinde iş	Gruplar arası	236,511	10	23,651	26,019	,000	Fark vardır
	Grup içi	2262,489	2489	,909			
	Toplam	2499,000	2499				
İşten zevk alamama	Gruplar arası	47,518	10	4,752	4,824	,000	Fark vardır
	Grup içi	2451,482	2489	,985			
	Toplam	2499,000	2499				
İş verimliliğinin/performansının düşmesi	Gruplar arası	73,698	10	7,370	7,563	,000	Fark vardır
	Grup içi	2425,302	2489	,974			
	Toplam	2499,000	2499				

H22: Aynı kurumda çalışma süresi kapasitenin üzerinde iş verilme faktöründe fark yaratmamaktadır

H23: Aynı kurumda çalışma süresi işten zevk almama faktöründe fark yaratmamaktadır

H24: Aynı kurumda çalışma süresi iş verimliliğinin düşmesi faktöründe fark yaratmamaktadır

Sonuçlar:

- Kurumda çalışma süresinin kapasitenin üzerinde iş verilmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. On yıldır çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Kurumda çalışma süresinin işten zevk almama durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. On bir yıldır çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Kurumda çalışma süresinin iş verimliliğinin düşmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. On yıldır çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.

Tablo 12: Kurumdaki Pozisyon İle Faktörler Arasındaki Anova Testi

		Kareler Toplamı	df	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Kapasitenin üzerinde iş	Gruplar arası	305,119	13	23,471	26,596	,000	Fark vardır
	Grup içi	2193,881	2486	,882			
	Toplam	2499,000	2499				
İşten zevk alamama	Gruplar arası	147,384	13	11,337	11,985	,000	Fark vardır
	Grup içi	2351,616	2486	,946			
	Toplam	2499,000	2499				
İş verimliliğinin/performansının düşmesi	Gruplar arası	106,337	13	8,180	8,499	,000	Fark vardır
	Grup içi	2392,663	2486	,962			
	Toplam	2499,000	2499				

H25: Kurumdaki pozisyon kapasitenin üzerinde iş verilme faktöründe fark yaratmamaktadır

H26: Kurumdaki pozisyon işten zevk almama faktöründe fark yaratmamaktadır

H27: Kurumdaki pozisyon iş verimliliğinin düşmesi faktöründe fark yaratmamaktadır



Sonuçlar:

- Kurumdaki pozisyon kapasitenin üzerinde iş verilmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Temizlik görevlisi olarak çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Kurumdaki pozisyon işten zevk almama durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Hasta yatış çıkışta çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Kurumdaki pozisyon iş verimliliğinin düşmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Klinik şefi olarak çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.

4.SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Özel ve devlet hastanelerinde çalışan 2500 personel üzerinde, kurumlarında yaşadıkları sıkıntı özellikle de mobbing davranışına ilişkin görüşleri sorgulanmıştır. Buna göre aşağıdaki sonuçlar çalışmayı özetlemektedir.

- Mobbing ile ilgili görüşleri sorgulanan katılımcıların; daha çok yöneticilerinden mobbing gördükleri ve en çok Depresyon ve Stres gibi pasif yıkıcı hastalıklardan muzdarip oldukları görülmektedir. Bunun sonraki aşaması olan panik atak gibi hastalıklar ise üçüncü sıradadır.
- Cinsiyetin kapasitenin üzerinde iş verilmesi faktöründe istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Erkekler bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Cinsiyet işten zevk almama faktöründe istatistiksel olarak fark yaratmadığı görülmektedir.
- Cinsiyetin iş verimliliğinin düşmesi faktöründe istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Erkekler bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Yaş'ın kapasitenin üzerinde iş verilmesi faktöründe istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. 50+ yaş grubu bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Yaş işten zevk almama faktöründe istatistiksel olarak fark yaratmadığı görülmektedir.
- Yaş'ın iş verimliliğinin düşmesi faktöründe istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. 40-49 yaş grubu bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Medeni durumun kapasitenin üzerinde iş verilmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Bekar ve evliler dışında kalan grup bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Medeni durum işten zevk almama durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Bekar ve evliler dışında kalan grup bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Medeni durumun iş verimliliğinin düşmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Bekar ve evliler dışında kalan grup bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Eğitim durumu kapasitenin üzerinde iş verilmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Ön lisans mezunları bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Eğitim durumu işten zevk almama durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Ön lisans mezunları bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Eğitim durumu iş verimliliğinin düşmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Ön lisans mezunları bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Branşın kapasitenin üzerinde iş verilmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Tıbbi biyolojik bilimlerde çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Branşın işten zevk almama durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Temel tıp bilimlerinde çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Branşın iş verimliliğinin düşmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Temel tıp bilimlerinde çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.



- Çalışma hayatına katılım süresinin kapasitenin üzerinde iş verilmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Dört yıldır çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Çalışma hayatına katılım süresinin işten zevk almama durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Dört yıldır çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Çalışma hayatına katılım süresinin iş verimliliğinin düşmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Bir yıldır çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Kurum türü kapasitenin üzerinde iş verilmesi durumunda istatistiksel olarak fark yaratmamaktadır.
- Kurum türü işten zevk almama durumunda istatistiksel olarak fark yaratmamaktadır.
- Kurum türü iş verimliliğinin düşmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Devlet hastanesi çalışanları bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Kurumda çalışma süresinin kapasitenin üzerinde iş verilmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. On yıldır çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Kurumda çalışma süresinin işten zevk almama durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. On bir yıldır çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Kurumda çalışma süresinin iş verimliliğinin düşmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. On yıldır çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Kurumdaki pozisyon kapasitenin üzerinde iş verilmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Temizlik görevlisi olarak çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Kurumdaki pozisyon işten zevk almama durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Hasta yatış çıkışta çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Kurumdaki pozisyon iş verimliliğinin düşmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Klinik şefi olarak çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Çalışan yapabileceğinin de üzerinde bir iş yüküne zorlanmakta ve bu ağır iş yükü altında ezilmeye bırakılmaktadır.
- Mobbing diğer bir sonucu olan özgüvenini ve isteğini kaybeden çalışan işten ve yaptığı şeylerden soğumaktadır.
- Mobbing sonucu çalışan performansını ve verimliliğini kaybetmiştir.
- Kapasitenin üzerinde iş verilmesi faktörüne bakıldığında, Erkek, 50+ yaş grubunda, ön lisans mezunu ve kurumda uzun süredir çalışan personel daha çok sıkıntı yaşamaktadır. Onun dışında tıbbi biyolojik bilimlerde kısa sürede çalışanlar fazla kapasiteyle çalışmaya zorlanmaktadır.
- Ön lisans mezunları veya temel tıp bilimlerinde çalışan ve kısa süredir iş hayatında olanlar veya uzun süredir aynı kurumda çalışanlar, ayrıca hasta yatış çıkış bölümleri işten zevk almama konusunda daha problemliler oldukları görülmektedir.
- İş verimliliği konusunda 40-49 yaş aralığındaki devlet hastanesinde çalışan erkekler ile ön lisans mezunları daha çok sıkıntı yaşamaktadırlar. Temel tıp bilimlerinde çalışanlar ile klinik şefleri diğer gruplara göre daha düşük verimliliğe sahip gruplardır.
- Cinsiyetin mobbing yaşanması durumunda sağlık sorununa neden olması açısından bir etkisi bulunmaktadır. Yaş olarak ise 21-29 yaş grubu diğer yaş gruplarına göre daha düşük sağlık sorunu yaşamaktadır. Evli ve bekarlar dışındaki grup ile ön lisans mezunları, devlet hastanesinde çalışan cerrahi tıp bilimleri çalışanları diğer gruplara göre daha çok sağlık problemi yaşamaktadır.
- Cinsiyetin mobbingi yönlendiren grup üzerinde etkisi bulunmaktadır. Yaş olarak ise 21-29 grubu diğer gruplardan farklılaşmaktadır. Bunların dışında evli bekârlar dışında kalan grup, ön lisans mezunları, cerrahi tıp bilimleri çalışanları, devlet hastanesi çalışanları daha çok bu konuda sıkıntı yaşamaktadırlar.
- %83'ünün iş performans ve verimliliği azalmıştır.
- %75'inin kendine olan özgüveninin de ciddi kayıpları olmuştur.
- %89'u işe karşı tutumunu ve saygısını kaybetmiştir.
- Büyük oranda katılımcı yaptığı işten zevk almadığını ve işine karşı heyecanını kaybettiğini söylemiştir.
- %86'sı artık kendini yeterli görmediğini belirtmiştir.



5.KAYNAKLAR

- Akgeyik, T. Güngör, M. Uşen, Ş ve Omay, U. (2009). "İşyerinde Psikolojik Taciz Olgusu: Niteliği, Yaygınlığı ve Mücadele Stratejisi", İstanbul Üniversitesi Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, sayı.56, s:98.
- Aksoy, F. (2008). Psikolojik şiddet'in (mobbing) sağlık çalışanlarına etkisi, Doktora tezi, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimler Enstitüsü, İstanbul, s.4,10.
- Aydın, Ş., Şahin, N. ve Uzun, D. (2007). "Örgütlerde yaşanan psikolojik şiddet sorunlarının konaklama işletmeleri açısından değerlendirilmesi", Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, C. 16, S. 2, s.61-74.
- Baldry, A. C., Farrington, D. P. (2000). Bullies and delinquents: Personal characteristics and parental styles. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 10, 17-31.
- Balducci, C. Alfano, V. ve Fraccaroli, F. (2009). Relationships between mobbing at work and MMPI-2 Personality profile, posttraumatic stress symptoms and suicidal ideation and behavior. *Viol and Vict*, 24(1): 52-67.
- Barling, J. Rogers, A.G. ve Kelloway, E.K. (2001). Behind closed doors: In-home workers' experience of sexual harassment and workplace violence. *J Occup Health Psychol*, 6(3): 225-269.
- Bennet, E. (1997). Commentary II. *Journal of community and applied social psychology*, 7, 245-247.
- Budd, J.W. Arvey, R.D. ve Lawles, P. (1996). Correlates and consequences of workplace violence. *J Occup Health Psychol*, 1(2): 197-210.
- Davenport, N. Schwartz, R. D. ve Elliott, G. P. (2003). Mobbing: İşyerinde duygusal taciz, (Çev. O.C. Öneroy), İstanbul, Sistem Yayıncılık.
- Davis, S.L. (2006). Development and evaluation of a workplace violence prevention plan, Ph. D. Thesis, Nova Southeastern University.
- 11.Demirel, Y. ve Yoldaş, A.M. (2008). Sağlık kuruluşlarında karşılaşılan psikolojik yıldırma davranışlarının Türkiye ve Kazakistan açısından karşılaştırılması, *Uluslar arası insan bilimleri dergisi*, cilt.5, sayı.2, s.4.
12. Dick, R. ve Wagner, U. (2001). Stress and strain in teaching: A structural equation approach. *British Journal of Educational Psychology*. (71), 243- 259.
13. Einarsen, S. (2000). "Harassment and Bullying at Work: a Review of The Scandinavian Approach", *Aggression and Violent Behavior*, 5(4): 379-401.
14. Einarsen, S. ve Skodstad, A. (1996). Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organisations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2).
15. Eliot, A. Timoth, D.W. ve Robin, M.A. (2005). *Social Psychology* by Pearson Education Inc. New Jersey pp; 475-503.
16. Eurofound, (2007). Quality report of the 4th european working conditions survey. Dublin, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, s. 38.
17. Girardi, P. Monaco, E. Prestigiacomo, C. Talamo, A. Ruberto, A. ve Tatarelli, R. (2007). Personality and psychopathological profiles in individuals exposed to mobbing. *Violence and Victims*, 22: 172-188.
18. Hoel, H. Faragher, B. ve Cooper, C. (2004). Bullying is detrimental to health, but all bullying behaviours are not necessarily equally damaging. *British Journal of Guidance & Counselling*, Vol. 32, No.3. 367-387.
19. Hubert, A. ve Veldhoven, M. (2001). Risk sectors for undesirable behaviour and mobbing. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 415-424.
- Jersey pp; 475-503. 2005.
20. Josipovic-Jelic, Z. Stoini, E. ve Celic-Bunikic, S. (2005). The effect of mobbing on medical staff performance. *Acta Clin Croat*. 44: 347-352.
21. Kirel, Ç. (2008). Örgütlerde Psikolojik Taciz (Mobbing) ve Yönetimi, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, No.1806.



5.KAYNAKLAR

- Akgeyik, T. Güngör, M. Uşen, Ş ve Omay, U. (2009). "İşyerinde Psikolojik Taciz Olgusu: Niteliği, Yaygınlığı ve Mücadele Stratejisi", İstanbul Üniversitesi Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, sayı.56, s:98.
- Aksoy, F. (2008). Psikolojik şiddet'in (mobbing) sağlık çalışanlarına etkisi, Doktora tezi, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimler Enstitüsü, İstanbul, s.4,10.
- Aydın, Ş., Şahin, N. ve Uzun, D. (2007). "Örgütlerde yaşanan psikolojik şiddet sorunlarının konaklama işletmeleri açısından değerlendirilmesi", Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, C. 16, S. 2, s.61-74.
- Baldry, A. C., Farrington, D. P. (2000). Bullies and delinquents: Personal characteristics and parental styles. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 10, 17-31.
- Balducci, C. Alfano, V. ve Fraccaroli, F. (2009). Relationships between mobbing at work and MMPI-2 Personality profile, posttraumatic stress symptoms and suicidal ideation and behavior. *Viol and Vict*, 24(1): 52-67.
- Barling, J. Rogers, A.G. ve Kelloway, E.K. (2001). Behind closed doors: In-home workers' experience of sexual harassment and workplace violence. *J Occup Health Psychol*, 6(3): 225-269.
- Bennet, E. (1997). Commentary II. *Journal of community and applied social psychology*, 7, 245-247.
- Budd, J.W. Arvey, R.D. ve Lawles, P. (1996). Correlates and consequences of workplace violence. *J Occup Health Psychol*, 1(2): 197-210.
- Davenport, N. Schwartz, R. D. ve Elliott, G. P. (2003). Mobbing: İşyerinde duygusal taciz, (Çev. O.C. Öneroy), İstanbul, Sistem Yayıncılık.
- Davis, S.L. (2006). Development and evaluation of a workplace violence prevention plan, Ph. D. Thesis, Nova Southeastern University.
- 11.Demirel, Y. ve Yoldaş, A.M. (2008). Sağlık kuruluşlarında karşılaşılan psikolojik yıldırma davranışlarının Türkiye ve Kazakistan açısından karşılaştırılması, *Uluslar arası insan bilimleri dergisi*, cilt.5, sayı.2, s.4.
12. Dick, R. ve Wagner, U. (2001). Stress and strain in teaching: A structural equation approach. *British Journal of Educational Psychology*. (71), 243- 259.
13. Einarsen, S. (2000). "Harassment and Bullying at Work: a Review of The Scandinavian Approach", *Aggression and Violent Behavior*, 5(4): 379-401.
14. Einarsen, S. ve Skodstad, A. (1996). Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organisations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2).
15. Eliot, A. Timothy, D.W. ve Robin, M.A. (2005). *Social Psychology* by Pearson Education Inc. New Jersey pp; 475-503.
16. Eurofound, (2007). Quality report of the 4th european working conditions survey. Dublin, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, s. 38.
17. Girardi, P. Monaco, E. Prestigiacomo, C. Talamo, A. Ruberto, A. ve Tatarelli, R. (2007). Personality and psychopathological profiles in individuals exposed to mobbing. *Violence and Victims*, 22: 172-188.
18. Hoel, H. Faragher, B. ve Cooper, C. (2004). Bullying is detrimental to health, but all bullying behaviours are not necessarily equally damaging. *British Journal of Guidance & Counselling*, Vol. 32, No.3. 367-387.
19. Hubert, A. ve Veldhoven, M. (2001). Risk sectors for undesirable behaviour and mobbing. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 415-424.
- Jersey pp; 475-503. 2005.
20. Josipovic-Jelic, Z. Stoini, E. ve Celic-Bunickic, S. (2005). The effect of mobbing on medical staff performance. *Acta Clin Croat*. 44: 347-352.
21. Kirel, Ç. (2008). Örgütlerde Psikolojik Taciz (Mobbing) ve Yönetimi, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, No.1806.



- Çalışma hayatına katılım süresinin kapasitenin üzerinde iş verilmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Dört yıldır çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Çalışma hayatına katılım süresinin işten zevk almama durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Dört yıldır çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Çalışma hayatına katılım süresinin iş verimliliğinin düşmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Bir yıldır çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Kurum türü kapasitenin üzerinde iş verilmesi durumunda istatistiksel olarak fark yaratmamaktadır.
- Kurum türü işten zevk almama durumunda istatistiksel olarak fark yaratmamaktadır.
- Kurum türü iş verimliliğinin düşmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Devlet hastanesi çalışanları bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Kurumda çalışma süresinin kapasitenin üzerinde iş verilmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. On yıldır çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Kurumda çalışma süresinin işten zevk almama durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. On bir yıldır çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Kurumda çalışma süresinin iş verimliliğinin düşmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. On yıldır çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Kurumdaki pozisyon kapasitenin üzerinde iş verilmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Temizlik görevlisi olarak çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Kurumdaki pozisyon işten zevk almama durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Hasta yatış çıkışta çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Kurumdaki pozisyon iş verimliliğinin düşmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Klinik şefi olarak çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Çalışan yapabileceğinin de üzerinde bir iş yüküne zorlanmakta ve bu ağır iş yükü altında ezilmeye bırakılmaktadır.
- Mobbing diğer bir sonucu olan özgüvenini ve isteğini kaybeden çalışan işten ve yaptığı şeylerden soğumaktadır.
- Mobbing sonucu çalışan performansını ve verimliliğini kaybetmiştir.
- Kapasitenin üzerinde iş verilmesi faktörüne bakıldığında, Erkek, 50+ yaş grubunda, ön lisans mezunu ve kurumda uzun süredir çalışan personel daha çok sıkıntı yaşamaktadır. Onun dışında tıbbi biyolojik bilimlerde kısa sürede çalışanlar fazla kapasiteyle çalışmaya zorlanmaktadır.
- Ön lisans mezunları veya temel tıp bilimlerinde çalışan ve kısa süredir iş hayatında olanlar veya uzun süredir aynı kurumda çalışanlar, ayrıca hasta yatış çıkış bölümleri işten zevk almama konusunda daha problemlili oldukları görülmektedir.
- İş verimliliği konusunda 40-49 yaş aralığındaki devlet hastanesinde çalışan erkekler ile ön lisans mezunları daha çok sıkıntı yaşamaktadırlar. Temel tıp bilimlerinde çalışanlar ile klinik şefleri diğer gruplara göre daha düşük verimliliğe sahip gruplardır.
- Cinsiyetin mobbing yaşanması durumunda sağlık sorununa neden olması açısından bir etkisi bulunmaktadır. Yaş olarak ise 21-29 yaş grubu diğer yaş gruplarına göre daha düşük sağlık sorunu yaşamaktadır. Evli ve bekarlar dışındaki grup ile ön lisans mezunları, devlet hastanesinde çalışan cerrahi tıp bilimleri çalışanları diğer gruplara göre daha çok sağlık problemi yaşamaktadır.
- Cinsiyetin mobbingi yönlendiren grup üzerinde etkisi bulunmaktadır. Yaş olarak ise 21-29 grubu diğer gruplardan farklılaşmaktadır. Bunların dışında evli bekârlar dışında kalan grup, ön lisans mezunları, cerrahi tıp bilimleri çalışanları, devlet hastanesi çalışanları daha çok bu konuda sıkıntı yaşamaktadırlar.
- %83'ünün iş performans ve verimliliği azalmıştır.
- %75'inin kendine olan özgüveninin de ciddi kayıpları olmuştur.
- %89'u işe karşı tutumunu ve saygısını kaybetmiştir.
- Büyük oranda katılımcı yaptığı işten zevk almadığını ve işine karşı heyecanını kaybettiğini söylemiştir.
- %86'sı artık kendini yeterli görmediğini belirtmiştir.



Sonuçlar:

- Kurumdaki pozisyon kapasitenin üzerinde iş verilmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Temizlik görevlisi olarak çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Kurumdaki pozisyon işten zevk almama durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Hasta yatış çıkışta çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Kurumdaki pozisyon iş verimliliğinin düşmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Klinik şefi olarak çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.

4.SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Özel ve devlet hastanelerinde çalışan 2500 personel üzerinde, kurumlarında yaşadıkları sıkıntı özellikle de mobbing davranışına ilişkin görüşleri sorgulanmıştır. Buna göre aşağıdaki sonuçlar çalışmayı özetlemektedir.

- Mobbing ile ilgili görüşleri sorgulanan katılımcıların; daha çok yöneticilerinden mobbing gördükleri ve en çok Depresyon ve Stres gibi pasif yıkıcı hastalıklardan muzdarip oldukları görülmektedir. Bunun sonraki aşaması olan panik atak gibi hastalıklar ise üçüncü sıradadır.
- Cinsiyetin kapasitenin üzerinde iş verilmesi faktöründe istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Erkekler bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Cinsiyet işten zevk almama faktöründe istatistiksel olarak fark yaratmadığı görülmektedir.
- Cinsiyetin iş verimliliğinin düşmesi faktöründe istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Erkekler bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Yaş'ın kapasitenin üzerinde iş verilmesi faktöründe istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. 50+ yaş grubu bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Yaş işten zevk almama faktöründe istatistiksel olarak fark yaratmadığı görülmektedir.
- Yaş'ın iş verimliliğinin düşmesi faktöründe istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. 40-49 yaş grubu bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Medeni durumun kapasitenin üzerinde iş verilmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Bekar ve evliler dışında kalan grup bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Medeni durum işten zevk almama durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Bekar ve evliler dışında kalan grup bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Medeni durumun iş verimliliğinin düşmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Bekar ve evliler dışında kalan grup bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Eğitim durumu kapasitenin üzerinde iş verilmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Ön lisans mezunları bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Eğitim durumu işten zevk almama durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Ön lisans mezunları bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Eğitim durumu iş verimliliğinin düşmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Ön lisans mezunları bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Branşın kapasitenin üzerinde iş verilmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Tıbbi biyolojik bilimlerde çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Branşın işten zevk almama durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Temel tıp bilimlerinde çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Branşın iş verimliliğinin düşmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Temel tıp bilimlerinde çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.

7. ULUSAL SAĞLIK VE HASTANE İDARESİ KONGRESİ
27-29 Eylül 2013 / KONYA
BİLDİRİ KİTABI



Kapasitenin üzerinde iş	Gruplar arası	236,511	10	23,651	26,019	,000	Fark vardır
	Grup içi	2262,489	2489	,909			
	Toplam	2499,000	2499				
İşten zevk alamama	Gruplar arası	47,518	10	4,752	4,824	,000	Fark vardır
	Grup içi	2451,482	2489	,985			
	Toplam	2499,000	2499				
İş verimliliğinin/performansının düşmesi	Gruplar arası	73,698	10	7,370	7,563	,000	Fark vardır
	Grup içi	2425,302	2489	,974			
	Toplam	2499,000	2499				

H22: Aynı kurumda çalışma süresi kapasitenin üzerinde iş verilme faktöründe fark yaratmamaktadır

H23: Aynı kurumda çalışma süresi işten zevk almama faktöründe fark yaratmamaktadır

H24: Aynı kurumda çalışma süresi iş verimliliğinin düşmesi faktöründe fark yaratmamaktadır

Sonuçlar:

- Kurumda çalışma süresinin kapasitenin üzerinde iş verilmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. On yıldır çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Kurumda çalışma süresinin işten zevk almama durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. On bir yıldır çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Kurumda çalışma süresinin iş verimliliğinin düşmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. On yıldır çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.

Tablo 12: Kurumdaki Pozisyon İle Faktörler Arasındaki Anova Testi

		Kareler Toplamı	df	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Kapasitenin üzerinde iş	Gruplar arası	305,119	13	23,471	26,596	,000	Fark vardır
	Grup içi	2193,881	2486	,882			
	Toplam	2499,000	2499				
İşten zevk alamama	Gruplar arası	147,384	13	11,337	11,985	,000	Fark vardır
	Grup içi	2351,616	2486	,946			
	Toplam	2499,000	2499				
İş verimliliğinin/performansının düşmesi	Gruplar arası	106,337	13	8,180	8,499	,000	Fark vardır
	Grup içi	2392,663	2486	,962			
	Toplam	2499,000	2499				

H25: Kurumdaki pozisyon kapasitenin üzerinde iş verilme faktöründe fark yaratmamaktadır

H26: Kurumdaki pozisyon işten zevk almama faktöründe fark yaratmamaktadır

H27: Kurumdaki pozisyon iş verimliliğinin düşmesi faktöründe fark yaratmamaktadır



H18: Çalışma hayatında bulunma süresi iş verimliliğinin düşmesi faktöründe fark yaratmamaktadır

Sonuçlar:

- Çalışma hayatına katılım süresinin kapasitenin üzerinde iş verilmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Dört yıldır çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Çalışma hayatına katılım süresinin işten zevk almama durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Dört yıldır çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Çalışma hayatına katılım süresinin iş verimliliğinin düşmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Bir yıldır çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.

Tablo 10: Kurum Türü İle Faktörler Arasındaki İlişkiye Yönelik Anova Testi

		Kareler Toplamı	df	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Kapasitenin üzerinde iş	Gruplar arası	,262	1	,262	,262	,609	Fark yoktur
	Grup içi	2498,738	2498	1,000			
	Toplam	2499,000	2499				
İşten zevk alamama	Gruplar arası	,993	1	,993	,993	,319	Fark yoktur
	Grup içi	2498,007	2498	1,000			
	Toplam	2499,000	2499				
İş verimliliğinin/performansının düşmesi	Gruplar arası	31,789	1	31,789	32,185	,000	Fark vardır
	Grup içi	2467,211	2498	,988			
	Toplam	2499,000	2499				

H19: Kurum türü kapasitenin üzerinde iş verilme faktöründe fark yaratmamaktadır

H20: Kurum türü işten zevk almama faktöründe fark yaratmamaktadır

H21: Kurum türü iş verimliliğinin düşmesi faktöründe fark yaratmamaktadır

Sonuçlar:

- Kurum türü kapasitenin üzerinde iş verilmesi durumunda istatistiksel olarak fark yaratmamaktadır.
- Kurum türü işten zevk almama durumunda istatistiksel olarak fark yaratmamaktadır.
- Kurum türü iş verimliliğinin düşmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Devlet hastanesi çalışanları bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.

Tablo 11: Aynı Kurumda Çalışma Süresi İle Faktörler Arasındaki Anova Testi

	Kareler Toplamı	df	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
--	--------------------	----	-----------------------	---	---	-----------------



		Kareler Toplamı	df	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Kapasitenin üzerinde iş	Gruplar arası	181,624	4	45,406	48,886	,000	Fark vardır
	Grup içi	2317,376	2495	,929			
	Toplam	2499,000	2499				
İşten zevk alamama	Gruplar arası	48,435	4	12,109	12,328	,000	Fark vardır
	Grup içi	2450,565	2495	,982			
	Toplam	2499,000	2499				
İş verimliliğinin/performansının düşmesi	Gruplar arası	13,616	4	3,404	3,417	,009	Fark vardır
	Grup içi	2485,384	2495	,996			
	Toplam	2499,000	2499				

H13: Branş kapasitenin üzerinde iş verilme faktöründe fark yaratmamaktadır

H14: Branş işten zevk almama faktöründe fark yaratmamaktadır

H15: Branş iş verimliliğinin düşmesi faktöründe fark yaratmamaktadır

Sonuçlar:

- Branşın kapasitenin üzerinde iş verilmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Tıbbi biyolojik bilimlerde çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Branşın işten zevk almama durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Temel tıp bilimlerinde çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Branşın iş verimliliğinin düşmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Temel tıp bilimlerinde çalışanlar bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.

Tablo 9: Çalışma Hayatı İle Faktörler Arasındaki İlişkiye Yönelik Anova Testi

		Kareler Toplamı	df	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Kapasitenin üzerinde iş	Gruplar arası	361,342	10	36,134	42,073	,000	Fark vardır
	Grup içi	2137,658	2489	,859			
	Toplam	2499,000	2499				
İşten zevk alamama	Gruplar arası	69,453	10	6,945	7,115	,000	Fark vardır
	Grup içi	2429,547	2489	,976			
	Toplam	2499,000	2499				
İş verimliliğinin/performansının düşmesi	Gruplar arası	118,207	10	11,821	12,358	,000	Fark vardır
	Grup içi	2380,793	2489	,957			
	Toplam	2499,000	2499				

H16: Çalışma hayatında bulunma süresi kapasitenin üzerinde iş verilme faktöründe fark yaratmamaktadır

H17: Çalışma hayatında bulunma süresi işten zevk almama faktöründe fark yaratmamaktadır



Sonuçlar:

- Medeni durumun kapasitenin üzerinde iş verilmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Bekar ve evliler dışında kalan grup bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Medeni durum işten zevk almama durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Bekar ve evliler dışında kalan grup bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Medeni durumun iş verimliliğinin düşmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Bekar ve evliler dışında kalan grup bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.

Tablo 7: Eğitim İle Faktörler Arasındaki İlişkiye Yönelik Anova Testi

		Kareler Toplamı	df	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Kapasitenin üzerinde iş	Gruplar arası	13,246	3	4,415	4,434	,004	Fark vardır
	Grup içi	2485,754	2496	,996			
	Toplam	2499,000	2499				
İşten zevk alamama	Gruplar arası	34,411	3	11,470	11,617	,000	Fark vardır
	Grup içi	2464,589	2496	,987			
	Toplam	2499,000	2499				
İş verimliliğinin/performansının düşmesi	Gruplar arası	41,769	3	13,923	14,143	,000	Fark vardır
	Grup içi	2457,231	2496	,984			
	Toplam	2499,000	2499				

H10: Eğitim kapasitenin üzerinde iş verilme faktöründe fark yaratmamaktadır

H11: Eğitim işten zevk almama faktöründe fark yaratmamaktadır

H12: Eğitim iş verimliliğinin düşmesi faktöründe fark yaratmamaktadır

Sonuçlar:

- Eğitim durumu kapasitenin üzerinde iş verilmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Ön lisans mezunları bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Eğitim durumu işten zevk almama durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Ön lisans mezunları bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Eğitim durumu iş verimliliğinin düşmesi durumunda istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Ön lisans mezunları bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.

Tablo 8: Branş İle Faktörler Arasındaki İlişkiye Yönelik Anova Testi



Tablo 5: Yaş İle Faktörler Arasındaki İlişkiye Yönelik Anova Testi

		Kareler Toplamı	df	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Kapasitenin üzerinde iş	Gruplar arası	14,575	3	4,858	4,881	,002	Fark vardır
	Grup içi	2484,425	2496	,995			
	Toplam	2499,000	2499				
İşten zevk alamama	Gruplar arası	6,052	3	2,017	2,020	,109	Fark yoktur
	Grup içi	2492,948	2496	,999			
	Toplam	2499,000	2499				
İş verimliliğinin/performansının düşmesi	Gruplar arası	27,543	3	9,181	9,272	,000	Fark vardır
	Grup içi	2471,457	2496	,990			
	Toplam	2499,000	2499				

H4: Yaş kapasitenin üzerinde iş verilme faktöründe fark yaratmamaktadır

H5: Yaş işten zevk almama faktöründe fark yaratmamaktadır

H6: Yaş iş verimliliğinin düşmesi faktöründe fark yaratmamaktadır

Sonuçlar:

- Yaş'ın kapasitenin üzerinde iş verilmesi faktöründe istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. 50+ yaş grubu bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Yaş işten zevk almama faktöründe istatistiksel olarak fark yaratmadığı görülmektedir.
- Yaş'ın iş verimliliğinin düşmesi faktöründe istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. 40-49 yaş grubu bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.

Tablo 6: Medeni Durum İle Faktörler Arasındaki İlişkiye Yönelik Anova Testi

		Kareler Toplamı	df	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Kapasitenin üzerinde iş	Gruplar arası	51,718	2	25,859	26,385	,000	Fark vardır
	Grup içi	2447,282	2497	,980			
	Toplam	2499,000	2499				
İşten zevk alamama	Gruplar arası	33,983	2	16,991	17,212	,000	Fark vardır
	Grup içi	2465,017	2497	,987			
	Toplam	2499,000	2499				
İş verimliliğinin/performansının düşmesi	Gruplar arası	16,436	2	8,218	8,266	,000	Fark vardır
	Grup içi	2482,564	2497	,994			
	Toplam	2499,000	2499				

H7: Medeni durum kapasitenin üzerinde iş verilme faktöründe fark yaratmamaktadır

H8: Medeni durum işten zevk almama faktöründe fark yaratmamaktadır

H9: Medeni durum iş verimliliğinin düşmesi faktöründe fark yaratmamaktadır



	8	9	10
Kendimi yeterli görmüyorum. Çünkü artık eskisi kadar başarılı ve verimli değilim.	.692		
Kasıtlı olarak kapasitemi aşan işler verilir	.692		
İşyerime veya evime hasar verilir.	.685		
Maddi zararları karşılamak zorunda bırakılırım.	.562		
Uygulanan mobbing nedeniyle işime ve kendime olan öz		.675	
Yaptığım işten asla zevk almıyorum, çünkü işime karşı içimde hevecan kalmadı		.612	
Mobbing nedeniyle özsaygımı kaybettim		.578	
Uygulanan mobbing nedeniyle iş performans ve verimliliğimde azalma oldu			.800
Mobbing nedeniyle enerjimin düştüğünü hissediyorum			.789
Mobbing nedeniyle hayattan zevk alamıyorum			.654

Tablo'da görüldüğü gibi 8. Faktörde toplanan sorular “kapasitenin üzerinde iş”, 9.faktördeki sorular “işten zevk alamama” ve 10. Faktörde toplanan sorularda “iş verimliliği/performansın düşmesi” alt boyutlarını oluşturmaktadır.

Tablo 4: Cinsiyet İle Faktörler Arasındaki İlişkiye Yönelik t-testi

Bağımlı Değişkenler	Gruplar	N	Sd	t	P
Kapasitenin üzerinde iş	Bayan	1438	2498	4,048	,000
	Bay	1062			
İşten zevk alamama	Bayan	1438	2498	-1,237	,216
	Bay	1062			
İş verimliliği/performansın düşmesi	Bayan	1438	2498	-3,644	,000
	Bay	1062			

H1: Cinsiyet kapasitenin üzerinde iş verilme faktöründe fark yaratmamaktadır

H2: Cinsiyet işten zevk almama faktöründe fark yaratmamaktadır

H3: Cinsiyet iş verimliliğinin düşmesi faktöründe fark yaratmamaktadır

Sonuçlar:

- Cinsiyetin kapasitenin üzerinde iş verilmesi faktöründe istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Erkekler bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.
- Cinsiyet işten zevk almama faktöründe istatistiksel olarak fark yaratmadığı görülmektedir.
- Cinsiyetin iş verimliliğinin düşmesi faktöründe istatistiksel olarak fark yarattığı görülmektedir. Erkekler bu duruma daha çok maruz kalmaktadır.



Uzman doktor payları oldukça yüksektir. Uzman doktorlar toplam katılımcıların % 34,9'una denk gelmektedir.

Katılımcılara yöneltilen “Mobbing sağlık sorununa neden oldu mu?” ve “Mobbing davranışını kimden gördünüz?” sorularına verilen yanıtlar irdelendiğinde mobbing yaşayanların ağırlıklı depresyon (%40,6) ve Stres (%22,2) sorunu yaşadıkları belirlenmiştir. Bu sorunların ardından en çok panik atak (%10,5) yaşandığı belirlenmiştir. Bu durumun katılımcıların iş performansı ve verimliliğine olumsuz etki ettiği söylenebilir. Diğer taraftan mobbing yaşayan katılımcılar bu davranışı çoğunlukla yöneticilerinden (%50,6) gördüklerini belirtmişlerdir. Yöneticilerin ardından mobbing davranışını en çok uygulayan kesim ise üst pozisyonda çalışan insanlar (%33,4) olarak belirtilmiştir.

Faktör Analizi

Faktör analizi dâhilinde likert ölçekle sorulmuş 54 adet ifade incelemeye tabi tutulmuştur. Farklı denemeler sonucu bütün maddelerin analizde kalması sonucu doğrudan ve olumlu yönde etkilediği görülmüştür. Buna göre en son aşamada 54 ifade ile analize devam etme kararı verilmiştir. Analiz sonuçları aşağıdaki gibi özetlenmiştir;

Tablo 1: Mobbing Ölçeğine Ait KMO ve Bartlett Testi Sonuçları

KMO		,995
Bartlett Testi	Chi-Square	812,106
	Df	81
	P	,000

Faktör analizinin uygunluğunu belirlemek üzere faktör analizi yapılmış ve yukarıdaki sonuçlar elde edilmiştir. Bunun göre; örneklemin faktör analizine uygunluğunu ölçen KMO ölçütü $0,995 > 0,6$ çıkmıştır. Bu da örneklemin analize uygun olduğunu göstermektedir. Küresellik ölçüsü olan Bartlett ölçütü ise Sig (0,000) < 0,05 olduğundan değişkenler arasında korelasyon olduğunu dolayısıyla faktör analizinin uygulanabileceğini göstermektedir. Toplam varyans açıklama tablosu incelendiğinde elde edilen 10 faktörün toplam varyansın %72'sini açıkladığı görülmektedir.

Tablo 2: Faktörler ve Soru Grupları

Soru Grubu(Değişkenler)	Faktör Adı
Kalitesiz işe/iletişime zorlanma	Faktör 1
Ruhsal şiddete maruz kalma	Faktör 2
Soyutlanma	Faktör 3
Alay edilme/eleştirilme	Faktör 4
Kötü alışkanlıklar yönelme	Faktör 5
İfade etme olanaklarının kısıtlanması	Faktör 6
Fizik şiddet	Faktör 7
Kapasitenin üzerinde iş	Faktör 8
İşten zevk alamama	Faktör 9
İş verimliliğinin/performansının düşmesi	Faktör 10

Tablo 2 incelendiğinde aynı kriteri ölçen soru grubunun aynı faktöre karşılık geldiği görülmektedir.

Tablo 3: Araştırmaya Dahil Edilen Faktörler ve Değişkenlerin Faktör Yükleri



H25: Kurumdaki pozisyon değişkeni “kapasitenin üzerinde iş verilme” faktöründe fark yaratmamaktadır

H26: Kurumdaki pozisyon değişkeni “işten zevk almama” faktöründe fark yaratmamaktadır

H27: Kurumdaki pozisyon değişkeni “iş verimliliğinin düşmesi” faktöründe fark yaratmamaktadır

2. ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

2.1. Araştırmanın Yöntemi ve Kapsamı

Bu araştırmada hastanelerde çalışan personelin mobbing yaşıyıp yaşamadıkları sorgulanmış ve maruz kalan mobbingin iş performans ve verimlilik üzerindeki etkileri incelenmiştir. Bu bağlamda 2500 katılımcıya iki bölümden oluşan bir anket formu uygulanmıştır. Anketin ilk bölümünde katılımcılara Mobbing hakkında 54 adet soru sorulmuş ve görüşleri 5’li likert ölçekle sorgulanmıştır. İkinci bölümde ise katılımcıların kişisel bilgileri (yaş, cinsiyet, medeni durum, hangi bölümde çalıştıkları vs.) sınıflayıcı ölçekle demografik değişkenler olarak sorgulanmıştır. Oluşturulan ölçeğin güvenilirliğini test etmek amacıyla Cronbach’s alpha analizi uygulanmıştır.

İki bağımsız gruptan oluşan değişkenlere ilişkin yapılan analizlerde bağımsız örnek t testi, üç ve daha fazla gruba sahip karşılaştırmalarda tek yönlü ANOVA tercih edilmiştir. Belirtilen testler PASW Statistic 18 paket programı analiz edilmiştir.

2.2. Verilerin Analizi

Anket uygulaması sonucu elde edilen veri seti PASW Statistic 18 (SPSS-Statistical Package for Social Sciences) paket programında analiz edilmiştir. Analiz kapsamında, güvenilirlik analizi, frekans tabloları, betimleyici istatistikler, bağımsız örneklem t testi, tek yönlü varyans analizi ve Tukey testlerinden faydalanılmıştır. Oluşturulan ölçeğin güvenilirliğini test etmek amacıyla Cronbach’s alpha analizi uygulanmış ve 0,99 olarak tespit edilmiştir.

3. BULGULAR

3.1. Demografik İstatistikler

Bu bölümde araştırmaya katılan bireylerin demografik özelliklerine ilişkin veriler sunulmaktadır. Katılımcıların çoğunluğu (% 57,5) bayanlardan oluşmaktadır. Ankete katılanların yaş dağılımlarına bakıldığında 21-29 yaş arasındaki gençlerin % 48,6 oranla birinci sırada oldukları görülmektedir. Onun ardından 30-39 ile orta yaşta katılımcıların payı % 32,5 olmaktadır. Katılımcıların büyük bir kısmının % 43,3’lük oranla evli olduğu ve % 48,3’lük oranla tek çocuk sahibi oldukları görülmektedir. Katılımcıların % 61,6’sı yüksek lisans ve üzeri eğitime sahiptirler. Lisans eğitim payı ise % 26,8’dir. Katılımcıların branşlarına bakıldığında büyük bir kısmı % 26,4’lük oranla cerrahi tıp bilimleri alanında çalışmaktadır. İkinci sırada % 23,4’lük oranla dahili tıp bilimleri gelmektedir. Katılımcıların çalışma sürelerine bakıldığında; 5 yılın altında çalışma sürelerinin toplamı % 22,1 iken büyük bir kısmının 5 yıl ve üzeri zamandır çalışma hayatında olduğu belirlenmiştir. Çalışılan hastanenin niteliğine bakıldığında; katılımcıların yarısından fazlasının özel hastanelerde çalıştığı görülmektedir. Katılımcıların yarısından fazlasının 5 yıldan daha az bir zamandır, şu anda çalıştıkları kurumda çalıştıkları belirlenmiştir. Katılımcıların profillerine bakıldığında hemşirelerin % 37,5’lik oranla çoğunlukta olduğu görülmektedir. Onların ardından



Maruz kalınan mobbing sağlık sorunlarına neden olmakta mıdır?

Kamu ile özel sağlık kurumlarında çalışan personel kimler tarafından mobbing'e maruz kalmaktadır?

Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu çalışmada kamu ile özel sağlık kurumlarında çalışan personele uygulanan mobbing'in iş performansı ve verimlilik üzerinde olumsuz etkisi incelenmiş, bu nedenle ölçekteki 3 alt boyuta ilişkin (kapasitenin üzerinde iş, işten zevk alamama, iş verimliliğinin/performansının düşmesi) analiz ve değerlendirmeler yapılmıştır.

Hipotezler

Araştırma problemine uygun olarak nicel araştırma bölümünün alternatif hipotezleri aşağıdaki gibidir.

- H1: Cinsiyet değişkeni "kapasitenin üzerinde iş verilme" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H2: Cinsiyet değişkeni "işten zevk almama" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H3: Cinsiyet değişkeni "iş verimliliğinin düşmesi" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H4: Yaş değişkeni "kapasitenin üzerinde iş verilme" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H5: Yaş değişkeni "işten zevk almama" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H6: Yaş değişkeni "iş verimliliğinin düşmesi" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H7: Medeni durum değişkeni "kapasitenin üzerinde iş verilme" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H8: Medeni durum değişkeni "işten zevk almama" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H9: Medeni durum değişkeni "iş verimliliğinin düşmesi" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H10: Eğitim durumu değişkeni "kapasitenin üzerinde iş verilme" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H11: Eğitim durumu değişkeni "işten zevk almama" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H12: Eğitim durumu değişkeni "iş verimliliğinin düşmesi" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H13: Branş durumu değişkeni "kapasitenin üzerinde iş verilme" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H14: Branş durumu değişkeni "işten zevk almama" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H15: Branş durumu değişkeni "iş verimliliğinin düşmesi" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H16: Çalışma süresi değişkeni "kapasitenin üzerinde iş verilme" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H17: Çalışma süresi değişkeni "işten zevk almama" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H18: Çalışma süresi değişkeni "iş verimliliğinin düşmesi" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H19: Kurum türü değişkeni "kapasitenin üzerinde iş verilme" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H20: Kurum türü değişkeni "işten zevk almama" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H21: Kurum türü değişkeni "iş verimliliğinin düşmesi" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H22: Aynı kurumda çalışma durumu değişkeni "kapasitenin üzerinde iş verilme" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H23: Aynı kurumda çalışma durumu değişkeni "işten zevk almama" faktöründe fark yaratmamaktadır
- H24: Aynı kurumda çalışma durumu değişkeni "iş verimliliğinin düşmesi" faktöründe fark yaratmamaktadır



gösterilmiştir (Josipovic-Jelic ve ark. 2005, WHO 2003, Balducci ve ark. 2009, Niedhammer ve ark. 2008, Niedhammer ve ark. 2006, Kivimaki ve ark. 2003, Leymann ve Gustafsson 1996).

Örgütlerde, çalışanlar açısından rahatsız edici davranışlarla ortaya çıkan, çözülmediği takdirde birçok olumsuz sonuca neden olan mobbing (psikolojik şiddet) sorununa son dönemlerde sıkça rastlanmaya başlanmıştır. Bu nedenle de, mobbing ile ilgili araştırmalar giderek yaygınlaşmakta ve pek çok çalışmanın da konusunu oluşturmaktadır (Aydın ve ark., 2007:61). Bu konuda yapılan çalışmalar sonucunda, mobbing'in örgüt ve çalışanları üzerindeki olumsuz etkilerine yönelik örgüt yöneticileri ve çalışanlarına gerekli bilgilendirmenin yapılması, konu ile ilgili olarak yasal düzenlemelerin gözden geçirilmesi ve gerekli tedbirlerin alınması önem arz etmektedir.

Yapılan çeşitli çalışmalar sağlık çalışanlarının mobbing'e uğrama riskinin diğer sektörlerden daha fazla olduğunu göstermektedir. Hastanelerin kendine özgü psikolojik koşullarından dolayı, sağlık çalışanlarının şiddete uğrama riskinin diğer hizmet sektörlerine oranla 16 kat daha fazla olduğu ileri sürülmektedir (Kingma, 2001: 129). Kamu hizmetlerinin yaygın olarak sunulduğu sağlık işyerlerinde, yoğun iş yükü, düzensiz ve belirsiz çalışma koşulları sağlık çalışanlarının psikolojik şiddete uğrama riskini arttıran nedenlerin başında gelmektedir (Eurofound, 2007).

Yıldıma davranışları, hem mağdur açısından hem de mağdurun üyesi olduğu örgüt açısından olumsuz sonuçlar ortaya çıkarmaktadır. Yıldıma davranışına maruz kalan çalışanlar stres ile karşılaşabilmekte, psikolojik açıdan yıpranabilmekte ve hatta önemli sağlık sorunları yaşayabilmektedir (Kirel, 2008:1).

Ayrıca bastırma, sindirme, bunaltma, korkutma, birine cephe oluşturma, tehdit etme gibi taktiklerle uygulanan psikolojik taciz, karşı karşıya kalan bireylerin iletişimini, sosyal ilişkilerini, itibarını, yaşam kalitesini, mesleki durumunu ve hepsinden önemlisi de sağlığını etkilemekte iş tatminsizliğine, örgütsel çatışma ve verimsizliğe yol açmaktadır (Baldry ve Farrington, 2000; Leyman, 1990; Namie, 2000; Niedle, 1996; Bennet, 1997; Yılmaz ve Diğerleri, 2008).

Ayrıca özgüven kaybı, dışlanmış olma hissinin yarattığı performans düşüklüğü, hatta işini yapamaz hale gelmesi, sonunda işten ayrılmak zorunda kalması nadiren de olsa intihara teşebbüsü gibi sonuçlar gözlenmektedir (Mercanlıoğlu, 2010: 41). İşyerinde mobbing işi ihmal etmeye ve performans azalmasına (Barling ve ark. 2001, Budd ve ark. 1996), iş tatminsizliğinin artmasına, işyerine karşı olumsuz tutum ve davranışlara neden olabilmektedir (Budd ve ark. 1996). Aksoy (2008), psikolojik şiddetin, iş yerindeki stres faktörlerinden biri olarak bireyin moral ve motivasyonunu olumsuz etkileyerek verimsizliğe neden olabildiğini ifade etmektedir.

Son yıllarda yıldıma Avrupa dışında da ilgi çekmiş ve irdelenmeye çalışılmıştır. Günümüze kadar, İsveç, Norveç, Almanya gibi kuzey Avrupa ülkelerinde yapılan araştırmalar (Leymann, (1996); Einarsen ve Skogstad, (1996); Zapf, (1999); Hubert ve Veldhoven, (2001); Dick ve Wagner, (2001); Hoel ve diğerleri, (2004); yıldımayı bir olgu olarak çeşitli yönleri ile irdelerek yıldımanın çalışan ve iş yaşamı üzerindeki olumsuz etkilerini ortaya koymaya çalışmıştır. Bu çalışmada da sağlık sektöründe çalışanların iş yaşamlarındaki performans ve verimlilik düzeylerine mobbing'in olumsuz etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

Araştırmanın Problem Cümlesi ve Hipotezleri

Araştırmada yanıt aranan problem cümlesi ve test edilecek olan hipotezler şöyledir:

Araştırmanın Problem Cümlesi

Kamu ile özel sağlık kurumlarında çalışan personele uygulanan mobbing'in iş performansı ve verimlilik üzerinde olumsuz etkisi var mıdır?



differentiates according to the demographic features. Moreover, it has been found that mobbing has a negative effect on work performance and efficiency of the participants and this effect differs again according to the demographic features.

Key Words: Mobbing, Work Performance, Efficiency, Medical Institution

1.GİRİŞ

Bu çalışmada, kamu ile özel sağlık kurumlarında çalışan personele uygulanan mobbing'in iş performansı ve verimlilik üzerindeki olumsuz etkisi incelenmektedir. Konu ile ilgili literatür taraması yapılarak kuramsal çerçeve oluşturulmuştur.

1.1.Problem durumu

Günümüz de mobbing olarak adlandırılan yıldırma davranışları, hem birey açısından hem de örgüt açısından olumsuz sonuçlara neden olmaktadır. Özellikler sağlık sektöründe bu durum daha fazla görülmektedir. Yıldırma davranışına maruz kalan bireyler stres altına girmekte ve önemli sağlık sorunları yaşayabilmektedir. Mobbing birçok sağlık sorunu ile beraber bireyin iş performansı ve verimliliğinin azalmasına da neden olabilmektedir. Bireyin iş tatmini düşmekte, işten zevk alamamakta ve örgüt bağlılığı azalmaktadır. Mobbing'in günümüzde birey ve örgüt açısından önemli bir sorun olduğu ve gelecekte de bu sorunun ciddi boyutlara ulaşacağı düşünülerek çalışma mobbing'in sağlık sektöründe çalışanların iş performansı ve verimliliğindeki olumsuz etkiler üzerine incelenmiştir.

1.2. Literatür Çalışması ve Kuramsal Çerçeve

Günümüzde birçok ülkede ve sektörde çalışanlar, birtakım olumsuz davranışlarla karşı karşıya kalmaktadırlar. Çalışanların iş performansı ve verimliliklerini önemli ölçüde etkileyen davranışların belirlenerek çözülmesi veya gereken tedbirlerin alınması büyük önem arz etmektedir. Çalışma hayatını olumsuz etkileyen konulardan biri de psikolojik yıldırma (mobbing) dır (Demirel, 2008: 4).

Farklı örgütlerde çalışanların psikolojik olarak yıpratılmasında, psikolojik veya duygusal istismar, sözlü saldırı, gözdağı, tehdit, doğrudan fiziksel saldırı gibi davranışların sıkça yaşandığı görülmektedir (Davis, 2006: 2). Psikolojik yıldırma, şiddetin soyut biçimi olarak ele alınabilir ve fiziki şiddetten daha tehlikelidir (Paksoy, 2007: 10). Psikolojik yıldırma, negatif davranışlar sonucu ortaya çıkan birey ve örgütleri doğrudan psikolojik etki altına alarak onları sinsice sindiren ve izole eden psikolojik olgudur (Girardi, vd., 2007: 172).

“Mob” sözcük olarak, kanun dışı şiddet uygulayan düzensiz kalabalık anlamına gelmektedir. Mob” kökünden türetilen “Mobbing” olarak adlandırılan olgu ise İngilizce’de çete, serseri grubu, aşırı şiddete yönelmiş kalabalık anlamına gelmektedir (Eliot A, 2005).

Mobbing kavramı ile ilgili literatürde farklı tanımlamalar yapılmıştır. Mobbing kavramı, çalışanlara üstleri, astları veya eşit düzeyde çalışanlar tarafından sistematik biçimde (Davenport et al., 2003:4) uygulanan her tür kötü muamele, tehdit, şiddet, aşağılama gibi anlamlara gelmektedir (Einarsen, 2000: 386). Bir diğer tanıma göre, mobbing caydırma, sindirme, mağdurun benliğini öldürme, sosyal süreçlerden soyutlama olarak ifade edilmektedir (Lewis, 2003: 67). Dünya Sağlık Örgütü (WHO) ise, mobbing’i, kişi veya gruplara karşı güç kullanarak, onların fiziksel, ruhsal, ahlaki ve sosyal gelişimlerine zarar veren tutum ve davranışlar olarak tanımlar (Akgeyik vd., 2009:96).

Pek çok işyerinde mobbing’e bağlı sağlık sorunlarıyla karşılaşılmasına rağmen, bunlar önemsizmemekte, önlemler alınmamakta, iyileştirmeye yönelik çalışmalar yapılmamaktadır. Oysa yıldırma uğrayanlarda bir takım fiziksel ve ruhsal hastalıklar görüldüğü yapılan birçok çalışma ile



KAMU İLE ÖZEL SAĞLIK KURUMLARINDA ÇALIŞAN PERSONELE UYGULANAN MOBBİNG'İN İŞ PERFORMANSI VE VERİMLİLİK ÜZERİNDEKİ OLUMSUZ ETKİSİNİN UYGULAMALI TÜRKİYE ÖRNEĞİ

Murat KORKMAZ⁵⁹
Ali Serdar YÜCEL²
Hayrettin GÜMÜŞDAĞ³

ÖZET

Bu çalışmanın amacı kamu ile özel sağlık kurumlarında çalışan personele uygulanan mobbing'in iş performansı ve verimlilik üzerindeki olumsuz etkisini araştırmaktır. Araştırma tarama modelinde yürütülmüştür. Araştırmaya, İstanbul ilindeki kamu ve özel sağlık kurumlarında çalışan farklı birimlerdeki 2500 çalışan katılmıştır. Katılımcılara iki bölümden oluşan bir anket uygulanmıştır. Anketin ilk bölümünde katılımcılara Mobbing hakkında 54 adet soru sorulmuş ve görüşleri 5'li likert ölçekle sorgulanmıştır. İkinci bölümde ise katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular sorulmuştur. Araştırmadan elde edilen veriler güvenilirlik testine tabi tutulmuş ve Cronbach Alfa kat sayısı olarak 0.99 kat sayısı elde edilmiştir. Elde edilen veriler t-testi, tek yönlü varyans analizi ile değerlendirilmiş, tukey testi ile anlamlı farklılıklar saptanmıştır. Araştırma sonucunda, mobbing'in katılımcıların sağlıklarını olumsuz etkilediği ve demografik özelliklere göre bu etkinin farklılaştığı saptanmıştır. Ayrıca mobbing'in katılımcıların iş performansı ve verimliliğinde olumsuz etki oluşturduğu ve yine bu etkinin demografik özelliklere göre farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Mobbing, İş Performansı, Verimlilik, Sağlık Kurumu

AN APPLIED TURKEY EXAMPLE OF NEGATIVE EFFECT OF MOBBING, IMPLEMENTED ON PERSONNEL WORKING IN PUBLIC AND PRIVATE MEDICAL INSTITUTIONS, ON WORK PERFORMANCE AND EFFICIENCY

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the negative effect of mobbing implemented on the personnel working in public and private medical institutions on work performance and efficiency. The research was conducted in a scanning model. A total of 2500 employees working in different branches of public and private medical institutions in city of Istanbul participated in the research. A two-part questionnaire was applied on the participants. In the first part of the questionnaire, 54 questions about mobbing were asked to the participants and their opinions were examined with 5 likert scale. In the second part, questions regarding the demographic features of the participants were addressed. Data obtained from the research were put through reliability test and Cronbach Alpha coefficient was found to be 0.99. Data obtained were evaluated with t-test and one-way variance analysis, and significant differences were found with tukey test. Following the research, it has been concluded that mobbing affects the participants' health negatively and this effect

⁵⁹Güven Grup A.Ş. Finans Yönetmeni

²Fırat Üniversitesi Beden Eğitim Spor Yüksek Okulu

³Hitit Üniversitesi Beden Eğitimi Spor Yüksek Okulu

7. ULUSAL SAĞLIK VE HASTANE İDARESİ KONGRESİ

27-29 Eylül 2013 / KONYA

BİLDİRİ KİTABI



- Doç. Dr. Musa ÖZATA
- Doç. Dr. A. Erdal SARGUTAN
- Doç. Dr. Ömer GİDER
- Doç. Dr. Menderes TARCAN
- Doç. Dr. Mehmet TOP
- Doç. Dr. Hasan Hüseyin YILDIRIM
- Doç. Dr. Demet ÜNALAN
- Doç. Dr. Mesut ÇİMEN
- Doç. Dr. Ali ŞAHİN
- Doç. Dr. Mikail ALTAN
- Doç. Dr. Baki YILMAZ
- Doç. Dr. Ahmet DİKEN
- Doç. Dr. Hatice ULUSOY
- Yrd. Doç. Dr. Ali YILMAZ
- Yrd. Doç. Dr. Çetin AKAR
- Yrd. Doç. Dr. Bilal AK
- Yrd. Doç. Dr. Selma ALTINDİŞ
- Yrd. Doç. Dr. Cem DİKMEN
- Yrd. Doç. Dr. Yıldırım B. GÜLHAN
- Yrd. Doç. Dr. Onur YARAR
- Yrd. Doç. Dr. Türkan YILDIRIM
- Yrd. Doç. Dr. Saffet OCAK
- Yrd. Doç. Dr. Belma KEKLİK
- Yrd. Doç. Dr. Sedat BOSTAN
- Yrd. Doç. Dr. Orhan ADIGÜZEL
- Yrd. Doç. Dr. Mahmut AKBOLAT
- Yrd. Doç. Dr. Nesrin AKCA
- Yrd. Doç. Dr. Ersen ALOĞLU
- Yrd. Doç. Dr. Ömer L. ANTALYALI
- Yrd. Doç. Dr. Gülfer BEKTAŞ
- Yrd. Doç. Dr. Ali CAN
- Yrd. Doç. Dr. İ. Halil CANKUL
- Yrd. Doç. Dr. Mustafa DEMİREL
- Yrd. Doç. Dr. Nevzat DEVEBAKAN
- Yrd. Doç. Dr. Oğuz IŞIK
- Yrd. Doç. Dr. Aslan KAPLAN
- Yrd. Doç. Dr. Ahmet KARAGÖZ
- Yrd. Doç. Dr. Özgür UĞURLUOĞLU
- Yrd. Doç. Dr. Yaşar ODACIOĞLU
- Yrd. Doç. Dr. Aygen OKSAY
- Yrd. Doç. Dr. Sinem SOMUNOĞLU
- Yrd. Doç. Dr. Perihan ŞENEL
- Yrd. Doç. Dr. Ece UĞURLUOĞLU
- Yrd. Doç. Dr. İrfan USTA
- Yrd. Doç. Dr. Gökhan YILMAZ
- Yrd. Doç. Dr. İsmail SEVİNÇ
- Yrd. Doç. Dr. Yunus Emre ÖZTÜRK

7. ULUSAL SAĞLIK VE HASTANE İDARESİ KONGRESİ

27-29 Eylül 2013 / KONYA

BİLDİRİ KİTABI



Kongre Bilim Kurulu

- Prof. Dr. Sıdıka KAYA
- Prof. Dr. Afsun Ezel ESATOĞLU
- Prof. Dr. Mehtap TATAR
- Prof. Dr. Mehveş Tarım
- Prof. Dr. Haydar SUR
- Prof. Dr. Mithat KIYAK
- Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU
- Prof. Dr. Hacer ÖZGEN
- Prof. Dr. Nilgün SARP
- Prof. Dr. Korkut ERSOY
- Prof. Dr. Fevzi AKINCI
- Prof. Dr. İlker H. ÇARIKÇI
- Prof. Dr. Yusuf ÇELİK
- Prof. Dr. Fevziye ÇETİNKAYA
- Prof. Dr. Cesim DEMİR
- Prof. Dr. Tevfik DİNÇER
- Prof. Dr. Şahin KAVUNCUBAŞI
- Prof. Dr. Adnan KISA
- Prof. Dr. Mehmet TOKAT
- Prof. Dr. İsmet ŞAHİN
- Prof. Dr. Nurhan PAPATYA
- Prof. Dr. Nermin ÖZGÜLBAŞ
- Prof. Dr. İrfan ŞENCAN
- Prof. Dr. Şerif ŞİMŞEK
- Prof. Dr. Adnan ÇELİK
- Prof. Dr. Tahir AKGEMCİ
- Prof. Dr. Mahmut TEKİN
- Prof. Dr. Hasan Kürşat GÜLEŞ
- Prof. Dr. Adem ÖĞÜT
- Prof. Dr. Önder KUTLU
- Prof. Dr. Raif PARLAKKAYA
- Prof. Dr. Orhan GÖKÇE
- Prof. Dr. Ali ACAR
- Prof. Dr. Fehmi KARASİOĞLU
- Prof. Dr. Metin ATEŞ
- Doç. Dr. Şebnem ASLAN
- Doç. Dr. Necemettin Cihangiroğlu
- Doç. Dr. Ayşegül Yıldırım KAPTANOĞLU
- Doç. Dr. Ramazan ERDEM
- Doç. Dr. Yasemin AKBULUT
- Doç. Dr. Ömer Rıfki ÖNDER
- Doç. Dr. A. Kadir TEKE
- Doç. Dr. İsmail AĞIRBAŞ
- Doç. Dr. Bayram ŞAHİN
- Doç. Dr. Gülsün ERİGÜÇ
- Doç. Dr. Elif DİKMETAŞ

7. ULUSAL SAĞLIK VE HASTANE İDARESİ KONGRESİ
27-29 Eylül 2013 / **KONYA**
BİLDİRİ KİTABI



__ KURULLAR __

Kongre Onursal Başkanı

Prof. Dr. Hakkı GÖKBEL
(Selçuk Üniversitesi, Rektör)

Kongre Yürütme Kurulu Dönem Başkanı

Doç. Dr. Şebnem ASLAN
(Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölüm Başkanı)

Kongre Yürütme Kurulu Üyeleri

Doç. Dr. Şebnem ASLAN
Doç. Dr. Musa ÖZATA
Prof. Dr. Ayşegül Yıldırım KAPTANOĞLU
Yrd. Doç. Dr. İsmail SEVİNÇ
Yrd. Doç. Dr. Yunus Emre ÖZTÜRK
Öğr. Gör. Özlem YILMAZ
Arş. Gör. Demet AKARÇAY
Arş. Gör. Zührem YAMAN
Arş. Gör. Ş. Anıl TOYGAR

Kongre Danışma Kurulu

Prof. Dr. Tahir AKGEMCİ (Selçuk Üniversitesi, Rektör Yrd.)
Prof. Dr. Korkut ERSOY (Başkent Üniversitesi)
Prof. Dr. Afsun Ezel ESATOĞLU (Ankara Üniversitesi)
Prof. Dr. Sıdıka KAYA (Hacettepe Üniversitesi)
Prof. Dr. Mithat KIYAK (Okan Üniversitesi)
Prof. Dr. Hacer ÖZGEN (Acıbadem Üniversitesi)
Prof. Dr. Haydar SUR (İstanbul Üniversitesi)
Prof. Dr. Nilgün SARP (Lefke Avrupa Üniversitesi)
Prof. Dr. Mustafa ŞAHİN (Selçuk Üniversitesi, Rektör Yrd.)
Prof. Dr. Mehveş TARIM (Marmara Üniversitesi)
Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU (Gazi Üniversitesi)

7. ULUSAL SAĞLIK VE HASTANE İDARESİ KONGRESİ

27-29 Eylül 2013 / **KONYA**

Dedeman Otel

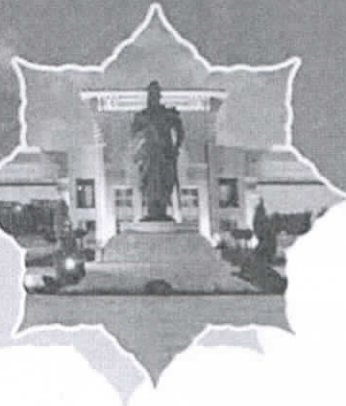
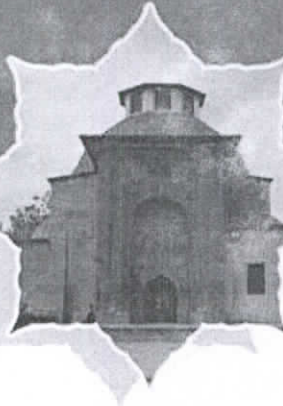
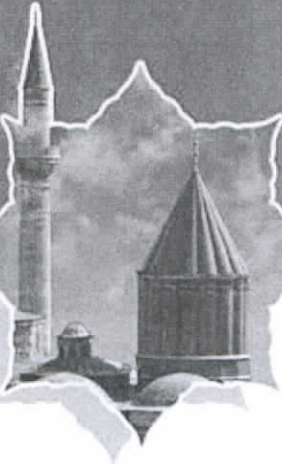
BİLDİRİ KİTABI

Editörler

Doç. Dr. Şebnem ASLAN

Arş. Gör. Demet Akarçay

Arş. Gör. Zührem Yaman



MEDICALPARK



www.saglikyonetimi2013.org