

**ROL ÇATIŞMASI, PSİKOLOJİK İKLİM ve MOBBİNG
KAVRAMLARI ARASINDAKİ İLİŞKİLER: BİR KAMU
HASTANE İŞLETMESİNDE UYGULAMA**

Sezgin KAYGISIZ

T.C.

**Eskişehir Osmangazi Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü**

**İşletme Anabilim Dalı
YÜKSEK LİSANS TEZİ**

Eskişehir

2010

**ROL ÇATIŞMASI, PSİKOLOJİK İKLİM ve MOBBİNG
KAVRAMLARI ARASINDAKİ İLİŞKİLER: BİR KAMU
HASTANE İŞLETMESİNDE UYGULAMA**

Sezgin KAYGISIZ

T.C.

Eskişehir Osmangazi Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

İşletme Anabilim Dalı

YÜKSEK LİSANS TEZİ


Eskişehir

2010

T.C.
ESKİŞEHİR OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Sezgin KAYGISIZ tarafından hazırlanan "Rol Çatışması, Psikolojik İklim ve Mobbing Kavramları Arasındaki İlişkiler: Bir Kamu Hastane İşletmesinde Uygulama" başlıklı bu çalışma 07/07/2010 tarihinde Eskişehir Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliğinin ilgili maddesi uyarınca yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak, Jürimiz tarafından İşletme Ana Bilim Dalında Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan Doç. Dr. Ali ÇELİKKAYA



Üye Yrd. Doç. Dr. Nurullah UÇKUN
(Danışman)



Üye Yrd. Doç. Dr. Özlem UZUN



ONAY
.../.../200...

Prof. Dr. Münevver YILANCI
Enstitü Müdürü

ÖZET**ROL ÇATIŞMASI, PSİKOLOJİK İKLİM VE MOBBİNG KAVRAMLARI
ARASINDAKİ İLİŞKİLER:
BİR KAMU HASTANE İŞLETMESİNDE UYGULAMA**

KAYGISIZ, Sezgin
Yüksek Lisans-2010
İşletme Anabilim Dalı

Danışman: Yrd. Doç. Dr. Nurullah UÇKUN

Bu araştırmanın amacı, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi Çalışanlarında Rol Çatışması, Psikolojik İklim ve Mobbing (psikolojik şiddet) kavramları arasındaki ilişkilerin ortaya konulmasıdır. Bunun için Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi çalışanlarından 300 kişiye rastlantısal yöntemle rol çatışması, psikolojik iklim ve mobbing ölçeklerini içeren anketler uygulanmıştır. Elde edilen veriler arasındaki ilişkiler korelasyon analizi yapılarak ortaya konmuştur.

Bu çalışmanın sonuçlarına göre kurumdaki rol çatışması ile genel psikolojik iklim arasında anlamlı bir negatif ilişki saptanmıştır. Benzer şekilde, kurumun genel psikolojik iklimi ile mobbing davranışı arasında da anlamlı bir negatif ilişki bulunmuştur. Kurumdaki rol çatışması ile mobbing arasında ise anlamlı bir pozitif ilişki saptanmıştır. Bunlara ek olarak, her üç değişkenin, psikolojik iklimin alt boyutları ve mobbingin alt boyutları ile ilişkili olduğu ortaya konmuştur.

ABSTRACT**THE RELATIONSHIP BETWEEN THE TERMS OF ROLE CONFLICT,
PSYCHOLOGICAL CLIMATE AND MOBBING: A PRACTICE IN A
PUBLIC HOSPITAL****KAYGISIZ, SEZGİN****Master Thesis- 2010****Department Of Business Administration**

Advisor: Nurullah UÇKUN, Assistant Professor

The aim of this study is to examine the relationship between role conflict, psychological climate and mobbing among the staff of Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Medical Faculty Hospital. To collect data, surveys of role conflict, psychological climate and mobbing were randomly given to 300 personnel of the hospital. Correlation analyses were made to examine the relationships.

It was found that there was a statistically significant negative correlation between role conflict and psychological climate and between psychological climate and mobbing. A statistically significant positive correlation was found between role conflict and mobbing. In addition; each of the three variables were found to have relationships with sub-dimensions of psychological climate and mobbing.

İÇİNDEKİLER

ÖZET	i
ABSTRACT	ii
İÇİNDEKİLER	iii
TABLolar LİSTESİ	vi
ŞEKİLLER LİSTESİ	ix
EKLER LİSTESİ	x

1.BÖLÜM

GİRİŞ	1
-------------	---

2.BÖLÜM

ROL ÇATIŞMASI	3
2.1 ROL ÇATIŞMASI KAVRAMI	3
2.2.ROL ÇATIŞMASI ile İLGİLİ ÇALIŞMALAR.....	3
2.3. ROL ÇATIŞMASI TÜRLERİ	8
2.4. ROL ÇATIŞMASI ve ROL BELİRSİZLİĞİNİN POTANSİYEL SONUÇLARI	10
2.5. ROL ÇATIŞMASI ve ROL BELİRSİZLİĞİNİN POTANSİYEL KAYNAKLARI.....	11

3.BÖLÜM

PSİKOLOJİK İKLİM	12
3.1. PSİKOLOJİK İKLİMİN TANIMLARI.....	12
3.2. PSİKOLOJİK İKLİM ile İLGİLİ ÇALIŞMALAR	14
3.3. ÖRGÜTSEL İKLİM	17
3.4. PSİKOLOJİK İKLİMİN BOYUTLARI.....	18

4.BÖLÜM

MOBBİNG	20
4.1. MOBBİNG TANIMLARI	20

4.2. MOBBİNG ile İLGİLİ ÇALIŞMALAR	24
4.3. MOBBİNG SÜRECİ	27
4.4. MOBBİNG BELİRTİLERİ.....	29
4.4.1. Mobbingin Davranışsal Belirtileri.....	29
4.4.2. Mobbingin Fizyolojik Belirtileri	30
4.5. MOBBİNGİN NEDENLERİ	30
4.6. MOBBİNGİN SONUÇLARI.....	31
4.7. MOBBİNG'İN ÖNLENMESİ	32
4.8. MOBBİNG, ROL ÇATIŞMASI ve PSİKOLOJİK İKLİM	33

5.BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN KONUSU.....	35
5.1. ARAŞTIRMANIN AMACI ve ÖNEMİ.....	35
5.2. ARAŞTIRMA ile İLGİLİ SINIRLILIKLAR.....	35
5.3. ÇALIŞMANIN PLANI.....	36
5.4. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ	37

6.BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ ve VERİ KAYNAKLARI.....	38
6.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ.....	38
6.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ.....	38
6.3. ARAŞTIRMANIN ÖRNEKLEMİ	39
6.4. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN TOPLANMASI	39
6.4.1. Araştırmada Kullanılan Ölçekler	40
6.4.1.1. Rol Çatışması Ölçeği.....	40
6.4.1.2. Psikolojik İklim Ölçeği	40
6.4.1.3. Mobbing (Psikolojik Şiddet) Ölçeği	41
6.5. VERİLERİN ANALİZİ	42

7.BÖLÜM

BİR KAMU HASTANE İŞLETMESİNDE UYGULAMA	43
7.1. BULGULAR	43

7.2. VERİLERİN TOPLANMASI.....	43
7.3. ÖLÇEKLERİN GÜVENİLİRLİK ANALİZLERİ.....	44
7.4. ROL ÇATIŞMASI, PSİKOLOJİK İKLİM ve MOBBİNG ile PSİKOLOJİK İKLİM ve MOBBİNGİN ALT BOYUTLARININ PUANLARININ ORTALAMA DEĞERLERİ ve STANDART SAPMALARINA İLİŞKİN TABLO ve GRAFİKLER.....	45
7.5. DEMOGAFİK VERİLER.....	48
7.6. HİPOTEZLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ.....	50

8.BÖLÜM

SONUÇ ve ÖNERİLER.....	67
8.1. SONUÇLAR.....	67
8.2. ÖNERİLER.....	79
KAYNAKÇA.....	81
EKLER.....	94

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1: Rol çatışması, Psikolojik iklim ve Mobbing ölçeklerinin α değerleri	44
Tablo 2: Psikolojik iklim ölçeğinin alt boyutları için α değerleri	44
Tablo 3: Mobbing ölçeğinin alt boyutları için α değerleri	45
Tablo 4: Rol çatışması, genel psikolojik iklim ve Mobbingin ortalama ve standart sapma değerlerine ait tablo	45
Tablo. 5: Psikolojik iklimin alt boyutlarının ortalama ve standart sapma değerlerine ait tablo	46
Tablo. 6: Mobbing' in alt boyutlarının ortalama ve standart sapma değerlerine ait tablo	47
Tablo 7: Araştırmaya katılanların yaşları ile ilgili veriler.....	48
Tablo 8: Araştırmaya katılanların cinsiyetleri ile ilgili veriler.....	49
Tablo 9: Araştırmaya katılanların medeni durumları ile ilgili veriler.....	49
Tablo 10: Araştırmaya katılanların eğitim durumları ile ilgili veriler	50
Tablo 11: Araştırmaya katılanların hastanedeki görevleri ile ilgili veriler	50
Tablo 12: Örgütteki rol çatışması ile örgütün genel psikolojik iklimi arasındaki İlişki.....	51
Tablo 13: Örgütün genel psikolojik iklimi ile örgütteki mobbing davranışı arasındaki ilişki	52
Tablo 14: Örgütteki rol çatışması ile örgütteki mobbing davranışı arasındaki ilişki	52
Tablo 15: Örgütteki rol çatışması ile kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna doğrudan saldırılar arasındaki ilişki	53
Tablo 16: Rol çatışması ile otonomi arasındaki ilişki.....	54

Tablo 17: Örgütteki rol çatışması ile bağlılık arasındaki ilişki	55
Tablo 18: Örgütteki rol çatışması ile güven arasındaki ilişki.....	55
Tablo 19: Örgütteki rol çatışması ile baskı arasındaki ilişki	56
Tablo 20: Örgütteki rol çatışması ile destek arasındaki ilişki	56
Tablo 21: Örgütteki rol çatışması ile takdir etme arasındaki ilişki.....	57
Tablo 22: Örgütteki rol çatışması ile adillik arasındaki ilişki	57
Tablo 23: Örgütteki rol çatışması ile yenileştirme arasındaki ilişki	58
Tablo 24: Örgütün genel psikolojik iklimi ile bireyin kendini göstermesi ve iletişim oluşumunun engellenmesi arasındaki ilişki.....	59
Tablo 25: Örgütün genel psikolojik iklimi ile sosyal ilişkilere saldırı arasındaki İlişki.....	60
Tablo 26: Örgütün genel psikolojik iklimi ile kişinin itibarına saldırı arasındaki İlişki.....	60
Tablo 27: Örgütün genel psikolojik iklimi ile kişinin yaşam kalitesi ve mesleğine saldırı arasındaki ilişki.....	61
Tablo 28: Örgütün genel psikolojik iklimi ile kişinin sağlığına doğrudan saldırı arasındaki ilişki	62
Tablo 29: Örgütteki mobbing davranışı ile otonomi arasındaki ilişki	62
Tablo 30: Örgütteki mobbing davranışı ile bağlılık arasındaki ilişki	63
Tablo 31: Örgütteki mobbing davranışı ile güven arasındaki ilişki	63
Tablo 32: Örgütteki mobbing davranışı ile baskı arasındaki ilişki.....	64
Tablo 33: Örgütteki mobbing davranışı ile destek arasındaki ilişki	64
Tablo 34: Örgütteki mobbing davranışı ile takdir etme arasındaki ilişki	65
Tablo 35: Örgütteki mobbing davranışı ile adillik arasındaki ilişki	65
Tablo 36: Örgütteki Mobbing davranışı ile yenileştirme arasındaki ilişki	66

Tablo 37: Hipotez kabul/red tablosu.....66

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Saldırı Nedenlerinin Kaynakları, Saldırıları, Davranışları ve Sonuçlar	32
Şekil 2: Rol çatışması, Genel Psikolojik İklim ve Mobbingin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri	46
Şekil 3: Psikolojik İklimin Alt Boyutlarının Ortalama ve Standart Sapma Değerleri	47
Şekil 4: Mobbing Alt Boyutlarının Ortalama ve Standart Sapma Değerleri	48

EKLER LİSTESİ

Ek 1: Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nde	94
anket uygulaması yapabilmek için alınan izin yazısı	
Ek 2: Rol Çatışması Ölçeği	95
Ek 3: Psikolojik İklim Ölçeği	96
Ek 4: Mobbing Ölçeği	97
Ek-5: Kişisel Bilgi Formu	98
Ek-6: Psikolojik İklimin Boyutları.....	99
Ek-7: Mobbing'in Boyutları	10

1.BÖLÜM

GİRİŞ

Günümüz işletmeleri ve örgüt sistemlerinde, örgütün hizmet veya mal sunduğu hedef kitlesi olan dış müşteri kadar örgütün personeli olan iç müşterilerin de üretilen mal ve/veya hizmetin niteliği, örgütün işleyiş verimliliği üzerindeki etkileri nedeniyle öneminin üzerinde durulmaktadır. Bu sebeple; örgüt iklimi, örgüte hâkim psikolojik iklim, rol belirsizliği ve rol çatışması gibi örneklendirilebilecek sayısız kavram araştırmaları gelmiştir. Bireylerin yaşantılarında olmazsa olmaz bir rol oynayan örgütlerin daha nitelikli ve çok üretkenliğe ulaşabilmeleri, çalışanların örgüt ile olan etkileşimleri ve psikolojik anlamda daha sağlıklı bir ortam ile mümkündür. Örgüt üyelerinin çoğunluğunca algılanabilen ve örgüte belirli bir kimlik kazandıran örgütsel iklim kavramı örgütte insan davranışını açıklamada oldukça yararlı bir değişkenler kümesini oluşturmaktadır.

Örgütlerde çalışanların örgütsel iklimi değişik boyutlarda nasıl algıladıklarının anlaşılması, örgütlerin kendi yönetim sorunlarını anlamalarını ve çözümler üretebilmelerini sağlayacaktır. Bir örgütte egemen olan iklimin anlaşılması yönetim sürecinin incelenmesinde ve sağlığa kavuşmasında önemli bir aşamadır. (Özdemir, 2006:i).

Son yıllarda; varlığı ve boyutları daha önceleri çok iyi tanımlanmamış olan bireylerin iş alanı ve örgütteki konumu ile bağlantılı bir psikolojik sorunsal keşfedilmiştir. Bu fenomen “mobbing”, “bullying” veya “psikolojik terör” olarak kavramlaştırılmıştır (Leymann, 1996:165). “işyerinde psikolojik taciz” (mobbing) de, eskiden beri var olan, ancak insan doğasının gereğinden ötürü açığa çıkarmaktan kaçınılan, adeta bilinmezden gelen karmaşık, çok boyutlu ve çok disiplinli bir konudur. İngilizceden dilimize geçmiş olan mobbingin sözcük anlamı, psikolojik şiddet, baskı, kuşatma, taciz, rahatsız etme veya sıkıntı verme anlamına gelmektedir. Bu anlamıyla mobbing, sosyal yaşantının olduğu her yerde karşımıza çıkabilir. Mobbing, geniş anlam içeriğine karşın, çoğu ülkede “işyerinde mobbing” in karşılığı

olarak kullanılmaktadır. Mobbing, işyerinde diğer çalışanlar veya işverenler tarafından tekrarlanan saldırılar şeklinde uygulanan bir çeşit psikolojik terördür ve mobbinge uğrayan kişinin saygısız ve zararlı bir davranışın hedefi olmasıyla başlayan bir süreçtir. (Vedat Laçiner, 24 Nisan 2006)

Bireyin birisine uyduğunda diğerine uyması imkânsız ya da çok zor olan iki veya daha çok sayıda gereklilik (görev, rol, iş, vb.) karşısındaki durumunu ifade eden rol çatışması kavramı da bireyin örgüt içinde yüzleşmek durumunda kaldığı sosyal stres unsurlarından bir tanesi olarak örgütsel işleyişi etkilemektedir.

Genel olarak bir örgütte var olan rol çatışması, mobbing davranışı ve psikolojik iklim terimleri aslında örgütün bünyesindeki bireylerin örgüt hedef ve yapısı doğrultusunda nasıl daha verimli olabileceklerini açıklamaya yarayan ifadeler olarak önem kazanmaktadır. Tüm bunlara dayanarak gerçekleştirilen bu çalışma mobbing, rol çatışması, psikolojik iklim arasındaki ilişkileri bir kamu hastanesi örneğinde araştırmıştır.

2.BÖLÜM

ROL ÇATIŞMASI

2.1. ROL ÇATIŞMASI KAVRAMI

Sosyal psikologlar örgüt içinde bireylerin belirli kuralları takip ettiğinin altını çizmişlerdir. Bu kuralları içerisine alan konseptler rol belirsizliği, rol stresi ve rol çatışması başlıkları altında genellenmiştir (Jones, 1993:136).

Bireyin iş stresi kaynaklarından biri de rol stresidir ve rol stresinin iki ana bileşeni vardır: Rol belirsizliği ve rol çatışması (Dubinsky, 1992:80). Rol belirsizliği, çalışanın iş yerinde kendisine verilen görevde istenen performansı ortaya koyabilmesi için gerekli bilgiden yoksun olduğunda ortaya çıkar. Rol çatışması ise, bir çalışanın iş yerinde birbirinin zıddı olan talep ve beklentilerle karşılaşması durumunda ortaya çıkmaktadır. Böyle bir durumda çalışan bir talebi karşıladığında, diğer taleplerden en az birini karşılayamamakta veya karşılaması zorlaşmaktadır (Fisher, 2001:143-144).

Bu durumda, bu çalışmada esas alınan rol çatışması kavramını, örgüt içerisinde bireyin birbiri ile uyumsuz veya çatışan iki veya daha fazla rolü yerine getirmesi yolunda aldığı mesajlar çerçevesinde incelemek gerekmektedir.

2.2. ROL ÇATIŞMASI ile İLGİLİ ÇALIŞMALAR

Bir sosyal pozisyon için biçilen rol, o pozisyonu işgal eden herhangi birisi tarafından gerçekleştirilmesi istenen davranış veya etkinliklerin bütünüdür. Bu rol, 3 basamaklı bir süreç olarak tanımlanmaktadır. İlk basamakta, uygun rol davranışı ile ilgili beklentiler ve talepler o rolü üstlenen kişiye iletilir. Rol tanımı sürecinin ikinci basamağı 'üstlenilen rol' ve işi yapacak kişinin rol beklentileri ve kendine

yöneltilen baskılara yönelik algıları ile ilgilidir. Rol çatışması ve belirsizliği bu aşamada ortaya çıkar. Rol çatışması, işi yapan kişide, iki veya daha fazla kişiden gelen talep ve beklentilerin birbiriyle uyumsuz ve birbiriyle bağdaşmadığı yönünde bir düşünce oluştuğunda ortaya çıkar. Tüm bireyleri aynı anda memnun edemeyeceği yönündeki algı, çatışan rol güçlerinin doğmasına ve kişinin iç dünyasında da psikolojik bir çatışma oluşmasına yol açar. Bu tanım 'inter-sender' çatışma ile sınırlıdır çünkü büyük bir olasılıkla bu, çalışan tarafından çok yoğun hissedilen bir çatışmadır. Rol tanımı sürecinin son basamağı ise işi yapanın rol ile ilgili algılarını rol davranışına dönüştürmesidir. Bununla birlikte üstlenilen rol ile rol performansı arasındaki ilişki direkt bir ilişki değildir. Bu ilişki, bireyin kişisel ve psikolojik özellikleri ile de bağlantılıdır (Walker, O.C., Churchill, G.A., 1975:34).

Organizasyonel rol dinamikleri ile ilgili kavramların literatüre kazandırıldığı yıllardan bu yana rol çatışması, genellikle rol belirsizliği kavramı ile arasındaki korelasyonun incelendiği bir terim olarak pek çok çalışmada incelenmiştir.

Ceylan ve Ulutürk, rol çatışmasının kavramlaştırıldığı çalışmaların çoğunlukla rol çatışması, rol belirsizliği, iş tatmini ve iş performansı arasındaki ilişkileri analiz eden araştırmalar olduğunu belirtmişlerdir . (Morris, 1979; Nicholson, 1983; Bedeian, 1981; Kemery, 1985; Bamber, 1989; Oliver, 1977; Dubinsky, 1979; Fry 1986; Yousef, 2000; Rahim, 1997; Rebele, 1990; Chiu, 1998; Fogarty, 2000; Ladany, 1995; Appelbaum, 1994; Jones, 1993; Siegall, 2000; O'Driscoll 2000; Freeman, 1997; Johnson, 1998; Shenkar, 1992; Fried,1998; Gregson,1994; Travis,2000; Tubre ve Collins, 2000; Daniels ve Bailey, 1999). Bu çalışmalarda rol, bir davranış kalıbı olarak tanımlanırken, rol belirsizliği, rolü çevreleyen beklentilere ve rol çatışması ise kişinin karşılaştığı tutarsız talepler karşısındaki algılarını ifade etmektedir (Ceylan ve Ulutürk, 2006:48-51).

Rol çatışması, rol stresi kavramının rol belirsizliği ile birlikte ikinci bir ana unsur olarak da araştırmalara konu olmuştur (Fisher, 2001:143). Rol belirsizliği, iş ortamında kişiye, verilen rolü yerine getirmesi için gerekenden daha eksik bilgi verilmesi durumunda ortaya çıkarken, rol çatışması ise daha farklı olarak iş ortamında kişinin birbiri ile uyumsuz beklentilerle karşılaşması durumunda ortaya çıkar ve bu durum kişinin bir beklentiyi karşılaması halinde diğer beklentilerden en

az birini karşılayamaması veya karşılaşmasının zorlaşması sonucunu getirir (Senetra, 1980:598).

McGrath (1976) ve Williams (1984)'e göre stres, bir bireydeki, stresör olarak da tanımlanan bir veya daha fazla çevresel faktörün neden olduğu sıkıntı veren durumdur. Bireyde bu durum, kendi kapasitesi ve mücadele kaynaklarını aştığı yönünde bir algı oluşturmaktadır. Rol teorisi ile ilgili literatürde Kahn ve arkadaşları (1964) rol çatışmasını major stresör olarak tanımlamışlardır (Teoh ve Foo, 1997:69).

Senetra'nın bildirdiğine göre, Wolfe ve Snoek (1962:103) rol çatışmasını, 'birbiriyle uyumsuz iki veya daha fazla baskının eş zamanlı olarak görülmesi' olarak tanımlamışlardır (Senetra, 1980:596).

Biddle (1979), Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek ve Rosenthal (1964)'e göre teorik olarak rol çatışması, kişi birbiriyle zıt veya çekişme içinde olan davranış gerektiren beklentilerle karşılaştığında ortaya çıkmaktadır (Olk ve Friedlander, 1992:390).

Van Sell, Brief ve Schuler, rol çatışması ve belirsizliği ile ilgili literatürleri gözden geçirerek rol sürecini aydınlatmak için yeni teorik perspektifler sunmuşlardır (Schenkar ve Gong, 2001). Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek ve Rosenthal (1964)'in işaret ettiği gibi arada kalan durumları izah edebilecek bir bakış açısı geliştirmek özellikle önemlidir (Schenkar ve Gong, 2001:766).

Rol belirsizliği ve rol çatışması deneyimleyen bireylerde, işe ve hayatlarına olan doyum durumu ve kendine güven duygusu azalırken, depresyon halinin arttığı görülmüştür. Bu alandaki çalışmaların çoğunda rol belirsizliği daha geniş incelenirse de kişilerin örgüt içindeki tutumlarında rol çatışmasının da en az rol belirsizliği kadar etkili bir unsur olduğu ortaya konmuştur (O'Driscoll ve Behrr, 2000:152).

Rol çatışması ile ilgili literatürdeki önemli başlıklardan birisi de, bu durumun bireyler üzerindeki etkisinin yönüdür. Bu konudaki genel uzlaşma, rol çatışmasının bireylerde negatif etkiler bırakmasıdır. 43 farklı çalışmanın meta-analizini içeren bir araştırmada (Fisher ve Gitelson, 1983:330), rol çatışması ile örgüte adama davranışı, iş tatmini ve genel karar verme yetileri arasında negatif yönde bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur.

Rol çatışması ile ilgili çocuk koruma hizmet programı çalışanları üzerinde yapılan bir çalışmada (Harisson, 1980), çalışanların yaptıkları iş hakkında olumlu duygular beslemesinin yolunun kendilerine verilen rol konusunda açık ve net fikirlere sahip olmalarından geçtiği ileri sürülmektedir.

21 ulusu kapsayan bir araştırmada, rol belirsizliği ve rol çatışmasının ülkeler arası farklılıklardan değil, bireysel ve örgütsel farklılıklara dayalı olarak daha fazla değişiklik gösterdiği görülmüştür. (Peterson ve Smith, 1995:429)

Rol çatışmasının olumsuz bireysel etkilerinin bir uzantısı olarak, örgütsel bağlılığı azaltıcı bir yönü de ortaya konmuştur ki (Yousef, 2002), bu sonuç, örgütün genel hedefleri ile rol çatışması arasında da olumsuz bir ilişki olduğunu düşündürmektedir.

Organizasyonlardaki çatışmaları 5 gruba ayıran bir görüşe göre (Koçel,2001:535), rol çatışması, örgütteki bu başlıca beş çatışma türleri içinden “Amaç, Rol, Beliren ve Rol Çatışması İle İlgili Sınıflama” alt başlığına dâhil olmaktadır. Buna göre, rol çatışması, kişilerin organizasyon içindeki oynamak istedikleri rol ile oynamaları beklenen rol arasındaki uyumsuzlukları ifade etmektedir.(Pelit, 2005:76)

Rol çatışmasının örgüt bünyesindeki bireyler ile ilgili olumsuz sonuçları Dokuz Eylül Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi’nde (D.E.Ü. İ.İ.B.F.) görev yapan 71 araştırma görevlisi üzerinde gerçekleştirilen bir araştırma ile incelenmiştir. Alınan sonuçlar ışığında, bireylerin yaşadıkları rol belirsizliği ve rol çatışmasının, onların duygusal yorgunluk ve duyarsızlaşma düzeylerini artırmak suretiyle iş doyumlarını azaltacağı varsayımı kabul edilmiştir. Bir başka ifadeyle, araştırma görevlilerinin yaşadıkları rol çatışması ve rol belirsizliği düzeylerinin düşük olması, onların duygusal yorgunluk ve duyarsızlaşma düzeylerini azaltmakta ve böylece iş doyumları artmaktadır (Sabuncuoğlu, 2008:45-46).

Rol çatışması ile sağlık problemleri ve duygusal tükenmişlik durumu arasındaki ilişkileri inceleyen bir çalışmada (Wu, 2009), rol çatışması ile duygusal tükenmişlik arasında pozitif bir korelasyon olduğu açıklanmıştır.

Rol çatışması, rol belirsizliği, kararlara katılamama ve bireyin diğer çalışanlara karşı sorumluluğu bireyin örgütteki rolü ile ilgili örgütsel stres kaynakları arasında sayılmıştır. Rol belirsizlikleri ve rol çatışmaları, stres doğuran önemli stres kaynakları arasında değerlendirilmektedir. Örgütte, bireye verilen aşırı iş yükü ve görevlerin tutarsızlığı, bireyin baskı altına girmesine ve rol çatışmasına zemin hazırlayacaktır. Organizasyon içerisinde çalışan her birey, görevinin ne olduğunu bilmek ister. Ancak görevinin ve sorumluluklarının neler olduğunu bilmeyen birey, örgütte iç çatışmaların çıkmasına yol açacak, bu da örgüt iklimini bozarak strese neden olacaktır (Durna, 2004:193-194).

Chiu (1998), iş ve aile yaşantılarının bireye getirdiği rol çatışması algılarının, meslek, evlilik hayatı ve yaşam tatmini üzerindeki doğrudan etkilerini Hong Kong'daki bir örnekleme incelemiştir. Buna göre, evlilik hayatındaki tatmin ile iş tatmininin, rol çatışması tarafından doğrudan etkilendiği rapor edilmiştir (Chiu,1998:413).

Walker ve arkadaşlarına göre (1975), endüstriyel ürünleri pazarlayan satış elemanlarında yüksek seviyelerde rol çatışması ve rol belirsizliği ile yüksek düzeylerde iş stresi ve gerginlik; düşük düzeylerde iş tatmini arasında doğru ilişki bulunmaktadır. Buna benzer olarak, rol çatışması, işten kaynaklanan tavır ve davranışları, düşük seviyelerde iş tatmini ve işe adanma; yüksek düzeylerde gerginlik ve örgütü terk etme isteği ile sonuçlanacak türden etkilemektedir (Jackson ve Schuler, 1985:24).

Senecal, Julien ve Guay (2003); öğrencilerin akademik başarısızlıkları ve eğitim sürelerini uzatmaları ile rol çatışması arasındaki ilişkiyi incelemiştir. 292 öğrencinin katılımı ile gerçekleştirilen incelemede, öğrencilerin okul dışı hayatları ve akademik kimliklerinin dayattığı rollerin akademik başarılarını ne yönde etkilediği ele alınmıştır.

Teoh ve Foo (1997), Singapur'lu girişimcileri inceledikleri çalışmalarında, rol çatışması ile algılanan performans ilişkisi üzerinde belirsizlik ve risk alma eğiliminin etkileri konu alınmıştır. Buna göre; Singapur ekonomisine yön veren 70 girişimcinin

bir çok rol tanımına uygun davranmak durumunda oldukları ve bu durumun da bir çatışma algısı oluşturduğu görülmüştür.

Bir başka ampirik incelemede, şirketlerin denetim faaliyetlerini gerçekleştiren birimler hakkında yapılmış ve bu araştırmada, şirketlerin denetim yapısı ile rol çatışması ve belirsizliği arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Buna göre; iş akışı koordinasyonu, otorite, iletişim yeteneği kavramları anlamlı olarak rol çatışması tarafından olumsuz yönde etkilenmektedir (Bamber, Snowball, Tubbs, 1989:285).

Rol çatışmasının çözümlenmesi ve rol çatışmasının uzun dönem sonuçları ile ilgili araştırmaları olan Martha L. Jones, literatürde çok az sayıda çalışma ile sınırlı olsa da rol çatışmasının bireyler ve örgütler üzerinde olumlu etkileri de olabileceğine değinmiştir (Jones, 1993:137). Bu görüş rol çatışmasının, bu durumun çözümü için çaba gösteren bireyin üzerinde ateşleyici, enerji sağlayıcı ve üretici etkileri olduğu temeline dayanmaktadır.

Rol çatışmasının olumlu etkileri ile ilgili yapılan bir sınıflandırmaya göre, bireyin mental sağlığı üzerinde iyi sonuçlar gözlenmiştir:

1. Tutarsız bakış açılarına tolerans geliştirilmesi
2. Birçok bilgi kaynağına sahip olma
3. Farklı rol partnerlerinin beklentilerini karşılamada esneklik
4. Azalmış monotonluk duygusu (Jones, 1993:137).

2.3. ROL ÇATIŞMASI TÜRLERİ

Rol, bir kişinin bulunduğu görev yerine göre gerçekleştirmek durumunda olduğu ve kendisinden beklenen davranışlar dizisidir. Belirli durumlarda bu ilişki rol çatışması doğurur. Rol vericilerin davranış düzlemi içerisindeki rol gerçekleştircilerinin yapacaklarına ilişkin beklentileri olacaktır. Bu doğrultuda rol beklentisinde buldukları kişilere ne yapacaklarını, nasıl yapacaklarını anlatırlar. Rolü gerçekleştirecek olanlar ise kendilerinden ne beklendiğini algırlar ve eğilimleri doğrultusunda kendilerinden istenen davranışı sergilerler. Rol gerçekleştircisi durumunda olanlar değişik sebeplerle kendilerinden beklenenleri

yerine getiremezlerse özel bir çatışma türü olan rol çatışması ortaya çıkar. Araştırmalar rol çatışmasına konu olan kişilerin stres ve iş tatminsizliği yaşadığını ortaya koymaktadır. Çeşitli rol çatışması türleri bulunmaktadır:

1. Bireysel rol çatışması: Örgütler, çalışanları, işin gereklerini, kişinin kapasitesini, ilgisini ve değerlerini de göz önünde bulundurarak, işe uydurmaya çalışmaktadır. Bu başarılması kolay bir iş değildir. Birey yetersiz kapasitede veya çok daha üstün kapasitede olabilir veya herhangi bir şart zayıf bir uyum yaratabilir.

Sıkıcı, çaba gerektirmeyen iş bir çeşit kişisel rol çatışmasına yol açar. Bu gibi işler o kadar basit halledilebilir ki, işçilerin kendilerini yeterince işe yarar hissetmelerini sağlamaz. Diğer yandan da, özel bir iş için gerekli yetenekten yoksun olabilir. İşleri kişilerin yeteneklerine göre dizayn etmek rol çatışmasının çözümlerinden biridir. İş gereklerinin kişisel ihtiyaçlarla hitap etmesi için adaptasyonu yapılabilir fakat aynı zamanda kişilerin işin gereklerine de adaptasyonu aynı zamanda beklenir (Gen Bilim/Türkiye Bilim Sitesi, 15 Aralık 2009)

2. Intrasender Rol Çatışması: Çalışan davranışıyla ilgili örgüt istekleri her zaman sabit değildir. Kişilerden aynı anda iki değişik yönde gitmeleri istenebilir veya iki ayrı şekilde hareket etmeleri beklenebilir. Bu gibi durumlarda iş irrasyonel olarak tasarlanmıştır ve yetenekli bir birey işi tatminkâr bir seviyede yerine getiremez (Pandey ve Kumar, 1997:187).

3. Intersender Rol Çatışması: Bazı hallerde birey iki veya daha fazla sayıdaki yöneticiden emir alabilir. Örneğin teknik bir personel teknik bir uzmandan teknik direktifler ve başka bir yöneticiden de genel direktifler alabilirler (Mohr ve Puck, 2003:6).

4. Inter-role çatışması: Çalışmakta olan birey birden fazla rol üstlenir. Bazı durumlarda kişinin üstlendiği birden fazla roller birbiriyle çatışabilir. Örneğin sıklıkla örgütün ve ailenin beklentileri birbiriyle çatışır.

Bir rolün getirdiği baskı düzeyinde artış olurken bu rol ile uyumsuz diğer bir rolün neden olduğu baskı düzeyinin de arttığı durumlardır (Greenhauss ve Beutell, 1985:77).

Çalışan kadın ve erkeklerin temel alındığı araştırmada, Herman ve Gyllstrom (1977), inter-rol çatışmasının kişinin üstlendiği sosyal rol sayısının primer fonksiyonu olduğunu belirtmişlerdir. Ayrıca, kadınlar iş ve aile yaşantılarının getirdiği roller bakımından daha fazla çatışma algısına sahiptirler.

2.4. ROL ÇATIŞMASI ve ROL BELİRSİZLİĞİNİN POTANSİYEL SONUÇLARI

Birçok çalışmada rol stresinin hem birey hem de örgüt için iş memnuniyetsizliği, güvensizlik, anksiyete, gerginlik, işten ayrılmalarda artış, işten kaytarmada artış, yüksek tansiyon gibi olumsuz sonuçlar meydana getirdiği vurgulanmıştır (Latack, 1981:89).

Rol çatışmasının yol açtığı değişik iş bağlantılı sonuçlar ve davranışları inceleyen birçok çalışmada (Behrman ve Perreault, 1984; Choo, 1986; Lysonski ve Andrews, 1990) rol çatışması, düşük iş tatmini, işle ilgili gerginlik, düşük performans ve işi bırakma eğilimi ile ilişkilendirilmiştir (Teoh ve Foo, 1997:70).

Rol stresiyile ilgili araştırmalarda yüksek derecede rol çatışması ve rol belirsizliğinin hem birey hem de örgüt için olumsuz sonuçlar doğurduğu (House ve Rizzo, 1972; Kahn, Wolfe, Quinn, Snoeck ve Rosenthal, 1964; Miles, 1975, 1976; Miles ve Perreault, 1976; Morris, Steers ve Koch, 1979; Rizzo, House ve Lirtzman, 1970; Schuler, 1977; Tosi, 1971) bildirilmiştir (Nicholson ve Goh, 1983:148).

Baillien ve De Witte'nin (2009) bildirdiğine göre örgütsel değişim, daha fazla iş yüküne (Cooper, 1999; Gren, 2001; Greenglass ve Burke,2001) ve daha fazla rol belirsizliği ve rol çatışmasına (Jick,1985) yol açmaktadır ve dahası artmış iş yükü, mobbing davranışını (Agervold ve Mikkelsen, 2004; Appelberg ve arkadaşları, 1991; Einarsen ve Raknes, 1997) ve rol belirsizliği (Vartia, 1996) ve rol çatışmasını (Einarsen ve arkadaşları, 1994; Notelaers ve De Witte, 2003) artırmakta bu da hayal kırıklığı, gerginlik ve mobbing davranışına maruz kalma (Baillien ve arkadaşları, 2005; Einarsen ve arkadaşları, 1994) ile sonuçlanmaktadır (Baillien ve De Witte, 2009:349). Baillien ve De Witte (2009) yaptıkları çalışmada, örgütsel değişim ile

mobbing davranışı arasında orta dereceli direkt bir ilişki olduğunu ve bu ilişkiye rol çatışması ve işteki güvensizlik ortamının aracılık ettiğini bulmuşlardır.

Rol çatışması ve rol belirsizliğinin üç potansiyel sonucu, işle ilişkili gerilim, iş tatmini ve çalışılan örgütten ayrılma eğilimidir (Senatra, 1980:594). Yapılan çalışmalarda Kahn ve arkadaşları (1964), Tosi (1971), Lyons (1971), House ve Rizzo (1972a), Johnson ve Stinson (1975), Brief ve Aldag (1976), Miles (1976) da rol çatışması ve belirsizliğinin sonuçları olarak işle ilişkili gerilimde bir artış ve iş tatmininde azalma ortaya çıktığını bildirmişlerdir (Senatra ,1980:594). Sorensen ve Sorensen'in (1974), finansal kurumlarda çalışanlarda yaptıkları çalışmada rol çatışmasının işi bırakma ve iş memnuniyetsizliği ile doğru orantılı olduğunu buldukları bildirilmiştir (Senatra ,1980:596). Kahn ve arkadaşları (1964) rol çatışması ve belirsizliğinin artışının kurumda daha az güven duygusuna yol açtığını, House ve Rizzo (1972a) ise kurumsal etkinlik algısında azalmaya yol açtığını bildirmişlerdir (Senatra ,1980:595). Ayrıca Miles (1975), Miles ve Perreault (1976) rol çatışması ve belirsizliğinin rolleri belirleyenlere karşı olumsuz tavır ve tutumlarda bulunmaya yol açtığını ve Brief ve Aldag (1976) ise yapılan işte daha fazla hata yapılmasına yol açtığını dikkat çekmişlerdir (Senatra, 1980:595-596).

2.5. ROL ÇATIŞMASI ve ROL BELİRSİZLİĞİNİN POTANSİYEL KAYNAKLARI

Senatra'nın (1980), bildirdiğine göre Kahn ve arkadaşları (1964), Rizzo ve arkadaşları (1970), House ve Rizzo(1972a) ve Caplan ve arkadaşları (1975) rol çatışması ve belirsizliğinin bireylerin kendi firmalarının örgütsel karmaşıklığını tam olarak kavrayamamalarından, kişiler arası iletişimdeki zorluklardan, örgütteki uygulamaların usule uygun olup olmamasından ve örgütteki iletişimin yeterli olup olmamasından kaynaklandığını bulmuşlardır (Senatra, 1980:596). Lichtman ve Hunt 'a (1973) göre ise rol çatışması ve belirsizliği örgütsel yapının objektif özelliklerinden kaynaklanmaktadır (Senatra, 1980:597).

3. BÖLÜM

PSİKOLOJİK İKLİM

3.1. PSKOLOJİK İKLİM TANIMLARI

James Hatergent ve Burini (1978) e göre psikolojik iklim, bir durumun bireyde oluşturduğu psikolojik olarak anlamlı bilişsel temsiller bütünüdür. Jones ve James (1979) a göre örgüt iklimi ise iş çevresi ile ilgili paylaşılan algılardır. Dolayısıyla psikolojik iklim ile ilgili analiz ve teorilerin hedefi birey, örgüt iklimi ve kültürü için ise gruplardır (Coelho ve arkadaşları, 2010:2).

James ve Jones (1974), örgütsel iklim ile ilgili teori ve araştırmalarında geleneksel örgüt modelinin alt boyutlarının birbirinden ayrılmasına ve sınırları ile değişkenlerinin belirlenmesine duyulan ihtiyacı belirtmişlerdir (Field ve Abelson, 1982:184). Bu değişkenlerden biri olan örgütün genel psikolojik iklimi ise bireyin farkında olduğu kısmi – fiziksel; kısmi – sosyal; kısmi – içeriksel gerçeklerin, tek tek bireylerce öznel olarak algılanışıdır.

İklim ile ilgili literatür, tartışmalı bilgiler içermektedir. Özellikle psikolojik iklimin tanımı, boyutları ve örgüt ikliminden ayrıldığı yönler konusunda fikir ayrılıkları olduğu görülmektedir. Literatürdeki psikolojik iklim ile ilgili en önemli soru ‘Psikolojik iklim nedir?’ sorusudur (Clissold, 2006:3).

Psikolojide, kişilerin fizik çevreleriyle ilişkilendirdikleri anlamların bütünü ‘psikolojik çevre’ olarak tanımlanmaktadır. Örgütsel bağlamda ise, James ve Jones (1974), kişilerin işleri, çalışma arkadaşları, amirleri, ücretleri, performans beklentilerine yükledikleri anlamların karşılığı olarak ‘psikolojik iklim’ terimini kullanmayı önermişlerdir (James ve Choi, 2008:5-6).

Geçmiş psikoloji literatüründe, James ve Jones (1974) psikolojik iklimin, bireylerin organizasyon içi çevrelerindeki global algıları olduğunu ileri sürdüler. Daha sonraları, Koys ve Decotiis (1991) psikolojik iklimin, deney tabanlı ve çok boyutlu bir olgu olarak örgütlerin bünyesindeki üyeler üzerinden tanımladılar. Pek çok psikolojik iklim araştırmasının ortak noktası örgütsel durumların üyeler tarafından algılanışı olarak tanımlandı. (Hakonsson, Obel, Burton, 2008:60–61).

Psikolojik iklim birçok boyutlu yapı olarak da tanımlandı. Bu yapının 7 boyutu: (a)rol belirginliği (b)destekleyici liderlik (c)katılımcı karar verme (d)profesyonel etkileşim (e)değer ve farkındalık (f)profesyonel gelişim (g)eş hedeflilik (Carless, 2004:408). Bir çok boyutlu yapı olarak ele alınarak tanımlanan psikolojik iklim kavramı, bir örgütteki ortak bireysel algılara işaret eder (Koys ve De Cotiis, 1991:265). Psikolojik iklim bir anlamda örgüt içindeki bireysel davranışlara, örgütsel amaçları karşılamak yönünde rehberlik eden bir unsurdur (Schnider ve Reichers, 1983:21).

James, James ve Ashe'ye göre (1990) psikolojik iklim, bireyin, iş ortamının önemi ve anlamıyla ilgili örgütsel çevresine verdiği değerdir Başka bir deyişle James ve arkadaşları (1990) ve Parker ve arkadaşlarına göre (2003), bireyler olayları yorumlarlar ve iş çevresinin kendilerine faydalı veya zararlı olup olmadığı konusunda bir algı oluştururarak doğabilecek sonuçlarla ilgili beklenti içine girerler. Ayrıca Parker ve arkadaşları (2003), psikolojik iklim algılarının, örgütteki güncel olaylarla bireyin eğilim ve davranışları arasında aracılık eden bir bağ olduğunu ileri sürmüşlerdir (Langkamer ve Ervin, 2008:221).

Psikolojik iklim, çalışanların örgüt çevrelerini nasıl algıladıkları ve yorumladıkları ile ilgili bir kavramdır. Çalışanlar iş çevrelerini iş ile ilgili değerleri göz önünde bulundurarak paha biçerler. Bu paha biçme birey örgüt içinde ne kadar iyi bir konumda ise o kadar iyi bir şekilde yansır. Dolayısıyla psikolojik iklim bireyin kendisini ısıl hissettiği ile ilişkili olan yargılardır. Bu nokta da psikolojik iklim örgütsel iklimden ayrılmaktadır. Çünkü örgütsel iklim insanların örgüt ile ilgili ortak paylaşımlarından kaynaklanmaktadır (Carless 2004:407).

Ayrıca psikolojik iklim araştırmaları, örgütün büyüklüğü, teknoloji veya hiyerarşik yapı gibi örgütsel özelliklerden çok bu ve diğer birçok örgütsel unsurun bireylerce nasıl değerlendirildiği ile ilgilenmiştir (James L. R. 1982).

James ve James ve Ashe (1990)' e göre psikolojik iklim, kişinin iş çevresinin anlam ve önemliliğini değerlendiren, örgütsel çevre ile ilgili bireysel algılarını ve bilişsel tutumlarının tümünü ifade etmektedir (Langkamer ve Ervin, 2008:221)

Yani, psikolojik iklim algıları, örgütteki olaylar ve çalışanların davranışları arasında aracılık eden bir bağlantı işlevi görmektedir. (Parker ve ark. 2003:24).

Literatürde psikolojik iklim ile ilgili çalışmaların çoğunun; örgüt iklimi başlığı altında veya örgütsel iklim kavramı ile birlikte ele alındığı görülmektedir. (James ve Jones, 1974; Gilmer, 1966; (Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, ve Rosenthal, 1964; Litwin ve Stringer,1968; Schneider ve Bartlett, 1968; Pritchard, ve Karasick, 1973; Hoy, ve Miskel, 1991; Argyris,1958; Guion, 1973; Hellriegel ve Slocum, 1974; Howe, 1977; Adler ve Borys, 1996). Buna karşılık psikolojik iklimi ayrı bir kavramlaştırma dairesinde incelemelere konu yapan araştırmalara da rastlanır. Bu anlamda örgütsel iklim konusunu da tanımsal ve kavramsal içeriği ile hakkında yapılan çalışmalar çerçevesinde, genel hatları ile de olsa ele almak yararlı olacaktır.

3.2. PSİKOLOJİK İKLİM ile İLGİLİ ÇALIŞMALAR

Günümüzde, dünyanın her alanda baş döndürücü bir hızla bir değişim süreci geçirdiği ortadadır. Bilgi, iletişim ve ulaşım teknolojilerindeki gelişmeler doğal bir sonuç olarak sosyo-kültürel değişimlere ve ekonomik devinimlere de öncülük etmektedir. Bilgi toplumuna geçiş sürecinde örgütler de, katı hiyerarşik ve bürokratik yönetim anlayışını içeren modelleri terk ederek, kendini yöneten organizasyonlar yolunda ilerlemektedir. Böylece örgütler, bu gelişmeler ışığında örgüt yapılarını insan odaklı bir eksene oturtmak doğrultusunda önemli gelişmeler kaydetmektedir. Psikolojik iklim kavramı, örgütlerin bu insan odaklı yapıya doğru gelişmeleri sonucu öne çıkan bir ifadedir.

Ashkanasy, Wilderom ve Peterson'un (2000) ve Reichers ve Schneider'in (1990) bildirdiğine göre; endüstriyel ve örgütsel psikoloji alanlarında, iklim ile ilgili araştırmaların uzun bir tarihçesi vardır ve iklim kavramı, endüstriyel literatürde ilk kez 1930'ların sonuna doğru Lewin, Lippitt ve White tarafından kullanılmıştır (Clissold, 2006:2).

Moran ve Volkwein (1992) ve Reichers ve Schneider'in (1990) ifadesiyle iklim, örgüt ile ilgili inanış ve algıların oluşturduğu ve nispeten homojen olan inanışlar grubudur. İklim teorisi ise esas olarak bu homojeniteyi oluşturan süreç üzerinde odaklanmaktadır (Clissold, 2006:2). Ayrıca, Moran ve Volkwein (1992) ve Rentsch (1990)' a göre iklim teorisi, geçtiğimiz 20-25 yıl içinde, hiyerarşi ve büyüklük gibi örgütsel boyutların iklime katkıda bulunan dominant faktörler olduğunun ileri sürüldüğü 'yapısal yaklaşım' modelinden değişikliğe uğramış ve 'algısal yaklaşıma' kaymıştır. (Clissold, 2006:2). Her iki yaklaşıma karşı eleştiriler olmuştur (Clissold, 2006:2). Moran ve Volkwein (1992) ve Schneider (1983), bu yaklaşımları, iklim oluşumu gibi karmaşık bir süreci sadece bir yönüyle ele aldıkları için eleştirmişlerdir. Oysa Moran ve Volkwein'e göre (1992), örgütler ve bireyler, kompleks, dinamik, değişim içinde ve birbiriyle etkileşim halindedir (Clissold, 2006:2). Moran ve Volkwein (1992); Rentsch (1990); Zohar (1980)'in bildirdiğine göre, bu eleştiriler, iklimin oluşumuyla ilgili 'interaktif yaklaşımın' geliştirilmesine ivme kazandırmıştır (Clissold, 2006:2).

Moran ve Volkwein (1992) ve Zohar (1980)'e göre yapısal yaklaşım, ilk olarak Payne ve Pugh (1976) tarafından tasarlanmıştır ve bu araştırmacılar, iklimin, örgütün büyüklüğü ve karmaşıklığı, liderlik tarzı, örgütün yapısı gibi örgütsel özelliklere bağlı olduğunu ileri sürmüşlerdir (Clissold, 2006:2). Schneider ve Reichers (1983)' e göre, yapısal yaklaşımda bireysel özellikler iklimin homojen eğilim ve algılarının oluşumuna katkıda bulunur ancak iklim oluşumunda en önemli rolü benzer örgütsel özelliklere ve deneyimlere maruz kalmak oynamaktadır

Psikolojik iklimin tanımlanarak kavramsallaştırıldığı çalışmaların çoğunda psikolojik iklimin boyutları da ele alınmıştır (Koys ve De Cotiis, 1991; Schneider ve Reichers, 1983; L.A. James ve Jones, 1974; Moran ve Volkwein, 1992; Jones ve James, 1979; James ve McIntyre, 1996; Schneider ve Reichers, 1983).

Glick (1985), psikolojik iklimin tanımı yaparken örgütsel iklim ile olan ayırım noktalarına da değinmiştir. Psikolojik iklimin, örgüt iklimi kavramından içeriksel olarak da farklı olduğunu ileri süren araştırmalara göre; bu iki kavram arasındaki ayırımın bireyin örgüt ile ilgili tutumlarının psikolojik anlamlılık algılarına göre şekillendi ispatlanmaya çalışılmıştır. (Patterson ve arkadaşları, 2005; Glisson ve James, 2002; Jones ve James, 1979; Joyce ve Slocum, 1984; Koys ve De Cotiis, 1991; L.A. James ve James, 1989).

Aynı şekilde, psikolojik iklimin örgütsel iklimden ayırt edilebileceğini öne sürmüşlerdir. Buna göre; psikolojik iklim, bireylerin iş durumlarına biçtikleri değer ve geliştirdikleri algılara dayalı iken, örgütsel iklim, bir organizasyonun içindeki bir grup veya takım insanın, organizasyonun desteklediği örgütsel pratik, politika ve prosedürlerle ilgili paylaştığı değer ve algılardır (D'amato ve Zijlstra,2008:36).

Özellikle 2000'li yıllardan itibaren psikolojik iklim ile ilgili çalışmalar, içeriksel tartışmalardan ve örgüt iklimi ile olan ayırım noktalarından uzaklaşıp, çeşitli saha incelemeleri yoluyla yönetim ve psikolojinin belli başlı unsurları ile ilişkilendirilmeye çalışılmıştır. Psikolojik iklimle ilgili araştırmalar, psikolojik iklimin hiyerarşik modelini, alt boyutlarını yeniden ele alırken ayrıca örgüt çalışanlarının iş tatmini, örgüte adanma ve motivasyonları ile psikolojik iklim arasında olumlu bir ilişkiye de dikkat çekmiştir (Parker ve arkadaşları, 2003).

Martin ve Bush (2006:419-420), satış müdürü – satış elemanı ikilisi çevresinde yaptıkları analizde, psikolojik iklim, güçlendirme, liderlik biçimi ve müşteri odaklı satış kavramları arasındaki ilişkiler incelemişlerdir. Bu araştırmaya katılan 106 satış müdürü ve 313 satış elemanı üzerinde yapılan ölçümlere göre, psikolojik iklimin spesifik unsurları, müşteri odaklı satışı etkilemektedir.

Biswas ve Varma(2007), Hindistan'da yapılan bir inceleme ile bireyin örgüte dair psikolojik iklim algısının, iş performansı ve iş tatmini üzerinde anlamlı bir olumlu etkisi olduğunu göstermişlerdir.

Akhmetova ve Sakhanova (2004), yaptıkları çalışmada psikolojik iklimin iş üretkenliğine olan etkilerini araştırmışlar ve en üst düzeydeki üretkenliğin en ideal

psikolojik iklimde elde edildiğini saptamışlardır (Akhmetova ve Sakhanova ,2004: 37).

Psikolojik iklim ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi inceleyen bir başka çalışmada psikolojik güçlendirmenin bu ilişkiyi ne yönde etkilediği 174 müşteri hizmetleri çalışanından oluşan bir örneklem kullanmış, buna göre, bir psikolojik iklim alt boyutu olarak destekleme, iklim ve iş tatmini ilişkisini yönlendiren bir unsur olarak bildirilmiştir. (Carless, 2004:406).

Langkamer ve Ervin (2008), psikolojik iklim algısının, örgüte adama ve ahlaki tutumlar üzerindeki etkilerini Amerika Birleşik Devletleri Ordusu'na bağlı çalışan 649 yüzbaşından oluşan bir örneklemde, bu kişilerin kariyer oluşumları ekseninde incelemiştir.

Buna göre; özellikle psikolojik iklimin liderlik alt boyutunun kişilerin adama davranışları üzerinde etkisi olduğu görülmüştür.

Strutton, Pelton, Lumpkin (1993), kişilerin franchise kanalları ile ilgili psikolojik iklim algılarının çatışma çözme stratejilerindeki yerini incelemiştir.

3.3. ÖRGÜTSEL İKLİM

Schnider ve Snyder (1975)'e göre örgüt iklimi çalışanların iş çevrelerinin yapısal özellikleri, iş çevrelerindeki yaşanan süreçler ve olaylarla ilgili yapılan değerlendirmelerdir. Bu bağlamda örgüt iklimi örgüt kültürünün bir alt kümesi olarak düşünülebilir (Langford, 2009:185)

Pritchard ve Karasick (1973)'e göre örgüt iklimi bireyin örgüt ve kişisel iş çevresindeki olaylarla ilgili olan global izlenimlerini yansıtmaktadır. Örgüt iklimi bireyin işteki davranışlarını ve iş ile ilgili yönelimlerini etkilemektedir (Aarons ve Sawitzky, 2006:290)

Bir başka tanım, örgüt iklimini, örgütü çevreleyen atmosfer olarak tanımlar; atmosfer ifadesi örgütteki kişilerin motivasyon seviyelerinin ve örgüte karşı besledikleri, olumlu duyguların, hislerin ve örgüt algılarındaki aidiyet

duygusunun gücünü gösteren bir terim olarak kullanılmaktadır. İklim, örgüt üyelerinin iş performansını, kişisel tutumlarını etkilerken, bir yandan da örgütteki bireylerin sahip oldukları moral, motivasyon veya örgütsel bağlılık duygusu, bir örgüt iklimini belirleyen unsurlar olarak sayılır (Mullins,1993).

Litwin and Stringer' e göre (1968) , örgüt iklimi, örgütü oluşturan üyelerin doğrudan veya dolaylı olarak algıladıkları örgütsel ortamın ölçülebilir nitelikler kümesidir. Örgüt ikliminin alt boyutları olarak:

- a) örgütsel yapı,
- b) bireysel sorumluluk,
- c) çalışma ortamı,
- d) destek,
- e) ödüller ve cezalar,
- f) örgüt içi çatışmalar,
- g) performans standartları,
- h) bağlılık,
- i) risk alma (tehlikeyi göze alma) unsurları rapor edilmiştir (Bucak, 2002).

İklimin kavramsallaştırılması ile ilgili çalışmalar, örgüt iklimi ile psikolojik iklimin ayrımının yapılması noktasında odaklanmıştır. Buna göre, örgütsel iklim hem çoklu ölçümü hem de alansal ölçümü içerirken, psikolojik iklim sadece alansal ölçümü referans alır. Bu durumda psikolojik iklim örgütü oluşturan üyelerin bireysel algısı ile ilgilenirken, örgütsel iklim örgütün bütünü eksen alınarak kavramlaştırılmıştır (James ve Jones, 1974:1096).

3.4. PSİKOLOJİK İKLİMİN BOYUTLARI

Psikolojik iklimle ilgili araştırmaların çoğu, psikolojik iklimin boyutlarının üzerinde durmuştur. Psikolojik iklim boyutlarını modelleyen başlıca çalışmalardan bir tanesi, James ve arkadaşlarına aittir ((Koys ve De Cotiis, 1991:270). Bu çalışmaya göre tanımlanan psikolojik iklimin beş boyutu şunlardır:

- a) işle başa çıkabilme ve otonomi,

- b) rol stresi ve iş uyumu kaybı,
- c) yöneticilerin desteği,
- d) çalışanlar arasında işbirliği,
- e) örgütsel nitelikler.

Literatürdeki psikolojik boyutlar ile ilgili 80 değişik boyut tanımından yola çıkan Koys ve De Cotiis; psikolojik iklimin 8 boyutunu içeren bir ölçek geliştirmişlerdir (Koys ve De Cotiis, 1991:270-272).

Buna göre:

1. Otonomi: İş prosedürleri, amaçları ve önceliklerini kişinin kendisinin belirleyebileceği yönündeki algısıdır.
2. Bağlılık: Örgüt içindeki birlik ve paylaşma algısıdır. Bu algı aynı zamanda bireylerin maddi anlamda yardımlaşmasını da içermektedir.
3. Güven: Örgütteki üst düzey çalışanlarla hassas ve kişisel konularda açık bir biçimde iletişim kurabilme özgürlüğü ile ilgili algıdır.
4. Baskı: Verilen görevlerin tamamlanması ve performans standartları konusunda zaman talep etme ile ilgili algılamayı ifade eder.
5. Destek: Yöneticilerin çalışanlarına karşı tolerans göstermeleri ile ilgili algıdır. Bu algıya çalışanların hiçbir korku duymadan yaptıkları hatalarda öğrenebilme toleransı da dâhildir.
6. Takdir Etme: Örgüt üyelerinin örgüte katkılarının onaylanması algısıdır.
7. Adillik: Örgütsel uygulamaların herkese eşit, keyfi olmayan ve kapristen uzak olduğu yönündeki algıdır.
8. Yenilik: Değişim ve yeniliklerin cesaretlendirilmesi yönündeki algıdır. Bu algı, kişinin risk alarak yeni alanlara ve hatta daha önceden hiç tecrübe etmediği alanlara yönelmesini de kapsamaktadır.

4. BÖLÜM

MOBBİNG

4.1. MOBBİNG TANIMLARI

Son yıllarda, daha önceden varlığı ve kapsamı bilinmeyen işyeri kaynaklı psikolojik bir problem tanımlanmıştır. Bu fenomen 'Mobbing', Bullying' veya 'psikolojik terör' olarak ifade edilmiştir. Burada, kurban sistematik olarak damgalayıcı bir sürece maruz kalmakta ve bireysel hakları ihlal edilmektedir. Bu durum yıllarca sürece olursa kişi maruz kaldığı psikolojik hasar nedeniyle bir daha iş bulamayacak şekilde çalışma hayatının dışına itilebilmektedir. Mobbing kavramı çok eski olmasına rağmen 1980'lere kadar tanımlanmamış ve sistematik olarak araştırılmamıştır.

Davenport (2003)'a göre temelinde duygusal saldırıları sembolize eden mobbing kavramı; bireyin örgüt içindeki diğer insanlar tarafından sürekli ve sistematik olarak kötü niyet içeren hareket ve ima ve toplumsal itibara yapılan saldırılar yolu ile aşağılandığı bir ortama sokularak işten uzaklaşmaya zorlanmasıdır. (Yavuz,2007:5).

Bu araştırmada, mobbing kavramının, Leymann (1993) tarafından yapılmış, içinde kırk beş ayrı psikolojik şiddet davranışını barındıran beş alt boyut (Ek-7) kullanılmıştır. Bu beş ana başlık, kendini göstermeyi ve iletişim oluşumunu engellemek, sosyal ilişkilere saldırılar, itibarınıza saldırılar, kişinin yaşam kalitesi ve meslek durumuna saldırılar, kişinin sağlığına doğrudan saldırılardır (Yavuz, 2007:14-16).

Mobbing, kavram olarak ilk kez bir etiyoloji uzmanı olan Konrad Lorenz tarafından, hayvanlardan oluşan grupların davranışlarını açıklamada kullanıldı (Leymann,1996:167). Lorenz burada mobbing'i çok sayıda küçük hayvanın oluşturduğu bir grubun, tek bir iri hayvana saldırması olarak kullandı

(Leymann,1996:167). Daha sonraları, Lorenz'in kullandığı bu kavram, İsveçli bir hekim olan Heinemann, 1970'li yıllarda çocukların ders saatlerinde kendi arasındaki ilişkilerini inceleyen araştırmalarında bir grup çocuğun tek bir çocuğa yönelik zorbalık ve kabadayılık sergileyen tutumlarını isimlendirirken kullanıldı. “Mobbing: Çocuklar Arasında Grup Şiddeti” 1972 yılında Heinemann tarafından yayınlandı. İş yaşamında ise mobbing kavramı ilk kez, 80'li yıllarda İsveç'te yaşayan Alman çalışma psikoloğu Heinz Leymann tarafından, belli bir işyerinde çalışanlar arasında benzer tipte, uzun dönemli, düşmanca ve saldırgan davranışların varlığına dair yaptığı saptamaların sonucunda kullanılmıştır (Tınaz, 2006:14).

1990 yılında İngiliz gazeteci Andrea Adams BBC'deki bir programda yayımlanan dizisinde İngiltere'deki zorbalık olaylarına dikkatleri çekmiştir. 1992 yılında ise mobbing mağdurlarına yardım amacıyla Adams adıyla bir vakıf kurulmuştur. Vakıf, işyerindeki zorbalığın boyutları ve tacizci e-postaların araştırmalarını yürütmekle kalmamış, cinsel ve ırksal tacizleri de ortaya çıkarmıştır (Lee, 2000'den aktaran Yılmaz , 2008:336).

Bu gelişmelerle paralel olarak; İngiliz yazar Tim Field, “Bully In Sight-Görünürdeki Zorba” adlı kitabını yayımlamıştır(1996). Aynı yıllarda Amerika Birleşik Devletleri ve Kanada'da benzer yayınlar popülerlik kazanmaya başlamış, konuya yönelik bilincin artması, bir takım yardım örgütlerinin ve internet sitelerinin kurulmasını sağlanmıştır. Ülkemizde ise, konu üzerine ilk yayın, 2003 yılında Noa Davenport, Ruth Distler Schwartz ve Gail Pursell Elliot'ın “MOBBING: Emotional Abuse in the American Workplace” adlı kitabı, “Mobbing İşyerinde Duygusal Taciz” adıyla Osman Cem Öneroy'un çevirisi ile Sistem Yayıncılık'tan çıkmıştır (Yavuz,2007:7-8).

Zapf ve Gross (2001) mobbing kavramına karşılık olarak “workplace bullying” (iş yeri kabadayılığı/zorbalığı) terimini kullanmıştır. Leyman (1996) ise çocuklar arasındaki aktivitelerde “bullying” terimini kullanırken yetişkinler için bunu “mobbing” olarak değiştirmektedir. Leymann (1996), Brodsky'nin de “harrasment” ifadesini kullandığını belirtmektedir. Bjorkqvist ve arkadaşları (1994), “workplace harrasment” terimini referans almışlardır.

Mobbing kavramı Türkiye'deki çalışmalarda ÖnerToy (2003) "İşyerinde Duygusal Taciz"; Batlaş (2004) "İşyerinde Yıldırma"; Baykal (2005) "İşyerinde Ruhsal Taciz" ;Tutar (2005) "İşyerinde Psikolojik Şiddet"; Tınaz (2006) ise İş Yerinde Psikolojik Taciz olarak kullanılmıştır(Yavuz,2007:10).

Son zamanlarda daha önceden varlığı ve boyutları bilinmeyen, iş yeri kaynaklı bir psikolojik problem tanımlanmıştır (Leymann, 1996). Leymann bu fenomeni, 'Mobbing', 'birine karşı birleşmek ve komplo kurmak', 'Bullying (zorbalık)' veya 'psikolojik terör' gibi isimlerle adlandırmıştır (Leymann, 1996:168). Bu fenomen değişik araştırmacılar tarafından farklı biçimlerde tanımlanmışsa da aslında ortak bir problemi tarif etmektedir.

'Bullying' terimi daha çok İngiliz ve İrlandalı (Hoel ve Cooper, 2000; O'Moore, 2000; Rayner, 1997), Avustralyalı (McCarthy, 1996; Sheehan, 1996) ve Kuzey Avrupalı (Einarsen, 1996; Salin, 2001; Vartia, 1996) tarafından kullanılmaktadır. Alman araştırmacılar (Zapf ve arkadaşları, 1996) ise aynı fenomen için 'Mobbing' terimini tercih etmektedirler. Kuzey Amerika' da ise bu kavram için 'çalışanların kötüye kullanılması' (Keashly, 1998), 'işyerinde agresyon' (Neuman ve Baron, 1998; O'Leary-Kelly ve arkadaşları, 1996) , 'kurbanlaştırma' (Aquino ve arkadaşları, 1999), 'Kişilerarası sapkınlık' (Bennett ve Robinson, 2003), 'Sosyal bakımdan ayağını kaydırma' (Duffy ve arkadaşları, 2002), 'İşyerinde kabalık' (Andersson ve Pearson, 1999; Cortina ve arkadaşları, 2001) gibi terimler kullanılmaktadır (Salin, 2003:1215).

Salin, 'Bullying' terimini, bir veya daha fazla bireye karşı yapılan ve güçler arasında bir dengesizlik algısının olduğu ve iş ortamını düşmanca tutumların sergilendiği(Einarsen, 1996; Hoel ve Cooper, 2000; Zapf, ve arkadaşları, 1996) bir ortama çeviren, tekrarlayan ve sürekli olan olumsuz eylemler olarak tanımlamaktadır. Dolayısıyla Salin'e göre, bullying, işyerinde kişiler arasındaki düşmanca, agresif ve antisosyal bir davranış şeklidir(Salin,2003:1216).

Zapf , 'Mobbing' veya 'Bullying' teriminin bir kişinin uzun süre sistematik olarak taciz edilmesini ifade ettiğini ve stres teorisine göre, bullying teriminin iş yerinde ciddi bir sosyal strese yol açan etken olduğunu, çatışma teorisine göre ise

yüksek gerginlik düzeylerine ulaşan çözümlenmemiş bir sosyal çatışmaya yol açtığını bildirmiştir (Zapf, 2001:507).

Mikkelsen, 'Bullying' terimini, bir veya daha fazla kişiye yönlendirilmiş, sistematik, damgalayıcı ve bireyleri kurban konumuna sokan (Björkqvist ve arkadaşları, 1994; Leymann, 1996) düşmanca ve agresif hareketler olarak tanımlamıştır. Ancak Bullying teriminin işyerinde rastlanan günlük sıradan çatışmalardan, tekrarlayan biçimde ve uzun süre yapılması nedeniyle ayrıştığını ifade etmiştir (Mikkelsen, 2001:394).

Yılmaz ve arkadaşlarının aktardığına göre; Davenport (2003), Mobbing'i duygusal bir saldırı olarak tanımlamıştır (Yılmaz, 2008:335)

İskandinav ülkelerinde Mobbing terimi sıklıkla, işyerinde seksüel veya ırkçı olmayan taciz olayları için kullanılmaktadır. Mobbing veya Bullying (zorbalık) terimi, işyerinde, çalışan kişinin yöneticiler veya çalışma arkadaşları tarafından sürekli olarak aşağılandığı durumları ifade etmektedir. Aslında Mobbing terimi, bir insan grubunun yaptığı saldırganlık için kullanılmaktadır ancak İskandinav ülkelerinde bir kişinin diğerini taciz ettiği durumlar için de kullanılmaktadır (Einarsen, 1994:382).

Çalışma hayatında, 'Mobbing' veya 'Psikolojik terör' kavramı, saldırgan ve etik olmayan iletişim kurma biçimi anlamına gelmektedir. Mobbing kavramında, bu düşmanca tutumlar genellikle bir bireye karşı, bir veya daha fazla kişi tarafından sistematik bir şekilde yapılmaktadır. Ancak, mobbing olgularının karşılıklı olarak yapıldığı ve sonunda bir kişinin mücadeleyi kaybettiği durumlar da görülmektedir.

Mobbing davranışı neredeyse her gün olan bir sıklıkta ve en az 6 aylık bir sürede gerçekleşmektedir. Bu sıklık ve uzun sürmesinden dolayı psikolojik, psikosomatik ve sosyal bir eziyete dönüşmektedir.

Bu tanıma göre, geçici çatışmalar, mobbing davranışı içinde kabul görmemektedir. Mobbing tanımında, psikososyal konumun psikiyatrik ve/veya psikosomatik patolojik durumlara yol açmaya başladığı kritik aşama üzerinde odaklanılır(Leymann, 1990:120).

4.2. MOBBİNG ile İLGİLİ ÇALIŞMALAR

Einarsen'e göre işyerinde cinsel taciz ve okullarda öğrencilere karşı yapılan zorbaca tutumlar araştırmacıların (Brodsky, 1976; Gutek, 1985; Kreps, 1993; Olweus, 1979, 1990) ve toplumun ilgisini çeken konular haline gelmiştir. İş yerinde 'Bullying' (zorbalık) ve 'Harrassment' (taciz) kavramları ise aynı derecede ilgi görmemiştir. İş yerindeki düşmanca tutumlar, sürekli yapılan eleştiriler, kişileri psikolojik olarak taciz etme ve tehditler (Adams, 1992a; Leymann, 1990) hem devlet hem de özel sektörde çalışanlar için bir realite haline gelmiştir (Einarsen, 1994:382).

Einarsen, 1987 ile 1993 arasındaki literatürü taradığında, 'Harrassment' teriminin kullanıldığı 400 ve 'Bullying' terimini kullanıldığı 44 makaleye rastlamıştır. Ancak bunların çoğunun cinsel taciz ile ilgili olduğunu görmüştür. İş yerinde cinsellikle ilişkili olmayan 'Bullying' ve 'Harrassment' kavramlarının ise (Adams, 1992a, Brodsky, 1976; Kile, 1990; Leymann, 1988; Thylefors, 1987) daha nadir incelendiğini saptamıştır (Einarsen, 1994:382).

Geçtiğimiz 10 yıl içinde Bullying araştırmacıların ilgisini çekmeye başlamıştır. Araştırmacılar, hem bireyler hem de kurumlar açısından Bullying davranışının yol açtığı olumsuz sonuçlarla ilgili bulgularını yayınlamışlardır (Salin, 2003:1215).

Salin, Bullying davranışının işyeri açısından daha fazla bir çalışan döngüsü oluşturduğunu, çalışanların işyerinden ayrılma isteklerinde bir artışa yol açtığını ve çalışanların kendilerini işyerine ve işe adanmalarında ve üretkenliklerinde (Hoel ve arkadaşları, 2003; Keashly ve Jagatic, 2003) azalmaya yol açtığını ifade etmiştir. Kurban açısından ise bullying davranışının iş tatmininde azalma, psikosomatik bulguların ve fiziksel hastalıkların açığa çıkması ve işten atılmaya yol açabileceğini (Hoel ve Cooper, 2000; Keashly ve Jagatic, 2003; Leymann, 1996; Vartia, 2001) ve dolayısıyla Bullying davranışının hem toplum hem de işyeri için mali yük getirdiğini (Leymann, 1992a) bildirmiştir(Salin, 2003:1216).

İşyerindeki bullying davranışı, yol açtığı bu ciddi sonuçlardan dolayı araştırmacıların ilgisini çekmiştir ve birçok araştırmacı bu terimi doğru bir şekilde tanımlamak ve bu terimin doğasını ve içeriğini ortaya koymak (Leymann, 1996; Lieføge ve MacKenzie Davey, 2001) ve bullying sıklığını ve bullying şekillerini (Einarsen ve Skogstad, 1996; Hoel ve Cooper, 2000; Leymann, 1992a; O'Moore, 2000) açığa çıkarmak için girişimlerde bulunmuştur. Yine birçok araştırmacı, bullying ile ilişkili kişisel eğilimleri ve işyerine ait faktörleri (Aquino ve arkadaşları, 1999; Coyne ve arkadaşları, 2000; Einarsen ve arkadaşları, 1994; Neuman ve Baron, 1998; Vartia, 1996; Zapf ve arkadaşları, 1996) tanımlamaya çalışmışlardır (Salin, 2003:1216-1217).

Mikkelsen, yapılan araştırmaların iş yerinde Mobbing davranışının, kurbanların psikolojik ve fiziksel sağlığını kötüleştirdiğini ve diğer çalışanların da verimliliğini azalttığını (Björkqvist, Österman, Häjelt-Bäck, 1994; Einarsen ve Raknes, 1997; Einarsen, Raknes, Matthiesen ve Hellesoy, 1996; Leymann, 1990; Zapf, Knorz ve Kulla, 1996) saptadığını bildirmiştir (Mikkelsen, 2001:394).

İş yerinde yıldırma ile ilgili bir başka araştırmada, Norveç'ten derlenen 7986 kişi üzerinde uygulanan ölçekler yoluyla, iş yerinde "bullying" oluşma sıklığı incelenmiş ve sonuç olarak bunun Norveç'te oldukça yaygın bir organizasyon sorunu olduğu görülmüştür (Einarsen ve Skogstad, 1996).

Salin (2003) ve Di Martino (2003), mobbing kavramını cinsiyetler arası farklılıklar ekseninde incelemişler ve kadın çalışanlarda mobbing prevalansının daha sık olduğunu görmüşlerdir. Soljan ve arkadaşları (2009), sağlık sektöründeki örgütlerde mobbing oluşumuna yol açan örgütsel şartları incelemişler ve mobbingin neden oluşması kolay ancak engellenmesi zor bir süreç olduğu üzerinde durmuşlardır. Ablini ve arkadaşları (2003), 4 tane vaka çalışması üzerinden disfonksiyonel unsurların hâkim olduğu iş yerlerinde mobbing oluşumunun anlamlı olarak daha fazla olduğunu göstermişlerdir.

Keim ve McDermott (2010) iş yerinde yıldırma kavramını üniversiteler ve kampüsleri zemininde inceledikleri araştırmada geçmiş literatürde üniversitelerde mobbing davranış ve kurbanlarının görülme sıklığını ele almıştır. Bu çalışmada

mobbingin belirtileri, fazları, ortamı tanımlanmış ve bu eylem karşısında kurbanın ve yönetimin neler yapması gerektiğine değinilmiştir (Keim ve McDermott, 2010:172).

Ankara, Türkiye’de bir üniversite hastanesindeki 320 idari personel üzerinde anket yöntemi ile yapılan bir çalışmada mobbingin örgütsel adama üzerindeki etkileri araştırılmıştır(Tengilimoğlu ve Mansur, 2010). Katılımcıların % 79’u mobbing davranışlarına maruz kaldıklarını bildirmiştir. Bu çalışmadaki sonuçlara göre mobbing davranışları kişinin örgüte adama faaliyetlerini olumsuz yönde etkilemektedir (Tengilimoğlu ve Mansur, 2010:138).

Sperry ve Duffy (2009), yaptıkları çalışmada mobbing mağdurunun aile dinamiklerini incelemişlerdir. Buna göre mağdurların aile durumlarının mobbinge verdikleri tepkiyi etkilediği görülmüştür. Bu çalışma ayrıca kurbanların yaşadığı sağlık sorunları ile ilgili tedaviye dönük fikirleri de içermektedir (Sperry ve Duffy, 2009:441).

İspanya’daki bir araştırma 2003’den bu yana çalışanların % 5’inin mobbing davranışı ile karşı karşıya olduğunu bildirmiştir (Carnero, Martinez, 2008). Bu çalışmada kurbanın cinsiyetine bağlı olarak mobbingi etkileyen değişkenlerin farklılığı ortaya konmuştur (Carnero, Martinez, 2008:1).

İspanya’daki bir diğer çalışmada ise 109 erkek ve 191 kadından oluşan 300 kişilik bir örnekleme, elektronik posta ile uygulanan anketler aracılığı ile mobbing davranışlarının derecesi ve şiddeti üzerinde çalışılmıştır (Escartin ve arkadaşları, 2009:191).

Özler ve arkadaşları (2008), mobbing örgütsel bağlılığa olan etkisini incelemişler ve mobbing ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı ilişkiler ortaya koymuşlardır. Ünal ve Karahmet (2008), Türkiye, Bursa şehrindeki çalışan grubu örnekleminde raporlanan mobbing sıklığının ve mobbing olaylarının çalışanların sosyodemografik değişkenleri ve çalışma ortamı faktörleri ile bağlantısını değerlendirmiştir. Buna göre, araştırılan popülasyonun % 88 ‘i son 6 ayda mobbing davranışına maruz kaldıklarını kaydetmişlerdir. Yüçetürk (2005), mobbingi teorik çalışmalarla incelerken, Demir ve Çavuş (2009) mobbingin örgütsel ve bireysel etkilerini araştırmışlardır. Tutar (2004), psikolojik yıldırma uygulayıcılarını

açıklamışlardır. Aktop (2006), Anadolu Üniversitesinde çalışan öğretim elemanlarında ve Akça ve İrmiş (2006), üniversite öğrencilerinde ve Işık (2007), tekstil sektöründe çalışanlar üzerinde mobbing ile ilgili uygulamalar yaptılar.

4.3. MOBBİNG SÜRECİ

Günümüzde, çalışma hayatında Mobbing davranışının ortaya çıkışının gerçek nedeni bilinmemektedir. Yönetici pozisyonunda bulunan kişilerin bunu erken aşamada durdurabilme güçleri olmasına rağmen taciz yıllarca sürebilir. Bazı olgularda başlangıçta kimin kurban olacağı belli değildir. Bu olgularda kurban, taraflardan biri üstünlüğü ele geçirince netleşmeye başlar. Burada kurban mücadele kaynaklarını kaybeden kişi olarak tanımlanmaktadır.

Mobbing ile başlayan ve dışlanmaya kadar giden süreçte kritik olaylar görülmektedir. Leymann, (1990, 1996) bu süreçte görülebilen 4 kritik olay safhasını şu şekilde kategorize etmiştir:

1. Esas (Orijinal) Kritik Olay: Mobbing davranışını tetikleyen olayın sıklıkla bir çatışma olduğu bilinmektedir; ancak çalışma hayatında tetikleyici olayların ve kritik hadiselerin detayı hakkında çok fazla bilgi yoktur. Bu faz kısa sürer bunu takiben tacize uğrayan kişinin çalışma arkadaşları ve yönetim kademesinin damgalayıcı hareketleri fark etmesiyle birlikte bir sonraki safhaya geçilmiş olur (Leymann,1996:171).

2. Mobbing ve damgalama safhası: Günlük hayatta birçok iletişim olayları görülebilmektedir. Ancak taciz fenomeninde bu iletişim olayları tahrip edici bir etkiye sahiptir çünkü çok sıklıkla ve uzun bir süre sistematik olarak uygulanmaktadır. Tüm bu olayların ortak noktası bir kişiyi cezalandırmak veya saf dışı bırakmak temeline dayanmalarındır. Bu yüzden manipülasyon bu olayların ana özelliğidir(Leymann,1990:121).

Manipüle edilecek kavramlar:

- Kurbanın haysiyeti ve şerefi (dedikodu çıkarmak, iftira atmak, alay etmek)
- Kurbanla kurulan iletişim (kurbanın kendini ifade etmesine izin verilmez, kimse onunla konuşmaz, yüksek sesle eleştirilir, imalı bakışlara maruz kalır)
- Sosyal çevre (kurban izole edilir)
- Kurbanın işini yapma şekli (hiçbir iş verilmez, aşağılayıcı veya anlamsız işler verilir)
- Şiddet görme veya tehdit edilme (Leymann,1990:121).

3. Çalışanların İdaresi: Yönetim kademesi de olaya dâhil olursa olay resmi olarak bir vaka haline gelir. Bu aşamada kişiler ciddi adalet ihlallerine maruz kalabilmektedirler. Çoğu zaman yönetim kademesi, kurbanın çalışma arkadaşlarının önyargılarından etkilenmektedir. Bu mobbing davranışının sonuçlarından birisidir ve kurbanı damgalı bir birey haline getirir. Bu çerçevede problemin altında yatan sebebin kurbanın anormal kişiliği olduğu varsayılmaktadır (kurbanın savunmacı kişiliğinin farkına varanlar onun kişilik problemi olduğu sonucuna varırlar) (Leymann,1990:121).

Aslında durum biraz karmaşıktır çünkü çalışanların idare edilmesi ve yönetmelikler ülkelere göre farklılık göstermektedir. Bu da neyin taciz olarak kabul edileceğinin uygulanan yönetmeliğe göre değişebileceği anlamına gelmektedir (Leymann,1990:121-122).

4. Dışlanma safhası: Kişilerin çalışma hayatında dışlanmalarının doğuracağı sosyal sonuçlar bilinmektedir. İskandinav ülkelerinde, daha ileri damgalamalara yol açacak en tehlikeli durumlar, çalışma hayatının içinde olmasına rağmen iş verilmemesi veya seviyesinden daha düşük işler verilmesi, psikiyatrik tedavi gibi durumlardır (Leymann,1990:122).

4.4. MOBBİNG BELİRTİLERİ

Tınaz (2006), bir işyerinde mobbingin varlığına işaret eden belirtileri, davranışsal düzeyde ve fizyolojik düzeyde olmak üzere, aşağıda iki farklı grupta ele almaktadır.

4.4.1. Mobbingin Davranışsal Belirtileri

- Telefon, bilgisayar ve lamba gibi işyerinde bulunan kişiye ait eşyalar, birdenbire kaybolur veya bozulur. Yerine yenileri konulmaz.
- Çalışma arkadaşlarıyla aralarında çıkan tartışmalar, her zamankinden çok daha fazla olmaya başlar (Tınaz,2006/4:16).
- Kişi, başkalarının ofisine girdiğinde konuşma hemen kesilir, konu değiştirilir.
- Kişi, işle ilgili önemli gelişmeler ve haberlerin dışında bırakılır.
- Kişinin arkasından çeşitli söylentiler çıkarılır; kulaktan kulağa fısıltılar yayılır.
- Kendisine yetenek ve becerilerinin çok altında veya uzmanlık alanına girmeyen işler verilir.
- Birey, her yaptığı işin ince ince gözlendiğini hisseder.
- Birey, diğerleri tarafından sürekli eleştirilir veya küçümsenir.
- Birey, sözlü veya yazılı soru ve taleplerine yanıt alamaz.
- Birey, üstleri veya iş arkadaşları tarafından kontrol dışı tepki göstermeye kışkırtılır.
- Birey, şirketin özel kutlamaları veya diğer sosyal etkinliklerine kasıtlı olarak çağrılmaz.
- Bireyin dış görünüşü veya giyim tarzıyla alay edilir.
- Bireyin işle ilgili tüm önerileri reddedilir.
- Kendisinden daha alt düzeydeki görevlerde çalışanlardan daha düşük ücret alır (Tınaz,2006/4:17).

Mobbingin davranışsal belirtilerinin yanı sıra bir işyerinde mobbingin varlığına işaret eden birtakım fizyolojik belirtiler de bireylerde gözlenebilir.

4.4.2. Mobbingin Fizyolojik Belirtileri

- Beyinle ilgili: Sıkıntı, panik atak, depresyon, yarım baş ağrısı, baş dönmesi. Hafıza kaybı, dikkati toplayamama ve uykusuzluk.
- Deriyle ilgili: Kaşınma, kızarma, pullanma veya döküntü gibi deri hastalıkları.
- Gözlerle ilgili: Ansızın göz kararması, görmede bulanıklık.
- Boyun ve sırtla ilgili: Boyun kaslarında ve sırtta ağrı.
- Kalple ilgili: Hızlı ve düzensiz çarpıntılar, kalp krizi.
- Eklemelerle ilgili: Titreme, terleme, bacaklarda halsizlik hissetme, kas ağrıları.
- Sindirim sistemiyle ilgili: Yanma, ekşime, hazım zorluğu gibi mide rahatsızlıkları, ülser.
- Solunum sistemiyle ilgili: Nefessiz kalma, nefes alamama gibi solunum sorunları.
- Bağışıklık sistemiyle ilgili: Organizmanın savunma yapılarında zayıflama, hastalıklara çok çabuk yakalanabilme(Tınaz,2006/4:18).

4.5. MOBBİNGİN NEDENLERİ

A.T. Gökçe, (2008), iş yerinde yıldırmanın nedenlerini, mobbingin kavramsal çerçevesi ile ilgili çalışmasında örgütsel nedenler, mağdurun özelliklerinden kaynaklanan nedenler, saldırganın özelliklerinden kaynaklanan nedenler ve sosyal sistem ve sosyal etkileşim sürecinin özelliklerinden kaynaklanan nedenler başlığında şu şekilde kategorilere ayırmıştır:

Örgütün yapısı

Yönetimin yapısı
 Örgütün iklimi
 Kişisel nedenler
 Saldırganın özellikleri
 Mağdurun özellikleri (Gökçe, 2008: 5-6-7-8).

4.6. MOBBİNGİN SONUÇLARI

İş sağlığı alanında çalışan uzmanların klinik gözlemleri, Mobbing davranışının ciddi ve acil psikosomatik etkileri olduğu yönündedir. İsveçteki toplam intihar etme olaylarının % 10-15'inin altında mobbing davranışına maruz kalma olduğu bildirilmiştir. Norveç'te, çalışanların % 1'inin mobbing davranışına maruz kaldığı bildirilmiştir (Leymann, 1990:122).

Mobbing davranışının sosyal sonuçları içinde; başka işler verme, sosyal izolasyon, gerçek görevler vermeden işte tutma, aşağılayıcı psikiyatrik tanılar atfetme yer almaktadır. Ayrıca damgalanma, sosyal uyumsuzluk mobbing davranışının sosyal sonuçlarındandır. Mobbing davranışının sosyal-psikolojik sonuçları, mücadele etme kaynaklarının yitirilmesine yol açar. Çünkü bu kaynakların çoğu sosyal konum ile ilişkilidir. Mobbing davranışı psikolojik olarak, çaresizlik ve ümitsizlik duygularının açığa çıkmasına yol açar. Yasal olarak hakkını arayamadığı için duyulan öfke ve yoğun bir anksiyete de mobbing davranışının yol açtığı sonuçlardandır (Leymann, 1990:122).

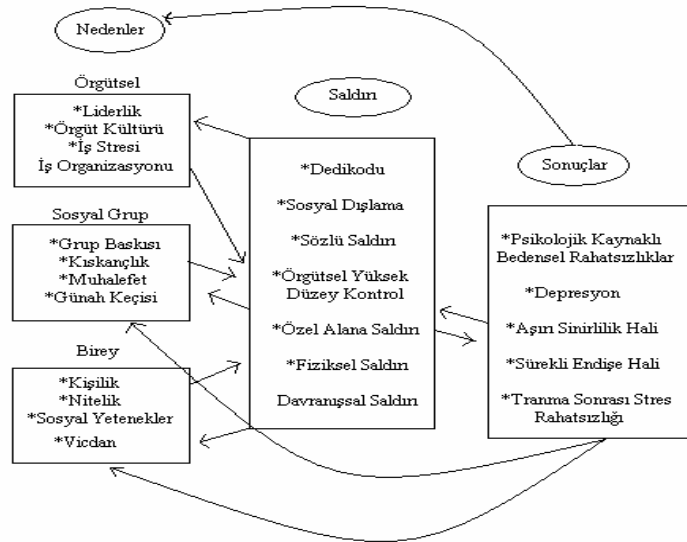
Mobbing davranışı psikosomatik ve psikiyatrik olarak, depresyon, hiperaktivite, obsesif-kompulsif bozukluk, intihar etme gibi bozukluklara ve durumlara yol açabilir. Hatta mobbing davranışının bağışıklık sistemini zayıflatıp kanser gibi hastalıkların ortaya çıkmasına yol açabileceği konusunda şüpheler vardır (Leymann, 1990:122-123).

Mobbing davranışının sosyal ve psikolojik sonuçları kadar ekonomik sonuçları da önemlidir. Kurban herhangi bir görev verilmeden işte tutulabilir ve yıllarca maaş alabilir. Ayrıca yaşadığı rahatsızlıklardan dolayı daima hasta listesinde

yer alır ve birçok sağlık kurumuna başvurur. Bu da ekonomik olarak bir yük getirmektedir. Bütün bunlara üretim kapasitesindeki düşme de eklenince Mobbing davranışının ekonomik sonuçları daha da ciddi bir hal almaktadır (Leymann, 1990:123).

Mobbing neden ve sonuçları ile ilgili bu sınıflandırmalara ek olarak, Alparslan ve Tunç'un (2009), Zapf'dan (1999), alıntılıdığına göre mobbingin nedenleri ,mobbing saldırganının mağdura hangi araçlar ile ve hangi ortam koşullarında saldırdığı ve mobbing sonuçları ile ilgili hazırladıkları tablo şu şekildedir:

Şekil 1: Saldırı Nedenlerinin Kaynakları, Saldırılar, Davranışları ve Sonuçlar



Alparslan ve Tunç (2009:155)

4.7. MOBBİNGİN ÖNLENMESİ

Mobbingin ciddi bir örgütsel ve yönetsel sorun olduğunun kabul edilmesi, cinsel taciz ve diğer şiddet türleri arasındaki farklılığının konması için bu konuda akademik çalışmalar artırılmamıştır. Mobbing eylemleri başlamadan önce yönetim

tarafından mobbing davranışları erken teşhis edilmeli ve bu davranışları önleyici politika ve prosedürler uygulanmalıdır.

Örgütlerde güçlü bir etik kültür oluşturulmalıdır. Örgütlerde çalışanlar arasında adil bir ödüllendirme ve ceza sistemi oluşturulmalı ve etkin biçimde işletilmelidir.

Çalışanlar arasında görev ve sorumluluk açısından belirsizlikler kaldırılmalı ve etkin bir performans sistemi uygulanmalıdır.

Çalışanlara yönelik mobbinge ilişkin hizmet içi eğitim ve seminerler düzenlenmelidir.

Örgütlerde iş yaşam kalitesinin artırılması sağlanmalıdır.

Çalışanlara yönelik mobbing danışma ve rehabilitasyon merkezleri veya bölümleri, sağlık merkezlerinde veya işletmelerde oluşturulmalıdır. Mobbinge ilişkin konu ve suçların yasal dayanağı oluşturulmalıdır (Yılmaz, 2008:353-354).

4.8. MOBBİNG, ROL ÇATIŞMASI ve PSİKOLOJİK İKLİM

Bu çalışmada aralarındaki ilişkiler incelenen kavramlar örgütlerle genel anlamda bireylerin iş yeri çevresi ile ilgili algılarını şekillendirmektedir. Söz gelimi psikolojik iklimin, otokratik liderlik biçimi ve katı hiyerarşik yapı ile belirlendiği örgütlerde mobbing oluşumunun çok daha kolay ve sık gerçekleştiği görülebilir. Buna benzer olarak bireylerin örgütlerdeki rol tanımlarının açık olmadığı durumlarda örgüte hâkim olan psikolojik iklimin birey tarafından olumlu algılanmadığını söylemek doğru olabilir.

Özellikle son on yılda mobbing kavramının bir stres unsuru olarak rol çatışması ile birlikte incelendiği ve psikolojik iklimin de mobbing ile ilişkilendirildiği çalışmalar artmıştır.

Günümüzde, özellikle de ekonomik globalizasyonun da etkisiyle, örgütler, yeni yönetim takımları kurmakta, yeniden yapılandırmaya gitmekte ve stratejik farklılıkları içeren organizasyonel değişiklikler yapmaktadırlar. Ne var ki, birçok

otorite, organizasyonel değişikliklerin mobbing üzerindeki etkisine dikkat çekmiştir. (Hoel ve arkadaşları, 2002, McCarthy, 1996, Sheehan, 1996 vb.) ayrıca organizasyonel değişiklikler mobbing oluşumunu, artan iş yükü, otokratik liderlik tarzı gibi iş yeri stres faktörlerini meydana getirerek de dolaylı yoldan etkilemektedir (Ballien ve Witte, 2009: 348 – 349).

Organizasyonel değişiklik kavramı, örgütlere artan bir iş yükü ve farklılaşan rol tanımları getirmektedir. Bu nedenle rol belirsizliği ve rol çatışması da artmakta ve bu kavramlar, organizasyonel değişiklik ile mobbing arasındaki ilişkiyi etkilemektedir (Ballien ve Witte, 2009:353). Ballien ve Witte, 2009 yılındaki araştırmalarında rol çatışmasını bir değişken olarak kullanıp organizasyonel değişimin mobbingi neden ve nasıl etkilediği sorusuna yanıt aramışlardır.

Mobbing örgüte dâhil olan bireylerde rol çatışması ile birlikte iş stresinin sosyal kaynaklarından biri de sayılabilir. Melia ve Becerril (2007:680) yapı sektöründe psikososyal stres kaynakları ve tükenme üzerine yaptıkları araştırmada rol çatışmasını ve mobbingi iş yerinde yaşanan stresin unsurlarından ikisi olarak saymış ve bireyin örgütten ayrılma eğilimini şekillendirdiği sonucunu bulmuşlardır.

Mobbing davranışlarının bir psikososyal risk değerlendirme aracı kullanılarak (Battery of pschosocial Factors) ölçümlendiği bir çalışmada, rol çatışması da mobbinge neden olan değişkenlerden biri olarak değerlendirilmiştir(Navarro ve Lluís).

Mobbinginin ve rol çatışmasının, tükenme kavramı ile olan ilişkileri göz önüne alındığında rol çatışmasının ve mobbingin de bu bağlamda birbirleriyle ilişkili olabileceği düşünülmektedir. Zapf ve arkadaşları (2001:542) bu ilişkiyi incelenmiştir.

5.BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN KONUSU

Tezin konusu, Rol çatışması, Psikolojik iklim ve Mobbing kavramları arasındaki ilişkilerin, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi çalışanları üzerinde yapılan bir uygulama ile araştırılmasıdır.

5.1. ARAŞTIRMANIN AMACI ve ÖNEMİ

Bu tez çalışmasının amacı, bir kamu hastanesinde Rol Çatışması, Psikolojik İklim ve Mobbing (psikolojik şiddet) kavramları arasındaki ilişkilerin ortaya konmasıdır. Bu amaca ulaşmak için Rol çatışması, Psikolojik İklim ve Mobbing arasındaki ilişkileri öngören hipotezler kurulacak ve bu hipotezlerin doğrulanması amacıyla deneklere anket şeklinde bir uygulamayla ölçekler dağıtılarak veriler toplanacaktır.

Bu çalışma sonucunda, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi çalışanlarında Rol Çatışması, Psikolojik İklim ve Mobbing arasındaki ilişkiler belirlenecek; ortaya çıkan sonuçlar yönetimin dikkatine sunulacaktır. Elde edilen verilerin çalışılan ortamda çalışanların mutluluğu ve verimini arttırmak amacıyla kullanılmak üzere önemli bulgular sunacağı ümit edilmektedir.

5.2. ARAŞTIRMA ile İLGİLİ SINIRLILIKLAR

1. Araştırmaya katılan çalışanların tamamı, ölçek sorularını özgür iradeleriyle ve hiçbir baskı altında kalmaksızın, içten ve yansız olarak yanıtlamışlardır.
2. Araştırmanın çalışma grubu, evreni temsil etmektedir.
3. Kullanılacak ölçme araçları ölçtükleri özellikler bakımından geçerli ve güvenilirlerdir.

4. Bu alanda uzman olanların literatürde yer alan yayınlarının bilimsel olduğu kabul edilecektir.

Bu tez çalışmasında değerlendirilen ölçeklerin geçerliliği değişik bilimsel çalışmalarla kanıtlanmış ve desteklenmiş olsa da Türkçe' ye tercüme sırasında bazı kavramların Türkçe' de karşılığının olmaması veya karşılığında yaşanan anlam karmaşaları ve bu ölçeklerin geliştirildiği ülkeler ile Türkiye arasındaki sosyo-kültürel farklılıklar bu araştırmaya bazı sınırlılıklar getirmiştir.

Bu araştırma, Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi çalışanlarının sınırlı bir bölümünün rastlantısal yöntemle belirlenmesiyle uygulanmıştır. Bu durumda tüm kamu hastaneleri için genelleme yapılamaması bir sınırlılık olarak belirmiştir.

Araştırma, alt problemlerde belirtilen sorular ile sınırlıdır.

Araştırma, çalışma grubunu oluşturan çalışanların veri toplama araçları kapsamındaki ölçeklere verdikleri yanıtlarla sınırlıdır. Bu grubun yaş ortalamaları ve bu kamu kurumunda bulunma süreleri de diğer bir sınırlamayı oluşturur. Uzun yıllar örgütte kalan daha yaşlı bireylerin, diğerlerine göre algılarının ve örgütsel değerlere bakış açılarının değişime uğraması mümkündür.

5.3. ÇALIŞMANIN PLANI

Araştırmanın birinci bölümünde; araştırmanın konusu, amacı, önemi, sınırları, araştırma ile ilgili tanımlara ve araştırmanın hipotezlerine yer verilmiştir.

İkinci bölümde; araştırmanın yöntemi, veri kaynakları, modeli, verilerin toplanması ve araştırmada kullanılan ölçekler ile ilgili bilgiler yer almaktadır.

Araştırmanın üçüncü bölümünde psikolojik iklim ile ilgili tanım ve çalışmalara, boyutlarına dair bilgilerin yanı sıra rol çatışmasının tanım ve çalışmaları ve türlerine yer verilmiştir. Yine üçüncü bölümde, mobbing ile ilgili kavramsal bilgiler ve çalışmalar, mobbing süreci, belirtileri, nedenleri ve önlenmesi konular yer almaktadır.

Araştırmanın dördüncü bölümünde araştırma ile ilgili bulgular yer almaktadır.

Araştırmanın beşinci bölümünde araştırma sonuçlarına ve önerilere yer verilmiştir.

5.4. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

H1: Örgütteki rol çatışması ile örgütün genel psikolojik iklimi arasında negatif bir ilişki vardır.

H2: Örgütün genel psikolojik iklimi ile örgütteki mobbing davranışı arasında negatif bir ilişki vardır.

H3:Örgütteki rol çatışması ile örgütteki mobbing davranışı arasında pozitif bir ilişki vardır.

Bu çalışmada incelenen hipotezlerin yanı sıra mobbing ve psikolojik iklimin alt boyutlarının da incelenmesinin yararlı olduğu düşünülmüştür. Bu nedenle, rol çatışması ile psikolojik iklimin alt boyutları; psikolojik iklim ile mobbingin alt boyutları ve mobbing ile psikolojik iklimin alt boyutları arasındaki ilişkiler de test edilmiştir.

6.BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ ve VERİ KAYNAKLARI

Bu bölümde, araştırmanın yöntemi, modeli, evren ve örnekleme ile verilerin toplanması ve analizi konuları üzerinde durulacaktır.

Bu araştırma, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi çalışanlarında, Rol çatışması, Psikolojik iklim ve Mobbing (psikolojik şiddet) kavramları arasındaki ilişkilerin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır.

Bu amaçla, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi çalışanlarına, rastlantısal olarak, Rol çatışması, Psikolojik iklim ve Mobbing ölçekleri uygulanmış ve aralarındaki ilişki ortaya konulmaya çalışılmıştır. Bu açıdan bakıldığında, bu araştırmanın yöntemi ilişkisel tarama yöntemidir.

6.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ

Bu araştırmanın modeli 'anket' türünde bir tanımlama modelidir. Bu araştırma ile rol çatışması, psikolojik iklim ve mobbing kavramları arasındaki ilişkilerin, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi çalışanları üzerinde yapılan bir uygulama ile değerlendirilmesi öngörülmüştür.

6.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ

Araştırmanın evrenini, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde idari hizmet personeli, sekreter, hemşire, teknisyen/laborant, araştırma görevlisi ve temizlik personeli olarak çalışan 1903 kişi oluşturmaktadır.

6.3. ARAŞTIRMANIN ÖRNEKLEMİ

Araştırmanın örneklemini, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde idari hizmet personeli, sekreter, hemşire, teknisyen, laborant, temizlik personeli ve araştırma görevlisi olarak çalışan 300 kişi oluşturmaktadır. Bu araştırmada akademik personel olarak sadece araştırma görevlileri çalışmaya dâhil edilmiş ve araştırma görevlileri dışındaki akademik personel araştırmaya alınmamıştır.

6.4. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN TOPLANMASI

Bu araştırma için gerekli verilerin toplanması, hazırlanan bir anket formu aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. Bu amaçla Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi çalışanlarından rastgele seçilen ve araştırma örneklemini oluşturan 300 kişiye üç ölçekten oluşan bir anket uygulanmıştır.

Araştırmaya katılanlara üç ölçekle birlikte, kişisel bilgileri hakkında veri toplamak için kişisel bilgi anketi (Ek-5) de dağıtılmıştır. Kişisel bilgi anketinde, araştırmaya katılanların yaşları, cinsiyetleri, medeni durumları, eğitim durumları ve hastanedeki görevleri sorgulanmıştır.

Bu araştırmada, rol çatışması, psikolojik iklim ve mobbing ölçekleri kullanılmıştır. Ölçeklerin içeriğindeki sorular, bir yargı ifadesi belirtmektedir. Ölçekleri cevaplandıran kişiler, bu yargılara katılıp katılmadıklarını belirtmişler ve cevaplar, 5'li Likert ölçeğine uygun olarak sınıflandırılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçekler aşağıda belirtilmiştir.

6.4.1. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

6.4.1.1. Rol Çatışması Ölçeği

Araştırmanın gerçekleştirildiği Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakóltesi Hastanesinin alışma ortamında rol çatışmasının saptanması, Rizzo ve arkadaşları (1970), tarafından geliştirilmiş olan “Rol Çatışması Ölçeği” (Ek-2) kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Bu ölçek, Siegall’ın makalesinden alınmıştır (Siegall 2000).

Siegall’ın makalesinde ölçeğin İngilizce olan orijinali, İngilizce okutmanı bir uzmana danışılarak Türkçeye evrilmiştir.

Rol Çatışması Ölçeğinde yer alan 8 adet sorunun hepsi olumlu ifadelerden oluşmaktadır. Cevaplar, “kesinlikle katılmıyorum”, “katılmıyorum”, “fikrim yok”, “katılıyorum”, “kesinlikle katılıyorum” şeklindeki ifadelere yanıt verecek şekilde sınıflandırılmıştır. Bu sınıflama, 5’li Likert ölçeğine uygun olarak yapılmıştır.

6.4.1.2. Psikolojik İklim Ölçeği

Araştırmanın gerçekleştirildiği Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakóltesi Hastanesinin alışma ortamının psikolojik iklimi, Altunkese’nin (2002) yaptığı çalışmadan alınan “Psikolojik İklim Ölçeği” (Ek- 3) kullanılarak ölçülmüştür (Altunkese 2002). Altunkese, Koys ve DeCotiis (1991), tarafından geliştirilmiş olan “Psikolojik İklim Ölçeđini” Türkçeye çevirerek kullanmıştır. Bu ölçek, psikolojik iklimin 8 boyutunu ve Schneider’dan (1990) alınan 9. boyutu ölçmektedir. Çalışmamızda ise Koys ve DeCotiis (1991), tarafından geliştirilen ve orijinal halinde 8 boyut barındıran bu ölçeğin orijinal haline sadık kalınarak 8 boyutlu bir psikolojik iklim ölçeği kullanılmıştır. Çalışmamızdaki ölçek evirisi Altunkese’nin (2002), yayınlanmamış yüksek lisans tezinden alınmıştır. Altunkese’nin kendi araştırmasında kullandığı ve Koys ve DeCotiis’in (1991), makalesinde olmayan hizmet kavramını

ölçen 9. boyut çalışmamıza dâhil edilmemiştir. Bu nedenle hizmet kavramını ölçtüğü öne sürülen 6, 13, 19, 21, 23, 30, 31, 34, 45 numaralı sorular, bu araştırmada ölçeğe alınmamıştır ve toplam 40 soruluk bir Psikolojik İklim Ölçeği uygulanmıştır.

Rastgele cevaplamaları dengelemek için ölçekte ters kodlu sorular bulunmaktadır. Cevaplar, “kesinlikle katılmıyorum”, “katılmıyorum”, “fikrim yok”, “katılıyorum”, “kesinlikle katılıyorum” şeklindeki ifadelerle yanıt verecek şekilde sınıflandırılmıştır. Bu sınıflama, 5’li Likert ölçeğine uygun olarak yapılmıştır.

6.4.1.3. Mobbing (Psikolojik Şiddet) Ölçeği

Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi çalışanlarında Mobbing davranışının ölçülmesi amacıyla kullanılan “Mobbing Ölçeği” (Ek-4), Yavuz’un gerçekleştirdiği bir çalışmadan alınmıştır (Yavuz 2007). Yavuz, geliştirdiği bu ölçeğin oluşturulmasında, soruların belirlenmesi ve kategorize edilmesinde Leymann tipolojisini (Leymann 1993) esas almıştır.

Bu ölçekte 36 soru yer almaktadır ve soruların tamamı olumlu ifadelerden oluşmaktadır. Ölçeğe verilen cevaplar, “hiç”, “nadiren”, “bazen”, “sık sık”, “çok sık” şeklinde sınıflandırılmıştır. Bu sınıflama, 5’li Likert ölçeğine uygun olarak yapılmıştır.

Bu araştırmayı gerçekleştirebilmek için Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi Başhekimliği ve Dekanlığından gerekli izinler (Ek-1) alınmıştır.

Ölçekler, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde çalışan ve araştırmacının evrenin oluşturan 1903 kişiden rastgele seçilen üç yüz kişiye, araştırmacı tarafından dağıtılmıştır. Araştırmaya katılanlara; araştırmacının amacı ve bu verilerin nerede kullanılacağı açıklanmıştır. Cevaplanan anketler araştırmacı tarafından geri toplanmıştır.

6.5. VERİLERİN ANALİZİ

Analiz teknikleri açısından bakıldığında, bu çalışma, nicel bir araştırmadır. Bu nedenle, bu çalışmada iki değişken arasındaki ilişkinin düzeyini belirlemek için çift yönlü korelasyon tekniği seçilmiştir.

Verilerin analizinden önce, kayıp veri ve güvenilirlik çalışmaları yapılmış olup daha sonra hipotezlerin doğruluğunu araştırmak için korelasyon analizleri gerçekleştirilmiştir. Rol çatışması, psikolojik iklim ve mobbing kavramları ve alt boyutları için ortalama değerler ve standart sapmalar hesaplanmıştır. Tüm bu istatistiksel işlemler, istatistik programları kullanılarak gerçekleştirilmiştir.

7.BÖLÜM

BİR KAMU HASTANE İŞLETMESİNDE UYGULAMA

7.1. BULGULAR

Araştırmamızda, öncelikle kayıp veri analizi ve ölçeklerin güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Kayıp veri analizi sonucunda herhangi bir kayıp veriye rastlanılmamıştır. Ayrıca, rol çatışması, psikolojik iklim ve mobbing ile psikolojik iklim ve mobbing' in alt boyutlarının ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanarak tablo ve grafikler halinde sunulmuştur.

Yapılan bu hesaplamalardan sonra, araştırmamızda kurulan hipotezlerin test edilmesi amacıyla veriler arasındaki ilişki korelasyon analizi kullanılarak ortaya konulmuştur.

Korelasyon analizlerinden önce verilerin normal dağılıp dağılmadığına bakılmıştır. Araştırmamızdaki verilerin normal dağılmadığı görüldüğünden dolayı korelasyon analizi için non-parametrik bir test olan Spearman korelasyon analizi kullanılmıştır.

7.2. VERİLERİN TOPLANMASI

Bu çalışmamızda, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi çalışanlarına 300 adet anket dağıtılmıştır. Geri toplanan anket sayısı ise 247'dir. Dağıtılan 300 anketin % 82,3'ü geri toplanmıştır. Araştırmamızda kayıp veri ile ilgili bir sorun yaşanmamıştır. Geri toplanan anketlerin hepsinin eksiksiz doldurulduğu görülmüştür.

7.3. ÖLÇEKLERİN GÜVENİLİRLİK ANALİZLERİ

Ölçeklerin güvenilirlik analizleri, Space Saver metodu ile yapılarak Cronbach α güvenilirlik değerleri hesaplanmıştır. Rol çatışması, psikolojik iklim ve mobbing ölçeklerinin genel ve psikolojik iklim ve mobbing ölçeklerinin alt boyutlarının α değerleri Tablo 1, Tablo 2ve Tablo 3'te gösterilmiştir.

Tablo 1: Rol Çatışması, Psikolojik İklim ve Mobbing Ölçeklerinin α Değerleri

ÖLÇEKLER	α DEĞERİ
Rol çatışması ölçeği	0,736
Psikolojik iklim ölçeği	0,883
Mobbing ölçeği	0,947

Tablo 2: Psikolojik İklim Ölçeğinin Alt Boyutları İçin α Değerleri

ALT BOYUTLAR	α DEĞERİ
Otonomi	0,459
Bağlılık	0,631
Güven	0,239
Baskı	0,411
Destek	0,565
Takdir Etme	0,531
Adillik	0,469
Yenileştirme	0,541
Hizmet	0,462

Tablo 3: Mobbing Ölçeğinin Alt Boyutları İçin α Değerleri

ALT BOYUTLAR	α DEĞERİ
Kendini göstermeyi ve iletişim oluşumunu engellemek	0,861
Sosyal ilişkilere saldırılar	0,790
İtibarınıza saldırılar	0,863
Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar	0,736
Kişinin sağlığına doğrudan saldırılar	0,822

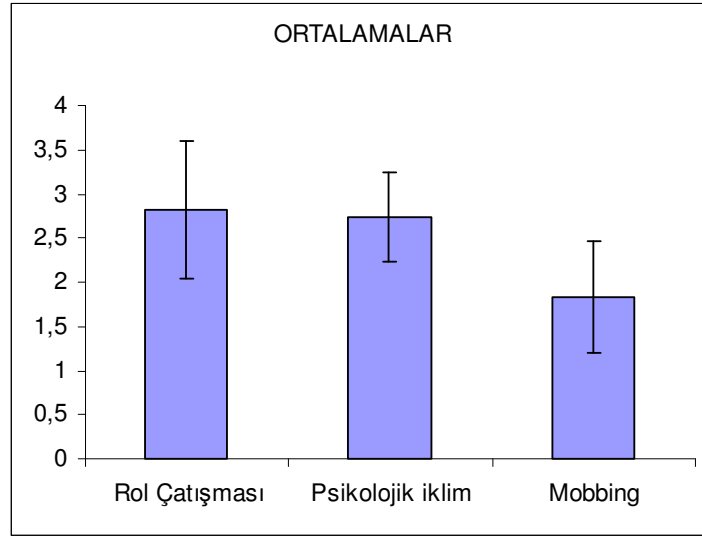
7.4. ROL ÇATIŞMASI, PSİKOLOJİK İKLİM ve MOBBİNG ile PSİKOLOJİK İKLİM ve MOBBİNGİN ALT BOYUTLARININ PUANLARININ ORTALAMA DEĞERLERİ ve STANDART SAPMALARINA İLİŞKİN TABLO ve GRAFİKLER

Rol çatışması, psikolojik iklim ve mobbing ile psikolojik iklim ve mobbingin alt boyutlarının puanlarının ortalama değerleri ve standart sapmalarına ilişkin tablo ve grafikler aşağıda gösterilmiştir.

Tablo 4. Rol Çatışması, Genel Psikolojik İklim ve Mobbingin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

ÖLÇEKLER	ORTALAMA	STANDART SAPMA
Rol çatışması ölçeği	2,8163	0,77563
Psikolojik iklim ölçeği	2,7356	0,50503
Mobbing ölçeği	1,8287	0,62734

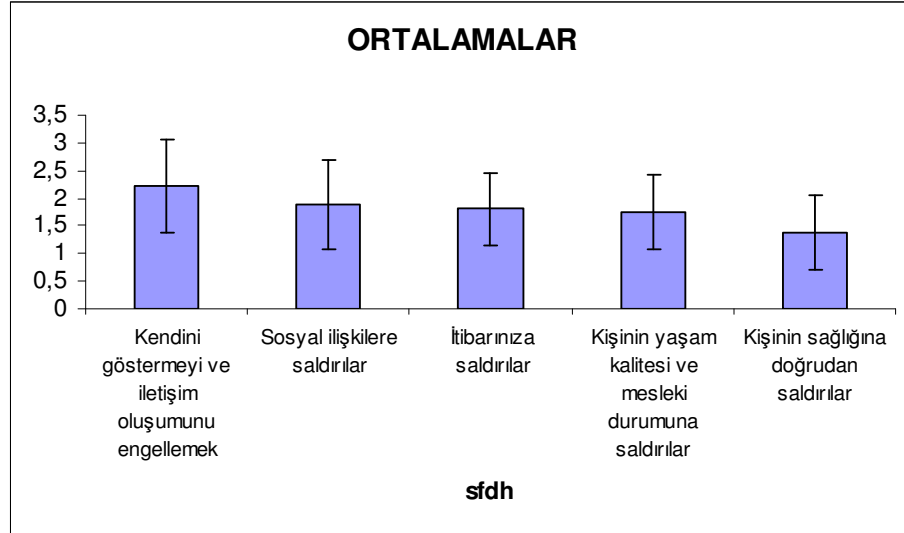
Şekil 2: Rol çatışması, Genel Psikolojik İklim ve Mobbing' in Ortalama ve Standart Sapma Değerleri



Tablo. 5: Psikolojik İklimin Alt Boyutlarının Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

ALT BOYUTLAR	ORTALAMA	STANDART SAPMA
Otonomi	2,7231	0,71117
Bağlılık	2,9012	0,75522
Güven	2,7595	0,60053
Baskı	2,7368	0,68756
Destek	2,8664	0,74689
Takdir Etme	2,6105	0,74575
Adillik	2,5822	0,70423
Yenileştirme	2,8065	0,74394
Hizmet	2,6083	0,76120

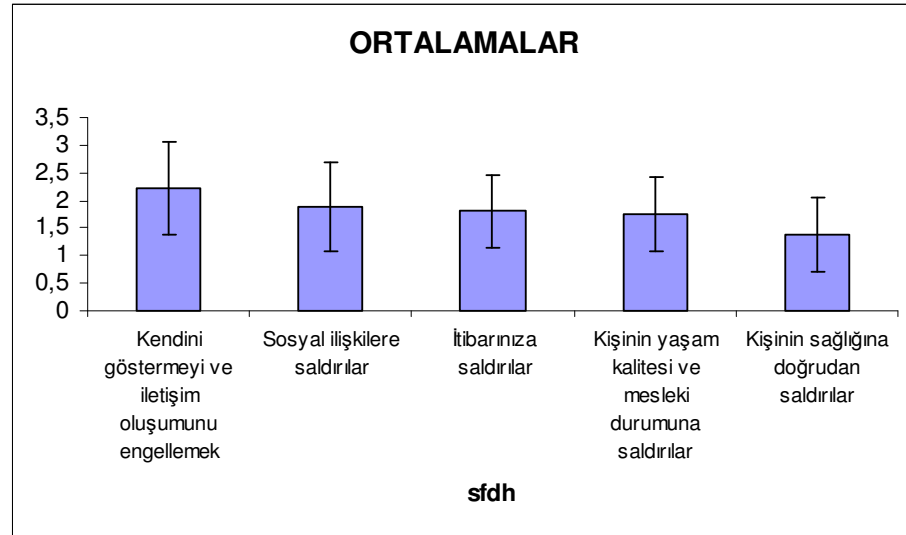
Şekil 3: Psikolojik İklimin Alt Boyutlarının Ortalama ve Standart Sapma Değerleri



Tablo. 6: Mobbing' in Alt Boyutlarının Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

ALT BOYUTLAR	ORTALAMA	STANDART SAPMA
Kendini göstermeyi ve iletişim oluşumunu engellemek	2,2244	0,85377
Sosyal ilişkilere saldırılar	1,8810	0,81923
İtibarınıza saldırılar	1,8063	0,66003
Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar	1,7611	0,66922
Kişinin sağlığına doğrudan saldırılar	1,3709	0,66660

Şekil 4: Mobbing Alt Boyutlarının Ortalama ve Standart Sapma Değerleri



7.5. DEMOGRAFİK VERİLER

Bu bölümde çalışmamızdaki anket uygulamasına katılanların yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu ve hastanedeki görevleri ile ilgili veriler sunulacaktır.

Araştırmamıza katılanların yaşları incelendiğinde, araştırmamıza katılanların % 19'u (47 kişi) 18-26 yaşları arasında, % 37,2 'si (92 kişi) 27-31 yaşları arasında, % 43,7'si (108 kişi) 32 ve daha üstü yaş grubunda yer almıştır. Araştırmamıza katılanların yaşları ile ilgili veriler tablo 7'de sunulmuştur.

Tablo 7: Araştırmaya Katılanların Yaşları ile İlgili Veriler

YAŞ ARALIĞI	KİŞİ SAYISI	YÜZDE
18-26	47	19
27-31	92	37,2
32 VE ÜSTÜ	108	43,7
TOPLAM	247	100

Araştırmamıza katılanların cinsiyetleri incelendiğinde, % 61,9'unun (153 kişi) kadın, % 38,1'inin (94 kişi) erkek olduğu görülmüştür. Araştırmaya katılanların cinsiyetleri ile ilgili veriler Tablo 8'de sunulmuştur.

Tablo 8: Araştırmaya Katılanların Cinsiyetleri ile İlgili Veriler

	CİNSİYET	KİŞİ SAYISI	YÜZDE
	KADIN	153	61,9
	ERKEK	94	38,1
	TOPLAM	247	100

Araştırmamıza katılanların medeni durumları incelendiğinde, % 61,5'i (152 kişi) evli, % 34,4'ü (85 kişi) boşanmış, % 4'ü (10 kişi) dul olduğu saptanmıştır. Araştırmamıza katılanların medeni durumları ile ilgili bilgiler Tablo 9'da sunulmuştur.

Tablo 9: Araştırmaya Katılanların Medeni Durumları ile İlgili Veriler.

MEDENİ DURUM	KİŞİ SAYISI	YÜZDE
EVLİ	152	61,5
BOŞANMIŞ	85	34,4
DUL	10	4
TOPLAM	247	100

Araştırmamıza katılanların eğitim durumları incelendiğinde, % 2'si (5 kişi) ilkokul mezunu, % 3,6'sı (9 kişi) ortaokul mezunu, % 21,9'u (54 kişi) lise mezunu, % 72,5 'inin (179 kişi) üniversite mezunu olduğu görülmüştür. Araştırmamıza katılanların eğitim durumu ile ilgili bilgiler Tablo 10'da sunulmuştur.

Tablo 10: Araştırmaya Katılanların Eğitim Durumları ile İlgili Veriler.

EĞİTİM DURUMU	KİŞİ SAYISI	YÜZDE
İLKOKUL	5	2
ORTAOKUL	9	3,6
LİSE	54	21,9
ÜNİVERSİTE	179	72,5
TOPLAM	247	100

Araştırmamıza katılanların hastanedeki görevleri incelendiğinde, % 12,6'sının (31 kişi) idari hizmet personeli, % 11,7'sinin (29 kişi) sekreter, % 23,9'unun (59 kişi) hemşire, % 16,6'sının (41 kişi) teknisyen/laborant, % 30,4'ünün (75 kişi) araştırma görevlisi ve % 4,9'unun (12 kişi) temizlik personeli olarak çalıştığı görülmüştür. Araştırmaya katılanların hastanedeki görevleri ile ilgili veriler Tablo 11'de sunulmuştur.

Tablo 11: Araştırmaya Katılanların Hastanedeki Görevleri ile İlgili Veriler.

HASTANEDEKİ GÖREV	KİŞİ SAYISI	YÜZDE
İDARİ HİZMET PERSONELİ	31	12,6
SEKRETER	29	11,7
HEMŞİRE	59	23,9
TEKNİSYEN/LABORANT	41	16,6
ARAŞTIRMA GÖREVLİSİ	75	30,4
TEMİZLİK PERSONELİ	12	4,9
TOPLAM	247	100

7.6. HİPOTEZLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Hipotez 1: Örgütteki rol çatışması ile örgütün genel psikolojik iklimi arasında negatif bir ilişki vardır. Bu hipoteze göre, rol çatışmasının arttığı örgütlerde psikolojik iklime dair olan olumlu algıların azaldığı ve bir örgütte; rol çatışması ile

ilgili bir değerlendirme yapıldığında ortaya çıkan puan arttıkça psikolojik iklim ile ilgili değerlendirme puanlarının azalacağı varsayılmaktadır.

Çalışmamızın sonuçları bu hipotezi doğrulamıştır. Kurumdaki rol çatışması ile genel psikolojik iklim arasında negatif bir ilişki saptanmıştır ($r = -0,224$, $p < 0,001$). Bu ilişki Tablo 12’de gösterilmiştir.

Tablo 12: Örgütteki Rol Çatışması ile Örgütün Genel Psikolojik İklimi Arasındaki İlişki

		ROL ÇATIŞMASI	GENEL PSİKOLOJİK İKLİM
ROL ÇATIŞMASI	Spearman korelasyonu	1,000	-0,224
	Anlamlılık (2 yönlü)	,	0,000
	N	247	247
GENEL PSİKOLOJİK İKLİM	Spearman korelasyonu	-0,224	1,000
	Anlamlılık (2 yönlü)	0,000	,
	N	247	247

Hipotez 2: Örgütün genel psikolojik iklimi ile örgütteki mobbing davranışı arasında negatif bir ilişki vardır. Bu hipoteze göre bir örgütte mobbing davranışları arttıkça; bireyin psikolojik iklim ile ilgili olumlu algı ve tutumlarının azalacağı varsayılmaktadır. Aynı şekilde, bir örgütün psikolojik iklimi ne kadar olumluysa, örgütteki mobbing davranışlarının da o ölçüde az olacağı öngörülmektedir.

Çalışmamızın sonuçları bu hipotezi doğrulamıştır. Kurumdaki genel psikolojik iklim ile mobbing arasında negatif bir ilişki saptanmıştır ($r = -0,491$, $p < 0,001$). Bu ilişki Tablo 13’te gösterilmiştir.

Tablo 13: Örgütün Genel Psikolojik İklimi ile Örgütteki Mobbing Davranışı Arasındaki İlişki

		GENEL PSİKOLOJİK İKLİM	MOBBİNG
GENEL PSİKOLOJİK İKLİM	Spearman korelasyonu	1,000	-0,491
	Anlamlılık (2 yönlü)	,	0,000
	N	247	247
MOBBİNG	Spearman korelasyonu	-0,491	1,000
	Anlamlılık (2 yönlü)	0,000	,
	N	247	247

Hipotez 3: Örgütteki rol çatışması ile örgütteki mobbing davranışı arasında pozitif bir ilişki vardır. Bu hipoteze göre, ileri derece rol çatışması yaşanan ve kişilerin kendilerine verilen görevler bakımından belirsizlikler ve çatışmalar yaşadığı örgütlerin mobbing gelişimine daha yatkın oldukları varsayılmaktadır.

Çalışmamızın sonuçları bu hipotezi doğrulamıştır. Kurumdaki rol çatışması ile mobbing arasında pozitif bir ilişki saptanmıştır ($r= 0,274$, $p<0,001$). Bu ilişki Tablo 14’te gösterilmiştir.

Tablo 14: Örgütteki Rol Çatışması ile Örgütteki Mobbing Davranışı Arasındaki İlişki

		ROL ÇATIŞMASI	MOBBİNG
ROL ÇATIŞMASI	Spearman korelasyonu	1,000	0,274
	Anlamlılık (2 yönlü)	,	0,000
	N	247	247
MOBBİNG	Spearman korelasyonu	0,274	1,000
	Anlamlılık (2 yönlü)	0,000	,
	N	247	247

Bu araştırmada incelenen hipotezlerin yanı sıra rol çatışması ile psikolojik iklimin alt boyutları; psikolojik iklim ile mobbingin alt boyutları ve mobbing ile psikolojik iklimin alt boyutları arasındaki ilişkiler de test edilmiştir.

Örgütteki rol çatışması ile kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna doğrudan saldırılar arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur. Buna göre örgütteki bireylerin yaşadıkları rol çatışması artıkça mesleki durumlarına yönelik müdahale ve engelleme faaliyetleri de artmaktadır.

Çalışmamızın sonuçları bu ilişkiyi doğrulamıştır. Kurumdaki rol çatışması ile kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna doğrudan saldırılar arasında pozitif bir ilişki saptanmıştır ($r=0,304$, $p<0,001$). Bu ilişki Tablo 15'te gösterilmiştir.

Tablo15: Örgütteki Rol Çatışması ile Kişinin Yaşam Kalitesi ve Mesleki Durumuna Doğrudan Saldırılar Arasındaki İlişki

		ROL ÇATIşMASI	KİŞİNİN YAŞAM KALİTESİ VE MESLEKİ DURUMUNA SALDIRILAR
ROL ÇATIşMASI	Spearman korelasyonu	1,000	0,304
	Anlamlılık (2 yönlü)	,	0,000
	N	247	247
KİŞİNİN YAŞAM KALİTESİ VE MESLEKİ DURUMUNA SALDIRILAR	Spearman korelasyonu	0,304	1,000
	Anlamlılık (2 yönlü)	0,000	,
	N	247	247

Örgütteki rol çatışması ile otonomi arasında negatif bir ilişki vardır. Yani bir örgütte rol çatışması artıkça kişinin üstlendiği rolleri yerine getirme konusundaki inisiyatif de azalmaktadır. Otonomi, kişinin işe ait önceliklerini kendinin

belirleyebileceği yönündeki algısıdır. Dolayısıyla rol çatışması arttıkça bu algı azalmaktadır.

Çalışmamızın sonuçları bu ilişkiyi doğrulamıştır. Kurumdaki rol çatışması ile otonomi arasında negatif bir ilişki saptanmıştır ($r = -0,235$, $p < 0,001$). Bu ilişki Tablo 16'da gösterilmiştir.

Tablo16: Rol Çatışması ile Otonomi Arasındaki İlişki.

		ROL ÇATIŞMASI	OTONOMİ
ROL ÇATIŞMASI	Spearman korelasyonu	1,000	-0,235
	Anlamlılık (2 yönlü)	,	0,000
	N	247	247
OTONOMİ	Spearman korelasyonu	-0,235	1,000
	Anlamlılık (2 yönlü)	0,000	,
	N	247	247

Örgütteki rol çatışması ile bağlılık arasında negatif bir ilişki vardır. Rol çatışması arttıkça birey üstlendiği rollerden en az birini yerine getiremez. Bu durumda da bireylerin yardımlaşmasını içeren yardımlaşma duygusu olumsuz yönde etkilenir.

Çalışmamızın sonuçları bu ilişkiyi doğrulamıştır. Kurumdaki rol çatışması ile bağlılık arasında negatif bir ilişki saptanmıştır ($r = -0,137$, $p < 0,05$). Bu ilişki Tablo 17'de gösterilmiştir

Tablo 17: Örgütteki rol Çatışması ile Bağlılık Arasındaki İlişki.

		ROL ÇATIŞMASI	BAĞLILIK
ROL ÇATIŞMASI	Spearman korelasyonu	1,000	-0,137
	Anlamlılık (2 yönlü)	,	0,032
	N	247	247
BAĞLILIK	Spearman korelasyonu	-0,137	1,000
	Anlamlılık (2 yönlü)	0,032	,
	N	247	247

Örgütteki rol çatışması ile güven arasında negatif bir ilişki vardır.

Çalışmamızın sonuçlarına göre rol çatışması ile güven arasında negatif bir ilişki olduğu ancak bu ilişkinin anlamlı olmadığı saptanmıştır ($r = -0,076$, $p > 0,05$). Bu ilişki Tablo 18’de gösterilmiştir.

Tablo 18: Örgütteki Rol Çatışması ile Güven Arasındaki İlişki

		ROL ÇATIŞMASI	GÜVEN
ROL ÇATIŞMASI	Spearman korelasyonu	1,000	-0,076
	Anlamlılık (2 yönlü)	,	0,232
	N	247	247
GÜVEN	Spearman korelasyonu	-0,076	1,000
	Anlamlılık (2 yönlü)	0,232	,
	N	247	247

Örgütteki rol çatışması ile baskı arasında pozitif bir ilişki vardır. Buna göre birey ileri derecede rol çatışması yaşadığında üzerinde hissettiği baskı da o ölçüde artmaktadır.

Çalışmamızın sonuçları bu ilişkiyi doğrulamamıştır. Kurumdaki rol çatışması ile baskı arasında negatif bir ilişki saptanmıştır ($r = -0,244$, $p < 0,001$). Bu ilişki Tablo 19’da gösterilmiştir.

Tablo 19: Örgütteki Rol Çatışması ile Baskı Arasındaki İlişki

		ROL ÇATIŞMASI	BASKI
ROL ÇATIŞMASI	Spearman korelasyonu	1,000	-0,244
	Anlamlılık (2 yönlü)	,	0,000
	N	247	247
BASKI	Spearman korelasyonu	-0,244	1,000
	Anlamlılık (2 yönlü)	0,000	,
	N	247	247

Örgütteki rol çatışması ile destek arasında negatif bir ilişki vardır.

Çalışmamızın sonuçlarına göre rol çatışması ile destek arasında negatif bir ilişki olduğu ancak bu ilişkinin anlamlı olmadığı saptanmıştır ($r = -0,120$, $p > 0,05$). Bu ilişki tablo 20’de gösterilmiştir.

Tablo 20: Örgütteki Rol Çatışması ile Destek Arasındaki İlişki.

		ROL ÇATIŞMASI	DESTEK
ROL ÇATIŞMASI	Spearman korelasyonu	1,000	-0,120
	Anlamlılık (2 yönlü)	,	0,059
	N	247	247
DESTEK	Spearman korelasyonu	-0,120	1,000
	Anlamlılık (2 yönlü)	0,059	,
	N	247	247

Örgütteki rol çatışması ile takdir etme arasında negatif bir ilişki vardır. Örgütteki rol çatışması arttıkça örgüt üyelerinin örgüte katkıları azalmakta ve bu katkıların onaylanma algıları da olumsuz yönde etkilenmektedir.

Çalışmamızın sonuçları bu ilişkiyi doğrulamıştır. Kurumdaki rol çatışması ile takdir etme arasında negatif bir ilişki saptanmıştır ($r = -0,149$, $p < 0,05$). Bu ilişki tablo 21’de gösterilmiştir.

Tablo 21: Örgütteki Rol Çatışması ile Takdir Etme Arasındaki İlişki

		ROL ÇATIŞMASI	TAKDİR ETME
ROL ÇATIŞMASI	Spearman korelasyonu	1,000	-0,149
	Anlamlılık (2 yönlü)	,	0,019
	N	247	247
TAKDİR ETME	Spearman korelasyonu	-0,149	1,000
	Anlamlılık (2 yönlü)	0,019	,
	N	247	247

Örgütteki rol çatışması ile adillik arasında negatif bir ilişki vardır. Rol çatışması arttıkça bireyin üstlendiği farklı rollerden dolayı hissettiği adillik algısı da olumsuz etkilenmektedir.

Çalışmamızın sonuçlarına göre rol çatışması ile adillik arasında negatif bir ilişki olduğu ancak bu ilişkinin anlamlı olmadığı saptanmıştır ($r = -0,114$, $p > 0,05$). Bu ilişki Tablo 22’de gösterilmiştir.

Tablo 22: Örgütteki Rol Çatışması ile Adillik Arasındaki İlişki

		ROL ÇATIŞMASI	ADİLLİK
ROL ÇATIŞMASI	Spearman korelasyonu	1,000	-0,114
	Anlamlılık (2 yönlü)	,	0,074
	N	247	247
ADİLLİK	Spearman korelasyonu	-0,114	1,000
	Anlamlılık (2 yönlü)	0,074	,
	N	247	247

Rol çatışması ile yenileştirme arasında negatif bir ilişki vardır.

Çalışmamızın sonuçları bu ilişkiyi doğrulamıştır. Kurumdaki rol çatışması ile yenileştirme arasında negatif bir ilişki saptanmıştır ($r = -0,199$, $p < 0,01$). Bu ilişki Tablo 23’te gösterilmiştir.

Tablo 23: Örgütteki Rol Çatışması ile Yenileştirme Arasındaki İlişki

		ROL ÇATIŞMASI	YENİLEŞTİRME
ROL ÇATIŞMASI	Spearman korelasyonu	1,000	-0,199
	Anlamlılık (2 yönlü)	,	0,002
	N	247	247
YENİLEŞTİRME	Spearman korelasyonu	-0,199	1,000
	Anlamlılık (2 yönlü)	0,002	,
	N	247	247

Örgütün psikolojik iklimi ile bireyin kendini göstermesi ve iletişim oluşumunun engellenmesi arasında negatif bir ilişki vardır. Bir örgütün psikolojik iklimi ne kadar olumsuz ise bireyin kendini gösterme fırsatı ve o örgütteki iletişim o kadar azalır.

Çalışmamızın sonuçları bu ilişkiyi doğrulamıştır. Örgütün genel psikolojik iklimi ile bireyin kendini göstermesi ve iletişim oluşumunun engellenmesi arasında negatif bir ilişki saptanmıştır ($r = -0,434$, $p < 0,001$). Bu ilişki tablo 24'te gösterilmiştir.

Tablo 24: Örgütün Genel Psikolojik İklimi ile Bireyin Kendini Göstermesi ve İletişim Oluşumunun Engellenmesi Arasındaki İlişki

		GENEL PSİKOLOJİK İKLİM	BİREYİN KENDİNİ GÖSTERMESİ VE İLETİŞİM OLUŞUMUNUN ENGELLENMESİ
GENEL PSİKOLOJİK İKLİM	Spearman korelasyonu Anlamlılık (2 yönlü) N	1,000 , 247	-0,434 0,000 247
BİREYİN KENDİNİ GÖSTERMESİ VE İLETİŞİM OLUŞUMUNUN ENGELLENMESİ	Spearman korelasyonu Anlamlılık (2 yönlü) N	-0,434 0,000 247	1,000 , 247

Örgütün psikolojik iklimi ile sosyal ilişkilere saldırı arasında negatif bir ilişki vardır. Buna göre psikolojik iklim; katı, saldırgan bir yönetim tarzı ve bireylerin kendini kötü hissettikleri bir ortamı içeriyorsa sosyal ilişkilere saldırı da o ölçüde artmaktadır.

Çalışmamızın sonuçları bu ilişkiyi doğrulamıştır. Kurumdaki genel psikolojik iklim ile sosyal ilişkilere saldırı arasında negatif bir ilişki saptanmıştır ($r = -0,367$, $p < 0,001$). Bu ilişki Tablo 25’de gösterilmiştir.

Tablo 25: Örgütün Genel Psikolojik İklimi ile Sosyal İlişkilere Saldırı Arasındaki İlişki

		GENEL PSİKOLOJİK İKLİM	SOSYAL İLİŞKİLERE SALDIRI
GENEL PSİKOLOJİK İKLİM	Spearman korelasyonu	1,000	-0,367
	Anlamlılık (2 yönlü)	,	0,000
	N	247	247
SOSYAL İLİŞKİLERE SALDIRI	Spearman korelasyonu	-0,367	1,000
	Anlamlılık (2 yönlü)	0,000	,
	N	247	247

Örgütün psikolojik iklimi ile bireyin itibarına saldırı arasında negatif bir ilişki vardır. Buna göre psikolojik iklimi değerlendiren puanlar olumlu yönde artarken kişinin itibarına saldırı puanları azalmaktadır.

Çalışmamızın sonuçları bu ilişkiyi doğrulamıştır. Kurumdaki genel psikolojik iklim ile kişinin itibarına saldırı arasında negatif bir ilişki saptanmıştır ($r = -0,487$, $p < 0,001$). Bu ilişki Tablo 26’de gösterilmiştir.

Tablo 26: Örgütün Genel Psikolojik İklimi ile Kişinin İtibarına Saldırı Arasındaki İlişki

		GENEL PSİKOLOJİK İKLİM	KİŞİNİN İTİBARINA SALDIRI
GENEL PSİKOLOJİK İKLİM	Spearman korelasyonu	1,000	-0,487
	Anlamlılık (2 yönlü)	,	0,000
	N	247	247
KİŞİNİN İTİBARINA SALDIRI	Spearman korelasyonu	-0,487	1,000
	Anlamlılık (2 yönlü)	0,000	,
	N	247	247

Örgütün psikolojik iklimi ile bireyin yaşam kalitesi ve mesleğine saldırı arasında negatif bir ilişki vardır. Bu ilişkiye göre psikolojik iklimi değerlendiren puanlar olumlu yönde artarken bireyin yaşam kalitesi ve mesleğine saldırı puanları azalmaktadır.

Çalışmamızın sonuçları bu ilişkiyi doğrulamıştır. Kurumdaki genel psikolojik iklim ile bireyin yaşam kalitesi ve mesleğine saldırı arasında negatif bir ilişki saptanmıştır ($r = -0,413$, $p < 0,001$). Bu ilişki Tablo 27’de gösterilmiştir.

Tablo 27: Örgütün Genel Psikolojik İklimi ile Kişinin Yaşam Kalitesi ve Mesleğine Saldırı Arasındaki İlişki

		GENEL PSİKOLOJİK İKLİM	KİŞİNİN YAŞAM KALİTESİ VE MESLEĞİNE SALDIRI
GENEL PSİKOLOJİK İKLİM	Spearman korelasyonu Anlamlılık (2 yönlü) N	1,000 , 247	-0,413 0,000 247
KİŞİNİN YAŞAM KALİTESİ VE MESLEĞİNE SALDIRI	Spearman korelasyonu Anlamlılık (2 yönlü) N	-0,413 0,000 247	1,000 , 247

Örgütün psikolojik iklimi ile kişinin sağlığına doğrudan saldırı arasında negatif bir ilişki vardır. Buna göre psikolojik iklimi değerlendiren puanlar olumlu yönde artarken kişinin sağlığına doğrudan saldırı puanları azalmaktadır.

Çalışmamızın sonuçları bu ilişkiyi doğrulamıştır. Kurumdaki genel psikolojik iklim ile bireyin sağlığına doğrudan saldırı arasında negatif bir ilişki saptanmıştır ($r = -0,324$, $p < 0,001$). Bu ilişki Tablo28’de gösterilmiştir.

Tablo 28: Örgütün Genel Psikolojik İklimi ile Kişinin Sağlığına Doğrudan Saldırı Arasındaki İlişki

		GENEL PSİKOLOJİK İKLİM	KİŞİNİN SAĞLIĞINA DOĞRUDAN SALDIRI
GENEL PSİKOLOJİK İKLİM	Spearman korelasyonu	1,000	-0,324
	Anlamlılık (2 yönlü)	,	0,000
	N	247	247
KİŞİNİN SAĞLIĞINA DOĞRUDAN SALDIRI	Spearman korelasyonu	-0,324	1,000
	Anlamlılık (2 yönlü)	0,000	,
	N	247	247

Örgütteki mobbing davranışı ile otonomi arasında negatif bir ilişki vardır. Buna göre mobbing davranışı arttıkça otonomi azalmaktadır.

Çalışmamızın sonuçları bu ilişkiyi doğrulamıştır. Örgütteki Mobbing davranışı ile otonomi arasında negatif bir ilişki saptanmıştır ($r = -0,265$, $p < 0,001$). Bu ilişki Tablo 29’da gösterilmiştir.

Tablo29: Örgütteki Mobbing Davranışı ile Otonomi Arasındaki İlişki

		MOBBİNG	OTONOMİ
MOBBİNG	Spearman korelasyonu	1,000	-0,265
	Anlamlılık (2 yönlü)	,	0,000
	N	247	247
OTONOMİ	Spearman korelasyonu	-0,265	1,000
	Anlamlılık (2 yönlü)	0,000	,
	N	247	247

Örgütteki mobbing davranışı ile bağlılık arasında negatif bir ilişki vardır. Buna göre mobbing davranışı arttıkça bağlılık azalmaktadır.

Çalışmamızın sonuçları bu ilişkiyi doğrulamıştır. Örgütteki mobbing davranışı ile bağlılık arasında negatif bir ilişki saptanmıştır ($r = -0,384$, $p < 0,001$). Bu ilişki Tablo 30’de gösterilmiştir.

Tablo 30: Örgütteki Mobbing Davranışı ile Bağlılık Arasındaki İlişki

		MOBBİNG	BAĞLILIK
MOBBİNG	Spearman korelasyonu	1,000	-0,384
	Anlamlılık (2 yönlü)	,	0,000
	N	247	247
BAĞLILIK	Spearman korelasyonu	-0,384	1,000
	Anlamlılık (2 yönlü)	0,000	,
	N	247	247

Örgütteki mobbing davranışı ile güven arasında negatif bir ilişki vardır. Buna göre mobbing davranışı arttıkça güven azalmaktadır.

Çalışmamızın sonuçları bu ilişkiyi doğrulamıştır. Örgütteki Mobbing davranışı ile güven arasında negatif bir ilişki saptanmıştır ($r = -0,319$, $p < 0,001$). Bu ilişki Tablo 31’de gösterilmiştir.

Tablo 31: Örgütteki Mobbing Davranışı ile Güven Arasındaki İlişki

		MOBBİNG	GÜVEN
MOBBİNG	Spearman korelasyonu	1,000	-0,319
	Anlamlılık (2 yönlü)	,	0,000
	N	247	247
GÜVEN	Spearman korelasyonu	-0,319	1,000
	Anlamlılık (2 yönlü)	0,000	,
	N	247	247

Örgütteki mobbing davranışı ile baskı arasında pozitif bir ilişki vardır. Buna göre mobbing davranışı arttıkça baskı artmaktadır.

Çalışmamızın sonuçları bu ilişkiyi doğrulamamıştır. Örgütteki mobbing davranışı ile baskı arasında negatif bir ilişki saptanmıştır ($r = -0,347$, $p < 0,001$). Bu ilişki Tablo 32’te gösterilmiştir.

Tablo 32: Örgütteki Mobbing Davranışı ile Baskı Arasındaki İlişki

		MOBBİNG	BASKI
MOBBİNG	Spearman korelasyonu	1,000	-0,347
	Anlamlılık (2 yönlü)	,	0,000
	N	247	247
BASKI	Spearman korelasyonu	-0,347	1,000
	Anlamlılık (2 yönlü)	0,000	,
	N	247	247

Örgütteki mobbing davranışı ile destek arasında negatif bir ilişki vardır. Buna göre mobbing davranışı arttıkça destek azalmaktadır.

Çalışmamızın sonuçları bu ilişkiyi doğrulamıştır. Örgütteki Mobbing davranışı ile destek arasında negatif bir ilişki saptanmıştır ($r = -0,374$, $p < 0,001$). Bu ilişki Tablo 33’te gösterilmiştir.

Tablo 33: Örgütteki Mobbing Davranışı ile Destek Arasındaki İlişki

		MOBBİNG	DESTEK
MOBBİNG	Spearman korelasyonu	1,000	-0,374
	Anlamlılık (2 yönlü)	,	0,000
	N	247	247
DESTEK	Spearman korelasyonu	-0,374	1,000
	Anlamlılık (2 yönlü)	0,000	,
	N	247	247

Örgütteki mobbing davranışı ile takdir etme arasında negatif bir ilişki vardır. Buna göre mobbing davranışı arttıkça takdir etme azalmaktadır.

Çalışmamızın sonuçları bu ilişkiyi doğrulamıştır. Örgütteki mobbing davranışı ile takdir etme arasında negatif bir ilişki saptanmıştır ($r = -0,331$, $p < 0,001$). Bu ilişki tablo 34’te gösterilmiştir.

Tablo 34: Örgütteki Mobbing Davranışı ile Takdir Etme Arasındaki İlişki

		MOBBİNG	TAKDİR ETME
MOBBİNG	Spearman korelasyonu	1,000	-0,331
	Anlamlılık (2 yönlü)	,	0,000
	N	247	247
TAKDİR ETME	Spearman korelasyonu	-0,331	1,000
	Anlamlılık (2 yönlü)	0,000	,
	N	247	247

Örgütteki mobbing davranışı ile adillik arasında negatif bir ilişki vardır. Buna göre mobbing davranışı arttıkça adillik azalmaktadır.

Çalışmamızın sonuçları bu ilişkiyi doğrulamıştır. Örgütteki mobbing davranışı ile adillik arasında negatif bir ilişki saptanmıştır ($r = -0,309$, $p < 0,001$). Bu ilişki Tablo 35’de gösterilmiştir.

Tablo 35: Örgütteki Mobbing Davranışı ile Adillik Arasındaki İlişki

		MOBBİNG	ADİLLİK
MOBBİNG	Spearman korelasyonu	1,000	-0,309
	Anlamlılık (2 yönlü)	,	0,000
	N	247	247
ADİLLİK	Spearman korelasyonu	-0,309	1,000
	Anlamlılık (2 yönlü)	0,000	,
	N	247	247

Örgütteki mobbing davranışı ile yenileştirme arasında negatif bir ilişki vardır. Buna göre mobbing davranışı arttıkça yenileştirme azalmaktadır.

Çalışmamızın sonuçları bu ilişkiyi doğrulamıştır. Örgütteki Mobbing davranışı ile yenileştirme arasında negatif bir ilişki saptanmıştır ($r = -0,470$, $p < 0,001$). Bu ilişki Tablo 36’de gösterilmiştir.

Tablo 36: Örgütteki Mobbing Davranışı ile Yenileştirme Arasındaki İlişki

		MOBBİNG	YENİLEŞTİRME
MOBBİNG	Spearman korelasyonu	1,000	-0,470
	Anlamlılık (2 yönlü)	,	0,000
	N	247	247
YENİLEŞTİRME	Spearman korelasyonu	-0,470	1,000
	Anlamlılık (2 yönlü)	0,000	,
	N	247	247

Bu çalışmada, test edilen hipotezlerin kabul ya da red edildiği sonuçları bir arada gösteren tablo aşağıdaki gibidir.

Tablo 37: Hipotez kabul / red tablosu

HİPOTEZ ADI	KABUL	RED
Hipotez 1	✓	
Hipotez 2	✓	
Hipotez 3	✓	

8.BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bir kamu hastanesinde, rol çatışması, psikolojik iklim ve mobbing arasındaki ilişkileri; alt boyutları ile inceleyen bu çalışmanın sonuç bölümünde; kurulan hipotezler yorumlanmış ve literatürdeki ilgili araştırmalar ile karşılaştırılmıştır. Bundan sonra ise araştırmanın gerçekleştirildiği kamu kuruluşu ile ilgili öneriler geliştirilmiştir.

8.1. SONUÇLAR

Araştırmamızın birinci hipotezinin test edilmesiyle, örgütteki rol çatışması ile örgütün genel psikolojik iklimi arasında anlamlı bir negatif ilişki olduğu saptanmıştır. Bu hipoteze göre, rol çatışmasının arttığı örgütlerde psikolojik iklimde dair olan olumlu algıların azaldığı ve bir örgütte; rol çatışması ile ilgili bir değerlendirme yapıldığında ortaya çıkan puan arttıkça psikolojik iklim ile ilgili değerlendirme puanlarının azaldığı varsayılmaktadır. Bu çalışmada psikolojik iklimin Koys ve De Cotiis(1991) tarafından geliştirilen alt boyutlarını içeren bir ölçek kullanıldı. Buna göre, psikolojik iklimin “baskı” alt boyutunu içeren unsurlar arasında yer alan rol çatışması, Morse ve Lorsch (1970), Andrews (1967), Friedlander ve Margulies (1969), Joyce ve Slocum (1984), Kahn et al. (1964), Litwin ve Stringer (1968), Pritchard ve Karasick (1973) tarafından da rol belirsizliği, fazla rol yükü gibi kavramlarla beraber incelenmiştir.

Rol çatışması, bir çalışanın iş yerinde birbirinin zıddı olan talep ve beklentilerle karşılaşması durumunda ortaya çıkmaktadır. Böyle bir durumda çalışan bir talebi karşıladığında, diğer taleplerden en az birini karşılayamamakta veya karşılaması zorlaşmaktadır(Fisher, 2001:144). Bu anlamda, bireylerin rol çatışması

algılarındaki derece ne kadar yüksekse örgütün genel psikolojik iklimi ile ilgili algılarının da o kadar olumsuz olduğunu söylemek yanlış olmaz. Her ne kadar bazı durumlarda ve bazı örgütlerdeki uygulamalar, literatürde çok az sayıda çalışma ile sınırlı olsa da rol çatışmasının bireyler ve örgütler üzerinde olumlu etkileri de olabileceği hususunu doğrulamaktadır.(Jones, 1993:137). Bu görüş rol çatışmasının, bu durumun çözümü için çaba gösteren bireyin üzerinde ateşleyici, enerji sağlayıcı ve üretici etkileri olduğu temeline dayanmaktadır. Yine de bireyi motive edici yönleri olsa da rol çatışması genel olarak tüm bireylerde bu sonucu vermemekte ve bu ateşleyici etki uzun vadeli bir olumluluk algısı sağlamamaktadır.

Bedeian ve ark. (1981), sağlık personelinin barındıran 202 kişilik bir örneklem üzerinde yaptıkları araştırmada, örgüt ikliminin unsurları arasında sayılan grup etkileşimi, iletişim, yönetimin desteği, motivasyon ile rol çatışması ve rol belirsizliği arasında bu hipotez ile uyumlu olarak anlamlı bir ilişki kaydetmişlerdir.

Araştırmamızın ikinci hipotezinin test edilmesiyle, örgütün genel psikolojik iklimi ile örgütteki mobbing davranışı arasında anlamlı bir negatif ilişki olduğu görülmüştür. Bireyin içinde olduğu örgütün iklimi ile ilgili algısı ne kadar olumlu ise mobbing davranışı gerçekleştirme eğilimi o kadar az olmaktadır. Aynı şekilde bir örgüte mobbing davranışları hakim ise o örgütün psikolojik iklimi olumsuz olarak algılanmaktadır.

Örgütsel iklim, bir örgütün psikolojik bakımdan tanımlanan ve örgütteki bireyler arası ilişkilerin niteliğine işaret eden bir kavram olarak örgütün psikolojik ortamını ifadesi eden örgütsel iklimin başlıca tanımlarından bir tanesidir.

Her ne kadar örgüt iklimi ile psikolojik iklim arasındaki ayırım hem kavramsal hem de ölçümsel olarak ortaya konmuşsa da; literatürde psikolojik iklim ile ilgili çalışmaların çoğunun; örgüt iklimi başlığı altında veya örgütsel iklim kavramı ile birlikte ele alındığı görülmektedir(Schneider ve Bartlett, 1968; Pritchard, ve Karasick, 1973; Hoy, ve Miskel, 1991).

Yılmaz, Özler ve Mercan'ın (2008), örgüt iklimi ile mobbing arasındaki ilişkiyi konu aldıkları çalışmalarında, seçilmiş iki kamu örgütünde çalışan 121 işgören üzerinde gerçekleştirilen ve mobbing ile örgüt iklimi arasındaki ilişkiyi

belirlemeye yönelik ampirik bir araştırmanın bulgularına yer verilmektedir. Araştırma sonucunda, bu çalışmanın ikinci hipotezi ile uyumlu olarak örgüt ikliminin mobbing oluşumunu doğrudan etkilediği belirlenmiştir.

Psikolojik iklim ile çalışan davranışlarının ilişkisinin çok yakın olduğunu belirten çalışmalara göre, iş yerinde yıldırma davranışı hem etik olmayan hem de sapkınlık boyutunda iş yerini, çalışanları, kurumun amacını ve işlerliğini oldukça olumsuz etkileyen bir iklim oluşturmaktadır. Etiksel açıdan doğru bir örgüt ikliminde, oluşturulan kuralların baskısı altında kurum prensipleri ve politikaları çalışanları tarafından sıkı bir şekilde takip edilmektedir. Eğer bu iklim yaygın ve kurum içinde tam anlamı ile oturtulmuş ise doğru ve yanlış ayrımı örgüt kuralları doğrultusunda yapılabilecektir. Bu iklimin oluşturduğu örgütsel bağlılık iş yeri yıldırma davranışını (mobbing) engelleyecektir (Bulutlar ve Ünler Öz, 2009'dan aktaran Alparslan ve Tunç, 2009).

Araştırmamızın üçüncü hipotezinin test edilmesiyle, örgütteki rol çatışması arttıkça örgütteki mobbing davranışının da arttığı saptanmıştır. İleri derece rol çatışması yaşanan ve kişilerin kendilerine verilen görevler bakımından belirsizlikler ve çatışmalar yaşadığı örgütler mobbing gelişimine daha yatkındır.

Einarsen, Raknes ve Matthiesen(1994), araştırmalarında ileri derece rol çatışması yaşanan ve çalışanları tatmin etmeyen örgüt iklimine sahip olan, liderlik davranışının zayıf kaldığı ve kişilerin kendilerine verilen görevler bakımından belirsizlikler ve çatışmalar yaşadığı örgütlerin mobbing gelişimine daha açık olduğunu belirtmişlerdir. Bu bulgular araştırmamızın üçüncü hipotezine uyumlu sonuçlar sergilemiştir

İleri düzeyde rol çatışması ile karakterize olmuş mesleki statüsü olan çalışanlarda, bu sebeplerden dolayı ortaya çıkan iş stresi ve hayal kırıklığı durumları, saldırgan tutumlarla da ilişkilendirildiği zaman, bireylerce iş yerinde yıldırma olarak algılanabilmektedir. İş yerindeki rol çatışması, iş kontrolü eksikliğine bağlı gelişebilen mobbing örgütteki artmış stres ve hayal kırıklığı ile ilişkilendirilebilir. İş yerinde ileri derecede rol belirsizliği ve rollerin gerektirdiğinden farklı olan uyumsuz talep ve beklentiler; artmış hayal kırıklığı ve çatışmaya yol açabilir. Bu durum

Çalışanlar arası zayıf ilişkilerin ve çatışmaların habercisi olarak dūřınılebilir (Einarsen ve Raknes(1997)).

Yukarıda sonuçları değerlendirilen hipotezlerin yanı sıra bu araştırmaya konu olan kavramların alt boyutları da istatistiki incelemeye tabi tutulmuş ve varılan sonuçlar aşağıda değerlendirilmiştir.

Araştırmamıza göre, rol atışması ile mobbing kavramının bir alt boyutu olarak kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar arasında anlamlı bir pozitif ilişki olduğu görülmüştür. Örgütteki bireylerin yaşadıkları rol atışması arttıça mesleki durumlarına yönelik müdahale ve engelleme faaliyetleri de artacaktır.

Mobbing, rgt düzleminde, gerek sosyal gerek psikolojik anlamda doğrudan insan yönelik olduğu öne sürülen bir fenomen olarak da değerlendirilir(MacKensen,2000). Almanya'da alt farklı iş yerinden 1995 kişi üzerinde yapılan bir çalışma, mobbinge maruz kalan insanlarda, kalmayanlara göre yaşam kalitesini olumsuz yönde etkileyecek oranda fiziksel ve duygusal bozukluklara rastlanmıştır(MacKensen,2000). Rol atışması, genellikle kişinin yaşam kalitesini azaltan bir unsur olarak ele alınması, mobbing ikliminin hakim olduğu bir örgütte, kişilerin kendi yaşam kalite algılarının olumsuz olması ile paralel bir durum olarak değerlendirilebilir. Bireyin üstlendiği rol sayısının artması , kişinin örgüt içerisinde daha stres yüklü bir pozisyonda çalışmasına ve dolayısı ile yaşam kalitesinin azalmasına etki etmektedir(Bekker, deJong, Zijestra&VanLandeghem, 2000). Bu durum tespit ettiğimiz ilişki ile uyumludur.

Araştırmamızda, rol atışması ile psikolojik iklimin bir alt boyutu olarak otonomi arasında anlamlı bir negatif ilişki saptanmıştır. Yani bir örgütte rol atışması arttıça kişinin üstlendiği rolleri yerine getirme konusundaki inisiyatifi de azalmaktadır. Otonami, kişinin işe ait önceliklerini kendinin belirleyebileceği yönündeki algısıdır. Dolayısıyle rol atışması arttıça bu algı azalmaktadır.

Koys ve De Cotiis (1991:273), psikolojik iklim algıları evrenin sekiz boyutundan biri olarak belirledikleri otonomiye, kişinin, iş prosedürü, hedefler ve öncelikler konusunda kendi kararlarını vermeleri yönündeki algıları olarak

tanımlamışlardır. Otonomi kavramı bireyin, örgüt içinde kararların alınma sürecinde sadece üst yönetimin etkili olmadığı, kişinin yaptığı işin niteliği ve/veya neyi, ne zaman yapacağı konularındaki karar sürecine katılmalarını, ifade eder. Oysaki rol çatışması, bir çalışanın iş yerinde birbirinin zıddı olan talep ve beklentilerle karşılaşması durumunda ortaya çıkmaktadır. Böyle bir durumda çalışan bir talebi karşıladığında, diğer taleplerden en az birini karşılayamamakta veya karşılaması zorlaşmaktadır (Fisher, 2001:144). Bu durumda, birbirinin zıddı görevler karşısında çatışma yaşayan bir bireyin, işinin niteliğini kendi belirlemesi zor görünmektedir. Örgüt ikliminin otonomi boyutunun, rol çatışmasının yoğun yaşandığı örgütlerde daha az algılandığını ileri sürmek yanlış olmaz.

Araştırmamızda, rol çatışması ile psikolojik iklimin bir alt boyutu olarak bağlılık arasında anlamlı bir negatif ilişki görülmüştür. Koys ve De Cotiis (1991:273), psikolojik iklimin sekiz boyutundan biri olarak belirledikleri bağlılık kavramını, birliktelik ve örgüt içindeki maddi konuları da kapsayan ve üyelerin gönüllü olarak sergilediği bir paylaşım algılaması olarak tanımlarlar. Fischer ve Gitelson (1983) ve Yousef (2002), örgütsel bağlılık ve rol çatışması arasında bu çalışmadaki sonuçları doğrular biçimde negatif bir ilişki bulmuşlardır. Duygusal bağlılık, bireyleri örgüt hakkında duygusal bir yakınlık algısı hissetmesine yol açan, kişilerin kendilerini dâhil oldukları örgüt içinde kalmaktan dolayı mutlu olduklarını düşündükleri bir bağlılık düzeyidir (Wiener,1982).

Ancak rol stresi ve bağlılık türleri arasında yapılan incelemelerin bir tanesi rol çatışması ve duygusal bağlılık arasında anlamlı bir ilişki olmadığını ileri sürmüştür (Agarwal ve Ramaswami, 1993). Bu sonucun, incelenen bağlılık boyutunun diğer araştırmalarda incelenmiş örgütsel bağlılık kavramını ölçen kriterlerden farklı olmasından kaynaklandığını söylemek mümkündür.

Araştırmamızda, rol çatışması ile psikolojik iklimin bir alt boyutu olarak güven arasında anlamlı bir negatif ilişki olduğu ancak bu ilişkinin anlamlı olmadığı saptanmıştır. Bu sonuca göre rol çatışmasının incelenen örnekleme güven algısını çok fazla etkilemediğini söylemek yanlış olmaz.

Rol çatışması ile psikolojik iklimin diğer alt boyutlarının aksine baskı boyutunun arasında pozitif bir ilişki olmadığı saptanmıştır. Rol çatışması arttıkça kişinin üzerinde hissettiği baskının artması beklenirken sonuçlara göre rol çatışması değerlendirme puanları arttıkça baskıyı ölçen puanlar azalmıştır.

Rol çatışmasının çözümlenmesi ve rol çatışmasının uzun dönem sonuçları ile ilgili araştırmaları olan Martha L. Jones, literatürde çok az sayıda çalışma ile sınırlı olsa da rol çatışmasının bireyler ve örgütler üzerinde olumlu etkileri de olabileceğine değinmiştir (Jones, 1993:137). Rol çatışmasının olumlu etkileri ile ilgili yapılan bir sınıflandırmaya göre, bireyin mental sağlığı üzerinde iyi sonuçlar gözlenmiştir (Sieber, 1974). Bu sonuçlara göre, belli bir ölçünün üzerine çıkmayan baskının incelenen örnekte anlamlı bulunmayan düzeyde bir rol stresi algısına yol açtığı görülmüştür.

Araştırmamızda, rol çatışması ile psikolojik iklimin bir alt boyutu olarak destek arasında anlamlı bir negatif ilişki olduğu ancak bu ilişkinin anlamlı olmadığı saptanmıştır. Rol çatışması ile destek arasında negatif bir ilişki olduğu ancak bu ilişkinin anlamlı olmadığı saptanmıştır. Psikolojik iklim boyutu olarak destek, üyelerin davranışlarına yöneticilerin gösterdiği toleransla ilgili algılamaları kapsar (Koys ve De Cotiis,1991:273).

Yöneticilerin çalışanlara ihtiyaç duyduklarında yardım ettikleri bir destek ikliminde rol çatışmasının az olacağını düşünmek mümkündür. Ancak; incelenen örnekte bu iki kavram arasında belirleyici düzeyde bir ilişki bulunamamıştır. Bu durumun nedeni artan rol sayısının, sosyal destek ve referans kaynaklarının artması gibi olumlu sonuçlar da doğurabileceği yönündeki amprik incelemeler ile açıklanabilir.

Araştırmamızda, rol çatışması ile psikolojik iklimin bir alt boyutu olarak takdir etme arasında anlamlı bir negatif ilişki saptanmıştır. Bu sonuç, ödül-ceza sistemlerinin açık ve adil olduğu, yöneticilerin çalışanları takdir ettikleri bir kültürün hâkim olduğu örgütlerdeki işleyiş ile uyumlu olarak değerlendirilebilir. Psikolojik iklimin bir boyutu olarak takdir kavramı, yöneticilerden alınan geri bildirimler,

ödülleri, gelişme ve ilerleme fırsatları, ödül-ceza ilişkisi gibi unsurları içerir(Koys ve De Cotiis, 1991:271).

Rol çatışmasının yoğun olduğu örgütsel iklimlerde, kişiler, bir kişi veya grubun kabul ettiği ama diğer bir grup ya da kişi tarafından takdir ve kabul görmeyen roller üstlenir. Bu, rol çatışmasının takdir kavramı ile negatif yönlü bir ilişkiye sahip olmasını açıklayan bir nokta olarak kabul edilebilir (Siegall, 2000:428).

Araştırmanın bu sonucu, Malhotra ve Sachdeva' nın (2005), çalışan kadınlar arasında rol çatışması ve sosyal roller arasındaki ilişkileri inceledikleri çalışma sonuçları ile aynı yöndedir. Buna göre, yüksek sosyal takdir düzeyi algılayan kadınlarda, düşük düzeyde algılayanlara göre daha az rol çatışması kaydettikleri görülmüştür.

Araştırmamızda, rol çatışması ile psikolojik iklimin bir alt boyutu olan adillik arasında negatif bir ilişki olduğu ancak bu ilişkinin anlamlı olmadığı saptanmıştır.

Psikolojik iklimin alt boyutlarından adillik, eşit ve keyfi olmayan yönetsel uygulamaları tanımlayan ve ayrıca objektif bir ödül sistemini de açıklayan bir kavram olarak bireyin verilen rolü yerine getirmek için idareye karşı gelmek durumunda olduğu bir rol çatışması durumu ile negatif yönde bir ilişkiye sahiptir.

Claffey ve Mickelson (2009), çalışan 121 anne üzerinde yaptıkları bir incelemede, çalışmamızın sonuçları ile uyumlu olarak, rol çatışmasının kişinin adillik üzerine olan algılamalarını olumsuz etkilediği açıklanmıştır. Araştırmamızda bu ilişkinin anlamlı olmaması örneklem sayısı ile ilintili olabilir.

Araştırmamızda, rol çatışması ile psikolojik iklimin bir alt boyutu olarak yenileştirme arasında anlamlı bir negatif ilişki saptanmıştır

Koys ve De Cotiis' e göre (1991:273), psikolojik iklimin alt boyutlarından yenileştirme, (inovasyon) değişim ve yeniliklerin cesaretlendirilmesi yönündeki algıdır. Bu algı, kişinin risk alarak yeni alanlara ve hatta daha önceden hiç tecrübe etmediği alanlara yönelmesini de kapsamaktadır. İnovasyonun gereklerine göre, tüm çalışanlara iki anahtar hedef verilmelidir. Çalışanlardan şimdiki işlerini en etkili şekilde yapması ve aynı zamanda da işlerini yapabilmeleri için tamamen yeni yollar bulması istenmelidir (Çeliksaş, 2008:23).

Rol çatışmasının bireyin örgüt ile ilgili algılarındaki olumlu sonuçları arasında farklı rol partnerlerinin beklentilerini karşılamada esneklik kazanımı da gösterilir (Seiber, 1974:569). Bu durumda artan rol sayısının yenilik geliştirilmesinde etkileri olduğu söylenebilir.

Araştırmamızda, örgütün psikolojik iklimi ile mobbing kavramının bir alt boyutu olan bireyin kendini göstermesi ve iletişim oluşumunun engellenmesi arasında anlamlı bir negatif ilişki saptanmıştır Bir örgütün psikolojik iklimi ne kadar olumsuz ise bireyin kendini gösterme fırsatı ve o örgütteki iletişim o kadar azalır.

Negatif örgüt iklimi ve mobbing oluşumu arasında aynı yönde bir ilişki saptayan araştırmalar (Hogh ve ark.2005), psikolojik iklimin bireysel algılamaları odak noktası olarak gösteren tanımlamaları ile paralel bir önerme ortaya koymuştur. Kapalı ve iletişim kanallarının kullanılmadığı örgütlerde mobbing davranışı daha fazla olarak değerlendirilir ki bu da bireyin örgüt içinde kendi benliğini arka plana itilmiş hissettiği durumlarda sıkça görülür.

Bir örgütte, rol çatışması ve bireyin kendini göstermesi ile ilgili fırsatların azlığı, stres ve duygusal bozuklukların önemli bir kaynağı olarak değerlendirilir. İş yeri stresi, kendini gösterme konusundaki olanakların azlığı, rol çatışması ve engellenme algıları, bireyin örgüt içinde yaşadığı düşmanca tavırların bir açıklaması olabilir. Örgüt içerisinde stres ve hayal kırıklıklarının seviyesini arttırması ile ilgili olarak; bireyin kendini göstermesinin engellenmesi, işyerinde taciz ve yıldırma davranışı ile ilişkilidir. Bu anlamda mobbing kavramının alt boyutu olarak kişinin kendini göstermesinin engellenmesi, araştırmamızın sonuçları ile paralel olarak, örgütün psikolojik iklimi ile ilgili algıların daha olumsuz değerlendirildiğini gösterir niteliktedir.

Araştırmamızda, örgütün psikolojik iklimi ile mobbing kavramının bir alt boyutu olan sosyal ilişkilere saldırı arasında anlamlı bir negatif ilişki saptanmıştır Psikolojik iklim; katı, saldırgan bir yönetim tarzı ve bireylerin kendini kötü hissettikleri bir ortamı içeriyorsa sosyal ilişkilere saldırı da o ölçüde artmaktadır.

Bir mobbing alt boyutu olarak sosyal ilişkilere saldırılar, bireyin örgüt dâhilinde kendini yalnız hissetmesine yol açan ve genellikle örgütün diğer üyeleri

tarafından bireyin kendini o örgütte değilmiş gibi algılamasına yol açan ilişkiler bütünü simgeler. Bunun dışında kişinin yönetim kademesi ile iletişiminin engellenmesi de bu tanımı destekler. Kişinin sosyal ilişkilerine saldırı algısının olumlu olmasının örgütteki liderlik davranışları ile de bağlantısı vardır. Bununla ilgili olarak, Yılmaz ve arkadaşlarının mobbing ve örgüt iklimi ilişkisini inceleyen ampirik çalışmalarındaki sonuçlardan birine göre yöneticilerin astlarına anlayış gösterme davranışlarının artması astların sosyal ilişkilerini olumlu biçimde etkilemekte ve mobbing riskini azaltmaktadır (Yılmaz, 2008:352). Bu sonuç sağlıklı bir psikolojik iklimin hâkim olduğu bir örgütte kişilerin sosyal ilişkileri ile ilgili algılamalarının da olumlu olduğu noktasına işaret eder.

Araştırmamızda, örgütün psikolojik iklimi ile mobbing kavramının bir alt boyutu olan bireyin itibarına saldırı arasında anlamlı bir negatif ilişki saptanmıştır.

Bireyin iş yerinde yıldırma davranışları arasında en çok mağdur hissettiklerinden biri olan itibara saldırılar, bireyin dini inançlarını, siyasi görüşlerini de konu alan; kişinin kendini utanç verici rolleri üstlenmeye mecbur hissettiği; küçük düşürücü ima, alay ve tavırlara maruz kaldığı ve hatta cinsel imaları da algıladığı davranışları ifade eder. Psikolojik iklim ile çalışan davranışlarının ilişkisinin çok yakın olduğunu belirten çalışmalara göre, iş yerinde yıldırma davranışı hem etik olmayan hem de sapkınlık boyutunda iş yerini, çalışanları, kurumun amacını ve işlerliğini oldukça olumsuz etkileyen bir iklim oluşturmaktadır. Etiksel açıdan doğru bir örgüt ikliminde, oluşturulan kuralların baskısı altında kurum prensipleri ve politikaları çalışanları tarafından sıkı bir şekilde takip edilmektedir. Eğer bu iklim yaygın ve kurum içinde tam anlamı ile oturtulmuş ise doğru ve yanlış ayrımı örgüt kuralları doğrultusunda yapılabilecektir (Bulutlar ve Ünler Öz, 2009'dan aktaran Alparslan ve Tunç, 2009:148). Sağlıklı ve olumlu algılardan oluşan bir psikolojik iklim, kişinin itibarına yönelik saldırıların az seviyede gözlemlendiği bir örgüt kültürünü anlatır.

Araştırmamıza göre, örgütün psikolojik iklimi ile bireyin yaşam kalitesi ve mesleğine saldırı arasında anlamlı bir negatif ilişki olduğu görülmüştür.

Kişinin meslek durumuna saldırılar genellikle kişinin kendisine anlamsız görevler verildiğini düşündüğü, görev yerinin isteği dışında ve makul olmayan

gerekçelerle değiştirildiğini ifade ettiği, gereksiz yere fazla mesaiye bırakıldığı ve kariyer planlarının dışına itildiğini algıladığı durumlardır. Araştırmamızın sonuçlarına göre incelenen örnekleme örgütteki mesleğe yönelik saldırılar, bireysel tutumları etkileyerek genel psikolojik iklimin sağlıklı bir yöreğe ilerlemesine yol açmaktadır. Bu sonuçla uyumlu olarak; Yılmaz ve arkadaşlarının mobbing ve örgüt iklimi ilişkisini inceleyen ampirik çalışmalarındaki sonuçlardan birine göre ankete katılan deneklerin mobbingin alt boyutlarından kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumunu etkileme boyutuna ilişkin görüşleri ile örgüt iklimine ilişkin görüşleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır (Yılmaz, 2008:345).

Araştırmamıza göre, örgütün psikolojik iklimi ile kişinin sağlığına doğrudan saldırı arasında anlamlı bir negatif ilişki saptanmıştır. Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansı bünyesinde konu ile ilgili toplanan alan uzmanları işyerlerinde sağlık için toplam 42 psikososyal risk belirlemiş ve değerlendirmiştir. Bunlardan mobbing-psikolojik yıldırma özellikle işyerlerinde su yüzüne yeni çıkan bir risk olarak kabul görmektedir. Mobbing, günümüzde yeni dile getirilmeye başlanmakla birlikte ilk çalışma yaşamının varlığından beri süregelen bir işyeri hastalığıdır. Psikolojik yıldırmanın yoğun ve yıkıcı etkiler yaratması, bu eyleme duyarlılıkla yaklaşma gereğini artırmaktadır. Mobbing sürecinde işini ve sağlığını kaybeden mağdurlar duygusal, fiziksel ve ekonomik olarak zarar görmektedir (Gül, 2009:515). Bu durumda mobbing davranışlarının kişinin sağlık durumuna doğrudan saldırılar biçiminde kendini gösterdiği örgütlerin kapalı ve olumsuz özelliklerin ağır bastığı yerler olarak tanımlanması doğru olabilir.

Araştırmamıza göre, örgütteki mobbing davranışı ile psikolojik iklimin bir alt boyutu olan otonomi arasında anlamlı bir negatif bir ilişki bulunmuştur. Otonomi kavramı bireyin, örgüt içinde kararların alınma sürecinde sadece üst yönetimin etkili olmadığı, kişinin yaptığı işin niteliği ve/veya neyi, ne zaman yapacağı konularındaki karar sürecine katılmalarını, ifade eder. Mobbing'in hâkim olduğu bir psikolojik iklimde bireyin kendini rahatça ifade edebilmesi dahi mümkün olamamaktadır. Araştırmamızın bu sonucu, Resch ve Schubinski 'nin (1996) otonomi kavramının mobbing davranışına maruz kalan bireylerde diğerlerine göre daha düşük değerler ortaya koyduğu incelemesi ile uyumludur. Zapf, Knorz ve Kulla (1996) ise, özellikle

baskı ve zorlamanın olduğu işlerde, otonomi ve iş kontrolündeki yetersizliğin ve zaman baskısının yıldırmanın doğmasında etkili olduğu üzerinde durmuşlardır (Kök,2006:439).

Araştırmamıza göre, örgütteki mobbing davranışı ile psikolojik iklimin bir alt boyutu olan bağlılık arasında anlamlı bir negatif bir ilişki bulunmuştur.

Meyer ve Allen (1991), örgütsel bağlılığın üç türü olduğunu öne sürmüştür. Bunlar, duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılıktır (Özler, 2008). Özler ve arkadaşlarının (2008), mobbing ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi inceledikleri araştırma sonuçlarına göre, mobbingin alt boyutları ile duygusal bağlılık arasında anlamlı negatif ilişkiler bulunmuş, mobbingin birçok alt boyutu ile devam bağlılığı arasında anlamlı bir ilişki bulunamamış ve mobbingin alt boyutları ile normatif bağlılık arasında anlamlı negatif ilişkiler rapor edilmiştir.

Araştırmamıza göre, örgütteki mobbing davranışı ile psikolojik iklimin bir alt boyutu olan güven arasında anlamlı bir negatif bir ilişki bulunmuştur. Koys ve De Cotiis (1991), psikolojik iklim algıları evrenin sekiz boyutundan biri olarak belirledikleri güven kavramını, bireyin hassas kişisel meselelerini sonucunda aralarındaki iletişimin bütünlüğünün bozulmayacağına inanarak, üst yönetim ile paylaşabileceği yönündeki algısı olarak tanımlar. Mobbing davranışında ise mağdur genellikle çevresi ve üst yönetim ile iletişim kurma konusunda engellemeler ile karşılaşmakta ve kurduğu iletişimin biçimi ve konusu alay edici imalara malzeme olabilmektedir. İş yerlerinde bu tip güven kayıpları işe devamsızlık ve dolayısıyla verimsizlik ve maliyet artışı olarak da kendini gösterebilir.

Araştırmamızdaki bulguların aksine rol çatışması arttıkça kişinin üzerinde hissettiği baskının artması beklenirken rol çatışması değerlendirme puanları arttıkça baskıyı ölçen puanlar azalmıştır.

Araştırmamızda örgütteki rol çatışması ile baskı arasında negatif bir ilişki saptanmıştır. Baskı kavramının örnekleme hipotezlerimiz doğrultusunda sonuçlar vermemesinin nedeni olarak örneklemin bir kamu kurumundan derlenmesi gösterilebilir. Araştırmamızda kullanılan psikolojik iklim ölçeğindeki baskı ile ilgili anket soruları, kişinin daha hızlı çalışması ve daha fazla mesai yapması ve ağır bir iş

yükünün altına girmesi halinde oluşan bir baskı kavramına odaklanmıştır. Oysaki araştırma evreni bir kamu kurumudur ve Türkiye’de genellikle kamu kurumları belirli hedeflere yakınlaşmak için zaman ve maliyet baskısı yaşayan örgütler değillerdir. Bundan daha çok belirli mesai saatleri çerçevesinde, daha önceden kalıplara dökülmüş belirli görevleri yerine getirmek ile yükümlüdürler. Bu nedenle daha fazla ve daha hızlı çalışmak bu tip örgütlerin üyelerinde gözlenemeyebilir. Baskı ile ilgili anket soruları özel sektörde, örneğin satış ve pazarlama dalında faaliyet gösteren bir şirket üzerinde uygulandığında daha farklı bir sonuç alınması olasıdır.

Araştırmamıza göre, örgütteki mobbing davranışı ile psikolojik iklimin bir alt boyutu olan destek arasında anlamlı bir negatif bir ilişki bulunmuştur. Psikolojik iklim boyutu olarak destek, üyelerin davranışlarına yöneticilerin gösterdiği toleransla ilgili algılamaları kapsar (Koys ve De Cotiis,1991:273). Mobbing çoğu örgütte toleranssız yöneticilerin ve kötü yönetim anlayışının sonucu doğmakta veya şiddetini arttırmaktadır. İnsan kaynakları pahasına, aşırı şekilde sonuca yönelik yönetim anlayışı, fazlasıyla hiyerarşik bir yapı, yetersiz iletişim, zayıf liderlik, yaygın günah keçiciliği zihniyeti gibi kötü yönetim unsurları (Yavuz, 2007:44) mobbing ile negatif yönde ilişkilidir.

Araştırmamıza göre, örgütteki mobbing davranışı ile psikolojik iklimin bir alt boyutu olan takdir etme arasında anlamlı bir negatif bir ilişki bulunmuştur. Psikolojik iklimin bir boyutu olarak takdir kavramı, yöneticilerden alınan geri bildirimler, ödüller, gelişme ve ilerleme fırsatları, ödül-ceza ilişkisi gibi unsurları içerir(Koys ve De Cotiis,1991:273). Mobbing kültürünün öne çıktığı örgütlerde, bireyin üst yönetim ya da iş arkadaşları tarafından takdir edilmesi ve adil bir ödül sistemine göre değerlendirilmesi mümkün gözükmemektedir.

Araştırmamıza göre, örgütteki mobbing davranışı ile psikolojik iklimin bir alt boyutu olan adillik arasında anlamlı bir negatif bir ilişki bulunmuştur.

Psikolojik iklimin alt boyutlarından adillik kavramının, eşit ve keyfi olmayan yönetsel uygulamaları tanımlayan ve ayrıca objektif bir ödül sistemini de açıklayan bir kavram olarak tamamen subjektif kriterlerin öne çıktığı, kişilik bozuklukları ile

karakterize olmuş birey ve/veya gruplarca uygulanan mobbing kavramının olduğu örgüt yapılarında daha az rastlanan bir unsur olduğu düşünülmektedir.

Araştırmamıza göre, örgütteki mobbing davranışı ile psikolojik iklimin bir alt boyutu olan yenileştirme arasında anlamlı bir negatif bir ilişki bulunmuştur. Koys ve De Cotiis' e göre (1991), psikolojik iklimin alt boyutlarından yenileştirme, (inovasyon) değişim ve yeniliklerin cesaretlendirilmesi yönündeki algıdır. Bu algı, kişinin risk alarak yeni alanlara ve hatta daha önceden hiç tecrübe etmediği alanlara yönelmesini de kapsamaktadır. Buna göre, mobbing davranışının bireyleri, örgütte yeni alanlar konusunda riskler almak konusunda cesaretlendirmeyeceğini söylemek doğru olur.

8.2. ÖNERİLER

Bu tez çalışmasında, bir kamu hastanesinde “Rol Çatışması”, “Psikolojik İklim” ve “Mobbing”(psikolojik şiddet) kavramlarının arasındaki ilişkiler incelenmiş ve çalışmaya üst yönetim dâhil edilmemiştir. Bu nedenle, araştırma sonuçları genel olarak hastane çalışanları ve sadece araştırma görevlilerinden oluşan bir akademik personelin, çalıştıkları kurumla ilgili kişisel değerlendirmeleri ortaya çıkmıştır. Ne var ki; araştırmanın denek sayısı bakımından sınırlı bir çalışma olması ve konunun içeriği bakımından da bu tür çalışmalara, uygulama alanı ve atmosferi oluşturacak kurumlar bulmanın güçlüğü ortadadır. Bu anlamda, devlet kurumlarında daha geniş örneklemelerde ve daha çok sayıda araştırma yapılmasına ihtiyaç olduğunu söylemek yanlış olmaz.

Araştırma sonuçlarına göre için geliştirilen öneriler şu şekildedir:

1. Çalışmanın sonuçlarına göre, örgütteki rol çatışması ile örgütün genel psikolojik iklimi arasında anlamlı bir negatif ilişki varken rol çatışması ile örgütteki mobbing davranışı arasında anlamlı bir pozitif ilişki olduğu saptanmıştır. Bu durumda üst yönetimin rol çatışmasını önlemek adına bireylerin iş beklentilerini belirginleştirmesi olumlu bir psikolojik iklim algısı oluşması ve potansiyel mobbing davranışlarının önlenmesi açısından önemlidir. Olumsuz sonuçlar doğurabilecek

çatışmayı engellemek için uygulanabilecek en iyi yöntemlerden biri her bireyden ve alt gruptan olan beklentilerin açıkça ortaya konmasıdır. Bu yaklaşım performans seviyelerinin belirlenmesini, otorite-sorumluluk ilişkilerinin belirlenmesini ve politika, prosedür ve kuralların açığa kavuşturulmasını da içerir. Ayrıca, astların hedeflerinin yapılandırılması bir başka etkili yol olabilir. Yine, yönetim, ödüllerin, kişilerin ve grupların davranışlarını olumlu yönde etkileyecek biçimde adil dağıtımına özen göstermelidir. Son olarak, organizasyona ilişkin algısal bozukluklar giderilirse psikolojik iklimin olumlu yönde gelişmesi, rol çatışmalarının azalması ve mobbing davranışının önlenmesi adına hareket edilmiş olur.

2. Araştırma sonuçlarına göre bir örgüte, otoriter, iletişim ve haber kanallarının kapalı olduğu, bireyin kendisi ile mesleği ile ilgili algılarının olumsuz olduğu, çatışma kültürünün üst düzeylerde gözlemlendiği bir psikolojik iklim hakimse, örgüt içinde mobbing davranışının ve rol çatışmasının gelişmesinin daha olası olduğunu söylemek mümkündür. Bu nedenle, kurum içinde pozitif örgüt kültürü ve açık örgüt iklimi, çalışanlar arasında güçlü birlik duygusu, yeterli bir iş tatmini örgütsel bağlılık duygusunun oluşturulması çok önemlidir.

3.Yöneticiler, kurum içinde mobbing davranışlarını oluşturacak riskleri erken tanımlayabilmeli ve bu faktörleri, mobbing oluşmadan önleyecek prosedürler geliştirmelidirler. Kurum içinde etkin faaliyet gösteren danışma birimleri ve etik çerçeveyi oluşturacak uygulamalara hız verilmelidir. Mobbing davranışlarının tespiti ve önlenmesiyle ilgili mercilerin oluşturulması da yararlı olacaktır.

4.Kurum içinde, eşit ve keyfi olmayan yönetsel uygulamaları ve objektif bir ödül-ceza sistemini yerleştirmek, bireyin güven ve destek algılarının olumlu olduğu, kişiliğine ve mesleğine yönelik saldırıların yaşanmayacağı bir kurumsal yapıyı işler kılmak bakımından anlamlı sonuçlar verecektir.

5.Bu araştırma denek sayısı açısından sınırlı bir çalışmadır, üstelik devlet kurumlarında konu bakımından da bu tip çalışmalara destek verecek birimler bulmak kolay değildir. Bu sebeple bu tür çalışmaların yapısı gereği daha baskılı organizasyonlar ile özel sektör birimlerinde daha geniş örneklemeler üzerinde yapılması yararlı olacaktır.

KAYNAKÇA

Aarons, G.A. ve Sawitsky, A.C. (2006).”Organizational Climate Partially Mediates the Effect of Culture on Work Attitudes and Staff Turnover in Mental Health Services”, *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Sevices Research*, C:33, No:3, ss. 289-301

Adler, P.S. ve Borys, B. (1996). “Two Types of Bureucracy: Enbling and Coercive”, *Administrative Science Quarterly*, C: 41, ss. 61-89.

Akça, B. ve İrmış, A. (2006). “Yıldırma Davranışının Algılama Boyutu: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma”, *14. Yönetim Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*, Atatürk Üniversitesi, Erzurum, ss. 181-189.

Akhmetova, S., Sakhanova, A. (2004). “The Role of Non-Material Factors in Increasing Labor Productivity”, *Bilig*, No:31,ss.37-50.

Aktop, G. N. (2006), “Anadolu Üniversitesi Öğretim Elemanlarının Duygusal Tacize İlişkin Görüşleri ve Deneyimleri”, *Eskişehir Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi,

Albini, E., Benedetti, L., Giordano, S. Punzi, S., Cassitto, MG. (2003). “Dysfunctional workplace organization and mobbing. 4 representative cases”, *Med Lav*. C: 94, No:5, ss. 440-9.

Alparslan, A.M. ve Tunç, H. (2009), “Mobbing Olgusu ve Mobbing Davranışında Duygusal Zeka Etkisi”, <http://edergi.sdu.edu.tr/index.php/sduvd/article>,

Altunkese, T. N. (2002). “Psikolojik İklimin Örgüte Adama ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile İlişkisi Üzerine bir Araştırma”, *Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Eskişehir.

Argyris, G. (1958). "Some Problems in Conceptualizing Organizational Climate: A Case Study of a Bank", *Administrative Science Quarterly*, C: 2, ss. 501-520.

Baillien, E., De Witte, H. (2009). "Why is Organizational Change Related to Workplace Bullying? Role Conflict and Job Insecurity as Mediators" *Economic and Industrial Democracy*, C: 30 No: 3, ss. 348-371.

Bamber, E. M, Snowball, D., Tubbs, R. M. (1989). "Audit Structure and Its Relation to Role Conflict and Role Ambiguity: An Emprical Investigation", *The Accounting Review*, No:54, ss.285-299.

Biswas, S. ve Varma, A. (2007). "Psychological climate and individual performance in India: test of a mediated model", *Employee Relations*, C: 29, No: 6, ss. 664-676

Bjorkqvist, K., Osterman, K ve Hjeit-Back M. (1994). "Aggression Among University Employees", *Aggressive Behavior* C: 20, ss. 173-184

Bucak, E. B. (2002). "Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesinde Örgüt İklimi: 'Yönetimde Ast-Üst İlişkileri'", *Muğla Üniversitesi SBE Dergisi*, No:7

Carless, S.A. (2004). "Does Psychological Empowerment Mediate the Relationship Between Psychological Climate and Job Satisfaction?" *Journal of Business and Psychology*, C:18, No:4, ss.406-425

Carnero, M.A., Martı´nez, B., Mangas, R., (2008). "Mobbing and its determinants: the case of Spain", *Applied Economics*, ss.1-11.

Ceylan, A. ve Ulutürk, H. (2006). “Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, C: 7, No: 1, 2006, ss. 48-58

Chiu, R., K. (1998), “Relationships Among Role Conflicts, Role Satisfaction and Life Satisfactions: Evidence From Hong Kong”, *Social Behavior and Personality*, C:26, No:4, ss. 409-414.

Clissold, G. (2006), “ Psychological Climate: What is it and what does it look like?”, *Working Paper Series*, 29/06.

Coelho, F. J., Augusto, M. G., Coelho, A. F., Sa P. M. (2010). “Climate Perceptions and the customer orientation of frontline service employees”, *The Service Industries Journal*, First Article 1-15

Çelikaş, H. (2008), “İnovasyon Yönetimi: Çukurova Bölgesinde Faaliyet Gösteren Şirketlerde İnovasyon Uygulamalarının Tespitine Yönelik Bir Araştırma” Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Basılmamış Yüksek Lisans Tezi

D’Amato, A., Zijlstra, F.R.H. (2008), “Psychological climate and individual factors as antecedents of work outcomes” *European Journal of Work and Organizational Psychology*, No: 17(1), ss. 33–54.

Demir, Y. ve Çavuş, M.F. (2009). “Mobbing’in Kişisel ve Örgütsel Etkileri Üzerine bir Araştırma”, *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, C: 2, No: 1, ss. 13-23.

Dubinsky, A.J., Ronald E., Kotabe, M., Lim C.U., Moon, H. (1992). “Influence of role stress on industrial salespeople's work outcomes in the United States, Japan, and Korea”, *Journal of International Business Studies*, C: 23, No: 1, ss. 77.

Durna, U. (2004). “Stres A ve B Tipi Kişilik Yapısı ve Bunlar Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma”, *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Dergisi*, C: x1, ss. 1.

Einarsen, S., Rakbes, B., Matthiesen, S. (1994). "Bullying and Harrassement at Work and Their Relationships to Work Environment Quality: an Exploratory Study", *European Work and Organizational Psychologist*, C: 4, No: 4, ss. 381-401.

Escartín, J., Carballeiraa, A.R., Zapf, D., (2009). "Perceived severity of various bullying behaviours at work and the relevance of exposure to bullying", *Work & Stres*, C: 23, No. 3, ss.191-205.

Field, R. H. G. ve Abelson, M. A. (1982). "Climate: A Reconceptualization and Proposed Model". *Human Relations*, No: 35, ss. 181-201.

Fisher, C.D. ve Gitelson, R. (1983). "A Meta-Analysis of The Correlates of Role Conflict and Role Ambiguity", *Journal of Applied Psychology*, C: 68, ss. 320-333.

Fisher, R.T. (2001). "Role stress, the type a behaviour pattern, and external auditor job satisfaction and performanc." *Behavioral Research in Accounting*, C: 13 ss.143.

Gen Bilim/Türkiye Bilim Sitesi,

<http://www.genbilim.com/content/view/1517/38/>, 15 Aralık 2009

Gilmer, B. (1966). *Industrial Psychology*, New York: Mcgraw-Hill.

Glick, W. H. (1985). Conceptualizing and Measuring Organizational and Psychological Climate: Pitfalls In Multilevel Research", *Academy of Management Review*, C: 10, ss. 601-616

Glisson, C. ve James, L. R. (2002). "The cross-level effects of culture and climate in human service teams", *Journal of Organizational Behaviour*, C: 23, ss. 767-794

Gökçe, A.T. (2008). *Mobbing: İş Yerinde Yıldırma: Eğitim Örneği, Öğreti*: PEGEM Akademi, Ankara.

Greenhaus, J. H. ve Beutell, N. J. (1985). "Sources of Conflict Between Work and Family Roles", *Academy of Management Review*, C: 10, ss. 76-88.

Guion, R. M. (1973). "A Note on Organizational Climate", *Organizational Behavior and Human Performance*, C: 9, ss. 120-125.

Gül, H. (2009). "İş Sağlığında Önemli bir Psikososyal Risk: Mobbing-Psikolojik Yıldırma", *TAF Prev Med Bull*, C:8, No:6, ss.515-520

Gümüştekin Eren, G. ve Gültekin F. (2009). "Stres Kaynaklarının Kariyer Yönetimine Etkileri", *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, C: 23 ss. 147-158

Harrison, D. (1980). "Role Strain and Burnout in Child-Protection Service Workers", *Social Service Review*, C: 54, ss. 31-34.

Hellriegel, D. ve Slocum, J. W. Jr. (1974). "Organizational Climate: Measures, Research, And Contingencies", *Academy of Management Journal*, C: 17, ss. 255-280.

Herman, J. B., Gyllstrom, K. K. (1977), "Working Men and Women: Inter- and Intra-Role Conflict", *Psychology of Women Quarterly*, No: 1(4), ss. 319-333.

Howe, J. G. (1977). "Group Climate: An Exploratory Analysis of Construct Validity", *Organizational Behavior And Human Performance*, C: 19, ss. 106-125.

Hoy, W. K. ve Miskel, C.G. (1991). *Educational Administration. Theory, Research, and Practice, 4th Edition*. New York: Mcgraw-Hill

Işık, E. (2007). “İşletmelerde Mobbing Uygulamaları ile İş Stresi İlişkisine Yönelik Bir Araştırma”, *İstanbul Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi,

Jackson, S., E., ve Schuler, R. S. (1985). “A Meta-analysis and Conceptual Critique of Reserach on the Role Ambiguity and Role Conflict in Work Settings”, *Organizational Behaviour and Human Decision Process*, C: 36, ss. 16-78.

James, L. R. (1982). “Aggregation in Bias in Estimates of Perceptual Agreement”, *Journal of Applied Psychology*, C: 67, ss. 219-229.

James, L. R. ve Jones, A.P. (1974). “Organizational Climate: a Review of Theory and Research”, *Psychological Bulletin*, C: 81, No: 12, ss. 1096-1112.

James, L. R. ve McIntyre, M. D. (1996). “ Perceptions of Organizational Climate”, *Individual Differences and Behavior in Organizations*, C: 27, ss. 416-450.

Jones, M.L. (1993). “Role conflict: cause of burnout or energizer?”. *Social Work*, March, C: 38, No: 2, ss. 136-141.

Jones, A. P. ve James, L. R. (1979). “Psychological Climate: Dimensions and Relationships of Individual and Aggregated Work Enviroment Perceptions”, *Organizational Behaviour and Human Performance*, C: 23, ss. 201-250.

Joyce, W. F. ve Slocum, J.W.Jr. (1984). “Collective Climate: Agreement as A Basis for Defining Aggregate Climates in Organizations. *Academy of Management Journal*, C: 27, ss. 721-742.

Keim, J., McDermott, J.C. (2010), “Mobbing: Workplace Violence in the Academy”, *The Educational Forum*, C:74, ss.167–73.

Koçel, T. (2001). *İşletme Yöneticiliği*, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş. İstanbul.

Kök, S.B. (2006), “İş Yaşamında Psiko-Şiddet Sarmalı Olarak Yıldırma Olgusu ve Nedenleri”, http://www.sosyalbil.selcuk.edu.tr/sos_mak/makaleler/sebahat

Laçiner, V. (2006). *Mobbing Nedir?*, Usak Stratejik Gündem(USG), <http://www.mobbingturkiye.net/> , 24 Nisan 2006.

Langkamer, K. L. ve Ervin, K. S. (2008). “Psychological climate, organizational commitment and morale: Implications for Army captains’ career intent”, *Military Psychology*, C: 20, ss. 219-236.

Langford, R. H. (2009), “Measuring Organisational Climate and Employee Engagement: Evidence for a 7 Ps Model of Work Practices and Outcomes”, *Australian Journal of Psychology*, C: 61, No:4, ss. 185-198

Langkamer, K.L., Ervin, K.S. (2008), “Psychological Climate, Organizational Commitment and Morale: Implications for Army Captains’ Career Intent”, *Military Psychology*, C: 20 ss. 219-236.

Latack, J.C. (1981). “ Person/Role Conflict: Holland’s Model Extended to Role-Stress Research, Stress Management, and Career Development”, *Academy of Management Review*, C: 6, No: 1, ss. 89-103.

Lawrence R. James, Carol C. Choi, Chia-Huei Emily Ko, Patrick K. McNeil, Matthew K. Minton, Mary Ann Wright, and Kwang-il Kim. (2008). “Organizational and psychological climate: A review of theory and research” *European Journal of Work and Organizational Psychology*, No:17(1), ss.5–32.

Leymann, H. (1990). “Mobbing and Psychological Terror at Workplaces”, *Violence and Victims*, C: 5, No: 2. ss.119-126.

Leymann, H. (1996). "The Content and Development of Mobbing at Work", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, C: 5, No: 2, ss. 165-184.

Martin, C.A., Bush.A.J. (2006), "Psychological Climate, Empowerment, Leadership style, and Customer-Oriented Selling: An Analysis of Sales Manager – Salesperson Dyad" *Journal of the Academy of the Marketing Science*, No:34, C:3, ss. 419-438

Melia, J.L., Becerril, M. (2007). " Psychosocial Sources of Stress and Burnout in the Construction Sector: A Structural Equation Model", *Psicothema*, C:19, No:4, ss. 679-686.

Mikkelsen, EG. ve Einarsen, S. (2001). "Bullying in Danish Work-Life: Prevalence and Health Correlates", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, C: 10 No: 4, ss. 393-413.

Mohr, A.T. ve Puck, J. F. (2003). "Inter-Sender Role Conflicts, General Manager Satisfaction and Joint Venture Performance in Indian-German Joint Ventures", Working Paper No: 03/19, <http://www.brad.ac.uk> , Haziran 2003,

Moran, T. ve Volkwein, F. (1992). "The Cultural Approach to the Formation of Organizational Climate", *Human Relations*, C: 45, No: 1.

Melia, J.L., Becerril, M. (2007). " Psychosocial Sources of Stress and Burnout in the Construction Sector: A Structural Equation Model", *Psicothema*, C:19, No:4, ss. 679-686.

Martin, C.A., Bush.A.J. (2006), "Psychological Climate, Empowerment, Leadership style, and Customer-Oriented Selling: An Analysis of Sales Manager – Salesperson Dyad" *Journal of the Academy of the Marketing Science*, No:34, C:3, ss.419-438

Navarro, M., Lluís J. (2006). “The Best Psychosocial correlates of Mobbing (bullying) at Work”, www.acosomoral.org/pdf/sevilla06\0309.pdf, (2010).

Nicholson, P.J., Goh, S.C. (1983). “The Relationship of Organization Structure and Interpersonal Attitudes to Role Conflict and Ambiguity in Different Work Environments”, *Academy of Management Journal* C: 26, No:1, ss. 148-155.

O'Driscoll, M.P. ve Beehr, T.A. (2000). “Moderating effects of perceived control and need for clarity on the relationship between role stressors and employee affective reactions”, *Journal of Social Psychology*, C: 140, No: 2, ss. 151.

Olk, M.E., Friedlander, M.L. (1992). “Trainees' Experiences of Role Conflict and Role Ambiguity in Supervisory Relationships.” *Journal of Consulting Psychology*, C:39, No: 3, ss. 389-397.

Özdemir, F. (2006). “Örgütsel İklimin İş Tatmin Düzeyine Etkisi: Tekstil Sektöründe Bir Araştırma”, Adana Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Doktora Tezi.

Özler, D. E., Atalay, C. G., Şahin, M. D. (2008). “Mobbing'in Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik bir Araştırma” <http://utv.ulakbim.tr/uvt/index.php>

Pandey, S. ve Kumar, E.S. (1997). “Development of a Measure of Role Conflict”, *The International Journal of Role Conflict*, C: 8, No: 3, ss.187-215.

Parker, C. P., Baltes, B. B., Young, S. A., Huff, J.W., Altmann, R. A., Lacost, H. A. (2003). “Relationships Between Psychological Climate Perceptions and Work Outcomes: A Meta-Analytic Review”, *Journal of Organizational Behavior*, C: 24, ss. 389–416.

Pelit, E. (2005). “Yöneticilerin Astlarıyla Aralarındaki Çatışmaları Yönetme Yöntemleri (Ankara’da Faaliyet Gösteren 4 Ve 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Yöneticileri Üzerinde Bir Uygulama)”, *İ.Ü. İşletme Fakültesi İşletme Dergisi* Nisan 2005 C: 34 No: 1 ss. 69-103.

Peterson, M.F. ve Smith, P.B. (1995). “Role Conflict, Ambiguity, and Overload: a 21-Nation Study”, *Academy of Management Journal* Vol. 38, ss. 429-452.

Pritchard, R.D. ve Karasick, B.V. (1973). “The Effect of Organizational Climate on Managerial Job Performance and Job Satisfaction”, *Organizational Behavior and Human Performance*, C: 9, ss. 126-146.

Resch, M., Schubinski, M. (1996). “Mobbing-Prevention and Management in Organizations”, *European Journal of Work and Organizational Psychology* 5(2):295-302

Rizzo, J. R., House, R. J. ve Lirtzman, S. I. (1970). “Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations”, *Administrative Science Quarterly*, C: 15, ss. 150-163.

Ross, R ve Altmeier, E.M. (1994). *Intervention in Occupational Stres*. Sage Publications, London.

Sabuncuoğlu, E.T. (2008). “Rol Çatışmasının ve Rol Belirsizliğinin Tükenmişlik ve İş Doyumu Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi”, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* C: 23 No: 1, ss. 35-49.

Salin, D. (2003). “Ways of Explaining Workplace Bullying: a Review of Enabling, Motivating and Precipitating Structures and Processes in the Work Environment”, *Human Relations*, C: 56, No: 10, ss. 1213 -1232.

Schneider, B. ve Bartlett, C. J. (1968). "Individual Differences and Organizational Climate I: The Research Plan and Questionnaire Development", *Personnel Psychology*, C: 21, ss. 323-333.

Schneider, B. ve Reichers, A. E. (1983). "On The Etiology of Climates", *Personel Psychology*, C: 36, ss.19-39.

Schneider, B. (1990). *Organizational Climate and Culture*. San Francisco: Jossey-Bass

Seiber, S.D. (1974). "Toward a Theory of Role Accumulation", *American Sociological Review*, C: 39, ss. 567-578.

Senatra, P.T. (1980). "Role Conflict, Role Ambiguity, and Organizational Climate in a Public Accounting Firm", *The Accounting Review*. C:55, No:4, ss.595-603.

Senecal, C., Julien, E. Ve Guay, F. (2003). "Role Conflict and Academic Procrastination: A self-determination Perspective", *European Journal Of Social Psychology*, C:33,ss. 133-145.

Shenkar, O., Gong, Y., Luo, Y. Ve Nyaw, M.K. (2001). "Role Conflict and Role Ambiguity of International Joint Ventures' CEOs: A Transaction Cost Perspective", *Journal of Applied Psychology*, C:86, No:4, ss.764-773.

Siegall, M. (2000). "Putting the stress back into role stress: improving the measurement of role conflict and role ambiguity", *Journal of Managerial Psychology*, C: 15, No: 5/6, ss. 427-435.

Soljan, I., Josipovic-Jelic, Z. ve Titlic, M. (2009). "Organizational Circumstances for the Occurrence of Mobbing in Health Care Organizations", *Macedonian Journal of Medical Sciences* C: 2, No: 3 ss. 239-244.

Sperry, L., Duffy, M., (2009). "Workplace Mobbing: Family Dynamics and Therapeutic Considerations", *The American Journal of Family Therapy*, No:37, ss.433–442.

Strutton, D., Pelton, L.E. ve Lumpkin, J.R. (1993), "The relationship between psychological climate and salesperson-sales manager trust in sales organization", *Journal of Personal Selling and Sales Management*, C: 13, ss.1-15.

Tengilimoğlu, D., Mansur, F. A., Dziegielewski, S.F. (2010), "The Effect of the Mobbing on Organizational Commitment in the Hospital Setting: A Field Study", *Journal of Social Service Research*, No:36, ss.128–141.

Teoh, H.Y., Foo, S.L. (1997). "Moderating Effects of Tolerance for Ambiguity and Risk-Taking Propensity on the Role Conflict-Perceived Performance Relationship: Evidence From Singaporean Entrepreneurs", *Journal of Business Venturing* C: 12, ss. 67-81.

Tınaz, P. (2006). *İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)*, www.calismatoplum.org/sayi11/tinaz.pdf. 2006/4.

Tutar, H. (2004). *İşyerinde Psikolojik Şiddet*, Platin Yayınları, İstanbul.

Ünal, A. ve Karaahmet, E. (2008). "Mobbing Among Employess in Bursa, Turkey: A Cross-Sectional Survey Study" *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, C: 10, No: 2, ss. 141-157

Walker, O.C., Churchill, G.A., Ford, N.M. (1975). "Organizational Determinants of the Industrial Salesman's Role Conflict and Ambiguity", *Journal of Marketing*, C:39, ss. 32-39.

Wu, C. (2009). "Role Conflicts, Emotional Exhaustion and Health Problems: A Study of Police Officers in Taiwan", *Stress and Health* C: 25: ss. 259–265

Yavuz, H. (2007). "Çalışanlarda Mobbing (Psikolojik Şiddet) Algısını Etkileyen Faktörler: SDÜ Tıp Fakültesi Üzerine bir Araştırma", *Isparta Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.

Yılmaz, A., Özler, D. ve Mercan, N. (2008). "Mobbing ve Örgüt İklim ile İlişisine Yönelik Ampirik Bir Araştırma", *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, C: 7, No: 26 ss. 334-357.

Yousef, D. A. (2002). "Job Satisfaction as a Mediator of the Relationship Between Role Stressors and Organizational Commitment: a Study From an Arabic Cultural Perspective", *Journal Of Managerial Psychology*, C: 17, No: 4, ss. 250-266.

Yüçetürk, E. (2005). "Türkiye’de İş Yaşam Kalitesini ve Verimliliği Azaltan Gizli Bir Sendrom: Yıldırma (Mobbing)", *İktisat, İşletme, Finans Dergisi*, Ankara ss. 231.

Zapf, D., Gross, C. (2001). "Conflict Escalation and Coping with Workplace Bullying: A Replication and Extension", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, C: 10, No: 4, ss. 497-522.

Zapf, D., Seifert, C. Scmutte, B. (2001). "Emotion Work and Job Stressors and Their Effects on Burnout", *Psychology and Health*, C:16, ss.427-545.

Ek-1: İzin Yazısı

T.C.
ESKİŞEHİR OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ
Tıp Fakültesi Dekanlığı

Sayı :B.30.2.OGÜ.0.20.71.00/ 869
Konu: Sezgin KAYGISIZ

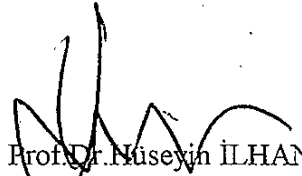
05/02/2010

ESKİŞEHİR OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜNE,

İlgi: 25.01.2010 gün ve 208 sayılı yazınız.

Sosyal Bilimler Enstitü İşletme Anabilim Dalı tezli yüksek lisans öğrencisi Sezgin KAYGISIZ'in "Rol Çatışması, Psikolojik İklim ve Mobbing Kavramları arasındaki ilişkileri" konulu tez çalışması ile ilgili anketin uygulanması Dekanlığımızca uygun görülmüştür.

Bilgilerinizi ve gereğini saygı ile arz ederim.



Prof. Dr. Nüseyin İLHAN
Dekan a.
Dekan Yardımcısı

EK: Yazı Fotokopisi(1 sayfa)

Adres:Meşelik Yerleşkesi 26480 ESKİŞEHİR
Tel: (0 222) 2392972.Faks: (0 222) 2393772
e-posta:ogutipfakdek@ogu.edu.tr.

EK-2: Rol Çatışması Ölçeği

Sizden istenen, her cümlede ifade edilen yargıya ne ölçüde katıldığınızı belirtmenizdir. Cümlelerdeki yargılara katılma düzeyinizi ilgili rakamı işaretleyerek belirtiniz. Her ifade için sadece bir seçenek işaretlemeniz ve cevapsız soru bırakmamanız gerekmektedir. Seçenekler: 1- Kesinlikle katılmıyorum 2- Katılmıyorum 3- Fikrim yok 4- Katılıyorum 5- Kesinlikle katılıyorum	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Çok çeşitli işleri yapmakla mükellefim.					
2. İşlerimi, başkalarından yardım görmeden yapmak zorundayım.					
3. Vazifemi yerine getirmek için bir kurala veya idareye karşı gelmek zorundayım.					
4. Birbirinden farklı çalışan iki veya daha fazla grupla çalışırım.					
5. Bir kişinin kabul ettiği ama diğerleri tarafından kabul görmeyen işler yaparım.					
6. Bir işi yerine getirmek için yeterli kaynak ve materyal olmadan o işi yapmam beklenir.					
7. Gereksiz işlerle uğraşırım.					
8. İki veya daha fazla kişi benden birbirleri ile bağdaşmayan isteklerde bulunur.					

Kaynak: Siegall (2000).

EK – 3 Psikolojik İklim Ölçeği

Açıklama: Aşağıda bazı yargı cümleleri sıralanmış. Karşılarında da beş seçenek yer almıştır. Sizden İstenen, her cümlede ifade edilen yargıya ne ölçüde katıldığınızı belirtmenizdir. Cümlelerdeki yargılara katılma düzeyinizi ilgili rakamı İşaretleterek belirtiniz. Her İfade için sadece bir seçenek işaretlemeniz ve cevapsız soru bırakmamanız gerekmektedir. Seçenekler: 1- Kesinlikle katılmıyorum 2- Katılmıyorum 3- Fikrim yok 4- Katılıyorum 5- Kesinlikle katılıyorum	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim yok	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1.Amirim çok çalışmamı ister. (T)					
2.Bu kurumda, çalışanlar ödüllendirilmez.(T)					
3.Bu kurum, yeni fikirlere açık değildir.(T)					
4.Bu kurumda, çaba ve sadakate değer verilir.					
5.Bu kurumda, çalışanlar birbirine güvenmez.(T)					
6.Bu kurumda, termin sürelerine katı bir şekilde bağlılık vardır.					
7.Bu kurumdaki üst düzey yöneticiler söyledikleri şeyleri yaparlar.					
8.Bu kurumda, çok fazla baskı yoktur.					
9.Amirim sırlarım benimle paylaşır.					
10.Üst düzey yöneticiler bizleri takdir eder.					
11. Bu kurum, yeni şeylere yatırım yapar.					
12.Bu kurum, yapılan hataların sorumlusu olarak kurum çalışanlarını götür.(T)					
13.Bu kurumda, insanlara daha hızlı çalışmalarını söylenir. (T)					
14.Bu kurumda, terfiler hak edenlere verilir.					
15.Bu kurumda, insanlar diğerlerinin yaptıklarını umursarlar.					
16.Bu kurumda, kararların çoğu kurumun Üst Yönetimi tarafından alınır. (T)					
17.İşin yapılması için gerekli olan araçlar kolaylıkla temin edilebilir.					
18.Bu kurumda, takım ruhu anlayışı yok denecek kadar azdır. (T)					
19.Bu kurumda, tarafsızlık kuralları uygulanmaz.(T)					
20.İşimin niteliğini kendim belirlerim.					
21.Bu kurumda, performans adil şekilde değerlendirilir.					
22.Bu kurumda, çalışanlar işlerini nasıl yapacakları konusunda özgürlüğe sahip değillerdir(T)					
23.İnsanlar, bu kurumdaki aldıklarını hak ederler.					
24.Bu kurumda, mevcut iş yapmanın daha iyi yolu varsa bu dikkate alınır.					
25.İş yükü ağır değildir.					
26.İş üretenler, kurallara ve prosedürlere bağlıdır.					
27.Bu kurumda, en iyi işi yapanlar ödüllendirilir.					
28.Bu kurumda, İnsanlar birlikte çalışmaktan hoşlanmazlar.(T)					
29.İşleri ne zaman yapacağıma amirim karar verir. (T)					
30.İş daha iyi üretebilmem için, bana verilen kadro tatmin edici değildir. (T)					
31.Bu kurumda, çalışanlar birbirlerine destek olurlar.					
32.Bu kurumun çalışanları, kurum dışında da birbirlerine yardım ederler.					
33.Bu kurumdaki insanlar, birbirlerinin ayağına kaydırmaya yatkındırlar. (T)					
34.Bu kurumdaki diğer kişiler, neyi iyi yapmış olduğumu bana söylerler.					
35.Bu kurumda, insanlar nadiren bir şeyleri değiştirir. (T)					
36.Kendi işimle ilgili kararların çoğunu kendim veririm.					
37.Amirim, iş konusundaki yaratıcılığıma cesaretlendirir.					
38.Yardıma ihtiyacım olduğunda kurum içinden yardım bulabilirim.					
39.Bu kurumda, hatalardan öğrenmeye tolerans gösterilmez.(T)					
40.Bu kurumda, çalışanlar kurumun üst yönetimine güvenirlir.					
41.Bu kurumda yöneticiler çalışanları ihtiyaç duyduğunda yardım ederler.					
42.İşimizi yaparken birliktelik duygusu içinde hareket ederiz.					
43.Bu kurumdaki yöneticilerin öncelikleri ve favorileri vardır. (T)					
44.Bu kurumda başarılı olursam bununla kimse ilgilenmez.(T)					

T: Ters kodlanmış sorulan ifade etmektedir. KAYNAK: Altunkese, T.N. (2002).

EK- 4: Mobbing Ölçeği

	Sizden istenen, her cümlede ifade edilen yargıya ne ölçüde katıldığınızı belirtmenizdir. Cümlelerdeki yargılara katılma düzeyinizi ilgili rakamı işaretleyerek belirtiniz. Her ifade için sadece bir seçenek işaretlemeniz ve cevapsız soru bırakmamanız gerekmektedir.	Çok sık	Sık sık	Bazen	Nadiren	Hiç
	Halen çalıştığımız işyerinde, son bir yıl içinde;					
1.	Siz konuşurken, sebepsiz yere konuşmanız çevredekilerce kesiliyor mu?					
2.	Üstleriniz, kendinizi rahatça ifade etmenizi engelliyor mu?					
3.	Birlikte çalıştığımız kişiler, kendinizi rahatça ifade etmenizi engelliyor mu?					
4.	Toplum önünde yüksek sesle azarlandınız mı?					
5.	Yaptığımız iş haksız yere eleştirildi mi?					
6.	Kötü söz veya küfre maruz kaldınız mı?					
7.	Yazılı veya sözlü tehditler aldınız mı?					
8.	Çevrenizdeki insanların sizinle konuşmadıkları oldu mu?					
9.	Yönetim kademesinden herhangi biriyle görüşme isteğiniz/girişiminiz engellendi mi?					
10.	İstenmeyen zor işlerin size verildiği oldu mu?					
11.	Diğer çalışanların sizinle konuşmaları yasaklandı mı?					
12.	İş arkadaşlarınız siz orada değilmişsiniz gibi davrandılar mı?					
13.	İnsanların arkanızdan kötü konuştuğunu düşündüğünüz oldu mu?					
14.	Hakkınızda asılsız söylentilerin ortaya atıldığını düşündüğünüz oldu mu?					
15.	Gülünç durumlara düşürüldünüz mü?					
16.	Size sanki akıl hastasıymışsınız gibi davranıldığınızı düşündüğünüz oldu mu?					
17.	Sizi gülünç duruma düşürmek için birtakım davranışlarınız taklit edildi mi?					
18.	Dini inançlarınızdan dolayı herhangi bir baskı veya zorlama gördünüz mü?					
19.	Siyasi görüşünüzden dolayı herhangi bir baskı veya zorlama gördünüz mü?					
20.	Utandırıcı işleri yapmaya zorlandınız mı?					
21.	Çabalarınızın karşılığını alamadığınızı düşündüğünüz oldu mu?					
22.	İşinizle ilgili kararlarınıza gereken önemin gösterilmediği oldu mu?					
23.	Küçük düşürücü isimlerle çağrıldığınız oldu mu?					
24.	Şahsınıza sözle veya davranışlarla cinsel imalarda bulunuldu mu?					
25.	Size verilen işler yapamadığınızı bahane edilerek alınıp başkasına verildi mi?					
26.	Anlamsız görevler verildi mi?					
27.	Sahip olduğunuz yetenekten daha az yetenek gerektiren işler aldınız mı?					
28.	Görev yeriniz değiştirildi mi?					
29.	Yaptığımız hatalar sebep gösterilerek para (veya herhangi bir maddi yaptırım) cezası verildi mi?					
30.	Gereksiz yere fazla mesaiye bırakıldınız mı?					
31.	Disiplin cezası aldınız mı?					
32.	Fiziksel olarak görevinizin gerektirdiğinden daha ağır işler yapmaya zorlandınız mı?					
33.	Fiziksel şiddet tehditleri aldınız mı?					
34.	Gözünüzü korkutmak için hafif şiddet uygulandı mı?					
35.	Fiziksel şiddete maruz kaldınız mı?					
36.	Doğrudan cinsel tacize uğradınız mı?					

Kaynak: Yavuz, H. (2007).

EK-5: Kişisel Bilgi Formu

YAŞ:

MEDENİ DURUM: EVLİ () BEKAR () DUL ()

EĞİTİM DURUMU: İLKOKUL ()

ORTAOKUL ()

LİSE ()

ÜNİVERSİTE ()

CİNSİYET : KADIN () ERKEK ()

HASTANEDEKİ GÖREVİNİZ:

İDARİ HİZMET PERSONELİ ()

SEKRETERYA ()

HEMŞİRE ()

TEKNİSYEN/LABORANT ()

ARAŞTIRMA GÖREVLİSİ ()

TEMİZLİK PERSONELİ ()

EK-6: Psikolojik İklimin Boyutları:

Otonomi:

- Bu kurumda kararların çoğu örgütün üst yönetimi tarafından alınır. (T)
- İşimin niteliğini kendim belirlerim.
- Bu kurumda çalışanlar işlerini nasıl yapacakları konusunda özgürlüğe sahip değillerdir.(T)
- İşlerimi ne zaman yapacağıma amirim karar verir. (T)
- Kendi işimle ilgili kararların çoğunu kendim veririm.

Bağlılık:

- Bu kurumda insanlar diğerlerinin yaptıklarını umursarlar.
- Bu kurumda takım ruhu anlayışı yok denecek kadar azdır. (T)
- Bu kurumda insanlar birlikte çalışmaktan hoşlanmazlar. (T)
- Bu kurumun çalışanları kurum dışında da birbirlerine yardım ederler.
- İşimizi yaparken birliktelik duygusu içinde hareket ederiz.

Güven:

- Bu kurumda çalışanlar birbirine güvenmez. (T)
- Bu kurumda üst düzey yöneticiler söyledikleri şeyleri yaparlar.
- Amirim sırlarını benimle paylaşır
- Bu kurumdaki insanlar birbirlerinin ayağını kaydırmaya yatkındırlar. (T)
- Bu kurumda çalışanlar örgütün üst yönetimine güvenirler.

Baskı:

- Amirim çok çalışmamı ister (T)
- Bu kurumda randevu sürelerine katı bir şekilde bağlılık vardır.
- Bu kurumda çok fazla baskı yoktur.
- Bu kurumda insanlara daha hızlı çalışmalarını söylenir.(T)
- İş yükü ağır değildir.

Destek:

- Bu kurumda çalışanlar birbirine destek olurlar.
- Yardıma ihtiyacım olduğunda kurum içinde yardım bulabilirim.
- Bu kurumda hatalardan öğrenmeye tolerans gösterilmez. (T)
- Bu kurumda yöneticiler çalışanlarına ihtiyaç duyduklarında yardım ederler.
- Bu kurumda başarılı olursam bununla kimse ilgilenmez.(T)

EK-6: Psikolojik İklimin Boyutları (Devam)**Takdir Etme:**

- Bu kurumda çalışanlar ödüllendirilmez.(T)
- Bu kurumda çaba ve sadakate değer verilir.
- Üst düzey yöneticiler bizi takdir ederler.
- Bu kurum yapılan hataların sorumlusu olarak kurum çalışanlarını görür. (T)
- Bu kurumdaki diğer kişiler neyi iyi yapmış olduğumu bana söylerler.

Adillik:

- Bu kurumda terfiler hak edenlere verilir.
- Bu kurumda tarafsızlık kuralları uygulanmaz. (T)
- Bu kurumda performans adil şekilde değerlendirilir.
- İnsanlar bu kurumdan aldıklarını hak ederler.
- Bu kurumdaki yöneticilerin öncelikleri ve favorileri vardır.(T)

Yenileştirme:

- Bu kurum yeni fikirlere açık değildir.(T)
- Bu kurum yeni şeylere yatırım yapar.
- Bu kurumda mevcut işi yapmanın daha iyi yolları varsa bu dikkate alınır.
- Bu kurumda insanlar nadiren bir şeyleri değiştirir.(T)
- Amirim işim konusundaki yaratıcılığımı cesaretlendirir.

EK-7: Mobbing Boyutları:

Kendini göstermeyi ve İletişim Oluşumunu Engellemek:

- Siz konuşurken, sebepsiz yere konuşmanız çevredekilerce kesiliyor mu?
- Üstleriniz, kendinizi rahatça ifade etmenizi engelliyor mu?
- Birlikte çalıştığınız kişiler, kendinizi rahatça ifade etmenizi engelliyor mu?
- Toplum önünde yüksek sesle azarlandınız mı?
- Yaptığınız iş haksız yere eleştirildi mi?
- Kötü söz veya küfre maruz kaldınız mı?
- Yazılı veya sözlü tehditler aldınız mı?

Sosyal İlişkilere Saldırıları:

- Çevrenizdeki insanların sizinle konuşmadıkları oldu mu?
- Yönetim kademesinden herhangi biriyle görüşme isteğiniz/girişiminiz engellendi mi?
- İstenmeyen zor işlerin size verildiği oldu mu?
- Diğer çalışanların sizinle konuşmaları yasaklandı mı?
- İş arkadaşlarınız siz orada değilmişsiniz gibi davrandılar mı?

İtibarınıza Saldırıları:

- İnsanların arkanızdan kötü konuştuğunu düşündüğünüz oldu mu?
- Hakkınızda asılsız söylentilerin ortaya atıldığını düşündüğünüz oldu mu?
- Gülünç durumlara düşürüldünüz mü?
- Size sanki akıl hastasıymışsınız gibi davranıldığını düşündüğünüz oldu mu?
- Sizi gülünç duruma düşürmek için birtakım davranışlarınız taklit edildi mi?
- Dini inançlarınızdan dolayı herhangi bir baskı veya zorlama gördünüz mü?
- Siyasi görüşünüzden dolayı herhangi bir baskı veya zorlama gördünüz mü?
- Utanç verici işleri yapmaya zorlandınız mı?
- Çabalarınızın karşılığını alamadığınızı düşündüğünüz oldu mu?
- İşinizle ilgili kararlarınıza gereken önemin gösterilmediği oldu mu?
- Küçük düşürücü isimlerle çağrıldığınız oldu mu?
- Şahsınıza sözle veya davranışlarla cinsel imalarda bulunuldu mu?

EK-7: Mobbing Boyutları (Devam)**Kişinin Yaşam Kalitesi ve Mesleki Durumuna Saldırıları:**

- Size verilen işler yapamadığınız bahane edilerek alınıp başkasına verildi mi?
- Anlamsız görevler verildi mi?
- Sahip olduğunuz yetenekten daha az yetenek gerektiren işler aldınız mı?
- Görev yeriniz değiştirildi mi?
- Yaptığınız hatalar sebep gösterilerek para (veya herhangi bir maddi yaptırım) cezası verildi mi?
- Gereksiz yere fazla mesaiye bırakıldınız mı?
- Disiplin cezası aldınız mı?

Kişinin Sağlığına Doğrudan Saldırıları:

- Fiziksel olarak görevinizin gerektirdiğinden daha ağır işler yapmaya zorlandınız mı?
- Fiziksel şiddet tehditleri aldınız mı?
- Gözünüzü korkutmak için hafif şiddet uygulandı mı?
- Fiziksel şiddete maruz kaldınız mı?
- Doğrudan cinsel tacize uğradınız mı?