T.C.
İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİCİLİĞİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

ÖZEL SAĞLIK SEKTÖRÜNDE YILDIRMA İLE İŞ PERFORMANSI ARASINDAKİ İLİŞKİ: HEMŞİRELER ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Yüksek Lisans Tezi

RUKİYE DOĞAN

200002511

İstanbul, Haziran 2020

T.C.
İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİCİLİĞİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

ÖZEL SAĞLIK SEKTÖRÜNDE YILDIRMA İLE İŞ PERFORMANSI ARASINDAKİ İLİŞKİ: HEMŞİRELER ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Yüksek Lisans Tezi

RUKİYE DOĞAN

200002511

ORCID ID: 0000-0002-7916-8919

Danışman: Doç. Dr. Osman Bayraktar

ORCID ID: 0000-0003-2502-3578

İstanbul, Haziran 2020

T.C. İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ

T.C.
İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

YÜKSEK LİSANS TEZİ ONAY FORMU

İnsan Kaynakları Yöneticiliği

Yüksek Lisans programı öğrencisi Rukiye Doğan'ın Özel Sağlık Sektöründe Yıldırma ile İş Performansı Arasındaki İlişki: Hemşireler Üzerinde Bir Araştırma başlıklı tez çalışması, Enstitümüz Yönetim Kurulu **23.06.2020** tarih ve **2020-510/02** sayılı kararıyla oluşturulan jüri tarafından oybirliği/oyçokluğu ile Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

	UNVANI, ADI SOYADI	ÜNİVERSİTE
TEZ DANIŞMANI	: Doç. Dr. Osman Bayraktar	İstanbul Ticaret Üniversitesi
JÜRİ ÜYESİ	: Prof. Dr. Hüner Şencan	İstanbul Ticaret Üniversitesi
JÜRİ ÜYESİ	: Prof. Dr. V. Lale Tüzüner	İstanbul Üniversitesi

TELİF HAKLARI

Bu yüksek lisans tezinin tüm telif hakları Rukiye Doğan'a aittir. "Yeniden ifadelendirme" veya belli bir bölümden "özet çıkarma" şeklinde de olsa tezden kaynak belirtmeksizin ve sayfa numarası göstermeksizin alıntı yapılamaz. Aynen yapılan metin alıntıları, "tırnak işareti" veya "girintili yazım" biçimi kullanılmaksızın gösterilemez. Aynen alıntılarda makul yararlanma ölçüsü aşılamaz. Tez yazarına ait şekil ve tabloları; "küçük değişiklikler yaparak" veya "orijinal biçimiyle" kendi çalışmasına almak isteyen kullanıcılar yazılı izin almalıdırlar.

ETİK KURALLARA UYGUNLUK

Yüksek lisans tezimde, “yeniden ifadelendirme” şeklinde yaptığım paragraf alıntıları ile belli bir bölümden veya sayfalardan “özet çıkarma” şeklinde gerçekleştirdiğim yararlanmalar için orijinal kaynağın künye bilgilerini ve yararlandığım sayfa numaralarını gösterdiğimi, 40 kelimeye kadar aynen yaptığım metin alıntılarında, “tırnak işareti” kullandığımı, daha uzun aynen alıntıları “girintili biçim” ile yazarak farklılaştırdığımı, aynen alıntıların “künye bilgilerini” ve “sayfa numaralarını” açık bir şekilde belirttiğimi, aynen alıntılarda makul yararlanma ölçüsünü aşmadığımı, başkalarına ait görüş ve fikirleri kendi görüşümmüş gibi göstermediğimi, alıntı yapılan kaynaklar listesinde yer alan başvuru eserleri ile metin içindeki dipnot veya parantez not bilgilerinin örtüştüğünü, yararlandığım ölçek, şekil ve tablolardan izin alınması gerekenler için izin aldığımı, başkalarına ait şekil ve tablolardan izin alma imkânı bulamadıklarımda onların üzerinde önemli ölçüde değişiklik yaparak farklılaştırdığımı ve bibliyografik künye bilgilerini verdiğimi, kullandığım anket formları ve araştırmanın uygulama biçimi için üniversite Etik Kurulu’ndan gerekli onayı aldığımı beyan ederim.

İTHAF

Sevgili kız kardeşlerime,
Değerli annem Gülay Doğan'a ve babam Hikmet Doğan'a...

TEŞEKKÜR

Tez konumun belirlenmesinde, çalışmamın her aşamasında desteğini esirgemeyen, beni yüreklendiren, yaptığım hataları düzeltmemde yardımcı olan ve kıymetli bilgi, birikim, tecrübeleri ile bana yol gösteren değerli danışman hocam Doç. Dr. Osman Bayraktar'a sonsuz teşekkür ve saygılarımı sunarım. Araştırma bulgularımı elde edebilmem için ölçeklerimi özenle inceleyen ve dolduran özel sağlık sektöründe çalışan hemşirelere çok teşekkür ederim. Çalışmalarım boyunca maddi ve manevi destek sağlayan, sevgileriyle beni teşvik eden aileme minnettarım.

ÖZ

"Özel Sağlık Sektöründe Yıldırma İle İş Performansı Arasındaki İlişki" olduğu düşünülerek yapılan bu araştırmada yıldırma olgusunun iş performansına etkisi incelenmektedir. Bu çalışmada amaç yıldırma kavramını anlamak, olgunun sebeplerini ve sonuçlarını kavrayıp demografik değişkenlerle beraber iş performansı üzerindeki etkisini ortaya koymaktır.

Araştırma özel sağlık sektöründe aktif çalışan hemşireler üzerinde yapılmıştır. Anket çalışması 225 çalışana iletilmiş, 200 çalışandan eksiksiz şekilde geri dönüş sağlanmıştır. Çalışmada mobbing algısını ölçmek için Laleoğlu ve Özmete (2013) tarafından geliştirilen ölçek, bireysel iş performansı algısını ölçmek için Kirkman ve Rosen (1999) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Yıldırma kavramının iş performansı üzerine etkisi incelenirken basit regresyon analizi yapılmıştır. Yıldırmanın alt boyutlarının iş performansı üzerindeki etkisi çoklu regresyon ile analiz edilmiştir. Demografik değişkenlerin iş performansı üzerine etkisi incelenirken ise *t* testi, varyans analizi, Kruskal Wallis testi kullanılmıştır.

Elde edilen analizler sonucunda yıldırmanın iş performansına etkisinin olduğu saptanmıştır. Alanyazında yıldırma ile iş performansı arasındaki etkinin incelendiği çalışmalar bulunmaktadır. Bu araştırmalar niteliksel çalışma olmakla beraber temel hipotezi doğrulamaktadır. Yapılan bu araştırmada ise yıldırmanın alt boyutları ile iş performansı arasındaki etkileri incelenmektedir. Yıldırmanın işe bağlılık alt boyutunun iş performansı üzerinde negatif etkisi bulunduğu kanısına varılmaktadır.

Anahtar kavramlar: Yıldırma, İş performansı, İşe bağlılık, Sağlık Sektörü

ABSTRACT

The effect of mobbing on job performance is examined in this research, which is carried out considering the relationship between "Mobbing in the Private Health Sector and Job Performance". The aim of this study is to understand the concept of intimidation, to understand the causes and consequences of the phenomenon and to demonstrate its effect on job performance together with demographic variables.

The research was carried out on nurses working actively in the private health sector. The survey was conducted with 225 employees and a full return was provided from 200 employees. The scale developed by Laleoğlu and Özmete (2013) was used to measure the perception of mobbing, and the scale developed by Kirkman and Rosen (1999) was used to measure the perception of individual work performance. While examining the effect of mobbing on job performance, multiple regression analysis was performed. While examining the effect of demographic variables on job performance, t test, variance analysis, Kruskal Wallis test were used.

As a result of the analysis, it has been determined that mobbing has an effect on job performance. In the literature, there are studies examining the effect between mobbing and job performance. Although these studies are qualitative studies, they confirm the basic hypothesis. In this study, the effects of mobbing between sub-dimensions and job performance are examined. It is concluded that the sub-dimension of mobbing has a negative effect on job performance.

Key concepts: Mobbing, Job performance, Commitment to work, Health Sector

İÇİNDEKİLER

ÖZ ..... **İ**

ABSTRACT ..... **İİ**

İÇİNDEKİLER ..... **İİİ**

TABLOLAR LİSTESİ ..... **Vİ**

ŞEKİLLER LİSTESİ ..... **Vİİ**

I. GİRİŞ **1**

A. SORUN TANIMLAMASI **2**

B. AMAÇ VE ÖNEM **3**

C. KAPSAM VE KISITLAR **3**

D. BÖLÜMLERİN TANIMI **4**

II. KURAMSAL TEMEL **5**

A. YILDIRMA KAVRAMI **5**

1. Yıldırmanın Tanımı 5
2. Yıldırmanın Kökeni ve Tarihsel Geçmişi 6
3. Yıldırmanın Aşamaları ve Tipolojisi 7
4. Yıldırmanın Davranışsal Belirtileri 10
5. Yıldırma Türleri 10
6. Yıldırma Aktörleri 12
7. Yıldırma Olgusunun Ortaya Çıkma Nedenleri 15
8. Yıldırma Olgusunun Sonuçları 18
9. Yıldırmayla Başa Çıkma Yöntemleri 21
10. Sağlık Sektöründe Yıldırma Üzerine Yapılan Araştırmalar 23

B. İŞ PERFORMANSI **25**

1. Performans Kavramı 25
2. Performansın ve Performans Değerlendirmenin Önemi 26
3. Performansı Etkileyen Faktörler 29
4. İş Performansının Kapsamı 31
5. İş Performansını Etkileyen Faktörler 35
6. İş Performansı Konusunda Yapılan Araştırmalar 37

C. YILDIRMA İLE İŞ PERFORMANSI İLİŞKİSİ.....38
1. Yıldırma ve İş performansı Üzerine Yapılan Araştırmalar 40

III. YÖNTEMBİLİM..... 41

A. TASARIM, MODEL VE HİPOTEZLER.....41
1. Araştırmanın Tasarımı.....41
2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler.....41
3. Temel Araştırma Hipotezi 42
4. Alt Hipotezler 42
5. Demografik Hipotezler.....43

B. ANA KÜTLE, ÖRNEKLEM, ÖRNEKLEME YÖNTEMİ.....44
1. Ana Kütle.....44
2. Örneklem Büyüğü.....44
3. Örneklem Birimi, Örnekleme Yöntemi 44

C. ÖLÇÜM ARAÇLARI VE ÖLÇME YÖNTEMLERİ 44
1. Bulunması, Geliştirilmesi ve Uyarlanması.....44
2. Etkileri ve Dereceleme Biçimi 45
3. Ölçüm Uygulaması.....45

D. PİLOT ARAŞTIRMA UYGULAMASI.....46

IV. ÖN ANALİZLER 47

A. VERİ TEMİZLİĞİ 47

B. DEMOGRAFİK VERİLERİN ANALİZLERİ 47

C. DOĞRULAYICI İSTATİSTİKLER.....48
1. İş Performansı Ölçeğinin Doğrulayıcı İstatistikleri.....48
2. Mobbing Ölçeğinin Doğrulayıcı İstatistikleri.....49
3. İş Performansı ve Mobbing Ölçeğinin Normalliğinin Değerlendirilmesi 51

D. FAKTÖR ANALİZİ 52
1. Mobbing Ölçeğinin Faktör Analizi.....52
2. Bireysel İş Performansı Ölçeğinin Faktör Analizi.....54

E. GÜVENİLİRLİK ANALİZİ 54

F. KORELASYON İÇİN ÖN ANALİZLER VE KORELASYON ANALİZİ 55
1. Korelasyon için Ön Analizler 55
2. Korelasyon Analizi 56

G. ÇOKLU REGRESYON ANALİZİ 57

H. DEMOGRAFİK HİPOTEZLERE İLİŞKİN ANALİZ VE BULGULAR.....60
1. Yaş Faktörüne Göre Analiz ve Bulgular 60
2. Deneyim Faktörüne Göre Analiz ve Bulgular.....61
3. Medeni Durum Faktörüne Göre Analiz ve Bulgular 62
4. Eğitim Durumu Faktörüne Göre Analiz ve Bulgular 63

V. SONUÇ VE ÖNERİLER..... 65
A. SONUÇLAR VE DEĞERLENDİRME 65
B. ÖNERİLER 67
EKLER 69
EK- A ANKET FORMU 69
ALINTI YAPILAN KAYNAKLAR..... 75

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1. Yaş Verilerinin Analizleri 47
Tablo 2. Deneyim Yılı Verilerinin Analizleri 48
Tablo 3. Medeni Durum Veri Analizleri 48
Tablo 4. Eğitim Durumu Veri Analizleri 48
Tablo 5. Bireysel İş Performansı Ölçeğinin Doğrulayıcı İstatistikler 48
Tablo .6 Mobbing Ölçeğinin Doğrulayıcı İstatistikleri 49
Tablo 7. İş Performansı ve Mobbing Ölçeği Normallik Değerleri 51
Tablo 8. İş Arkadaşlarıyla İlişkiler Alt Boyutu Faktör Yükleri 52
Tablo 9. Tehdit ve Taciz Alt Boyutu Faktör Yükleri 52
Tablo 10. İş ve Kariyer ile İlgili Engellemeler Alt Boyutunun Faktör Yükleri 53
Tablo 11. İşe Bağlılık Alt Boyutunun Faktör Yükleri 53
Tablo 12. Bireysel İş Performansı Ölçeğinin Faktör Yükleri 54
Tablo 13. Güvenilirlik Analizleri 54
Tablo 14. Korelasyon Analizi 56
Tablo 15. Regresyon Modeli Özet İstatistikler 57
Tablo 16. Regresyon Eşitliği İçin Katsayılar Tablosu 58
Tablo 17. Yaş Gruplarına Göre Normallik Değerlendirmesi 60
Tablo 18. Yaş Grubu Faktörüne Göre Varyans Analizi 61
Tablo 19. Deneyime Bağlı Normallik Değerleri 62
Tablo 20. Deneyim Faktörüne Göre Varyans Analizi 62
Tablo 21. Medeni Durum Faktörüne Göre Normalliğin Değerlendirilmesi 63
Tablo 22. Medeni Duruma Bağlı Olarak İş Performansı 63
Tablo 23. Eğitim Düzeyine Göre Normallik Değerlendirmesi 63

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil-1 1. Araştırmanın.Modeli 41
Şekil-1 2. Yıldırma ile İş Performansı Saçılım Grafiği 56
Şekil-1 3. Katılımcıların Eğitim Düzeyi Durumunun Post- Hoc Test ile İncelenmesi .. 64

I. GİRİŞ

"Özel Sağlık Sektöründe Yıldırma İle İş Performansı Arasındaki İlişki: Hemşireler Üzerinde Bir Araştırma" başlıklı çalışma özel sektörde çalışan hemşireler üzerinde yapılan araştırmayla tamamlanmıştır. Çalışmada yıldırma olgusu, iş performansı kavramı ve bu iki değer arasındaki ilişki incelenmiştir.

Yüksek lisans çalışmasının anlam kazanması için yıldırma olgusu birçok kavramla beraber etraflıca incelenmiştir. Mobbing, psikolojik taciz, bezdirme veya yıldırma olarak da adlandırılan kavramın kelime anlamı bireyleri mental açıdan bıktırmak, usandırmak ve işten tat almasını engellemektir. Yıldırma aktörlerine bakıldığında yıldırma uygulayanlar, yıldırma mağdurları ve yıldırma olgusuna seyirci olan kesim olarak üç ana grup görmekteyiz. Rekabet sonucu ortaya çıkan yıldırma olgusunda, rakip olarak görülen kesim mağdurdur. Rakibini saf dışı bırakmak isteyen kesim ise karakteristik özellikleriyle farklılık gösteren uygulayıcılardır. Yıldırma kavramının boy gösterdiği ortamlarda bazen çıkarları için bazen ise pasifliklerinden kaynaklı izleyici kesimler de bulunmaktadır.

Yıldırma, çalışanlar arasında ayrımcılık, rekabet ortamının süreklilik göstermesi veya liderin yönetim tarzı gibi sebeplerden boy göstermektedir. Önüne geçilmediği sürece yıldırmanın bireyler üzerinde, örgüt üzerinde ve toplum üzerinde olumsuz sonuçları vardır. Yıldırma ile bireysel yöntemlerle, örgütsel yöntemlerle ve hukuksal yöntemlerle başa çıkılabilmektedir.

İş performansı başlığı altında öncelikle performans kavramı incelenmiş; olgu bir çalışanın sorumlu olduğu görev için harcadığı çaba olarak tanımlanmıştır. Günümüz rekabet ortamının işletmeleri yok etmeleriyle iş görenlerden en üst seviyede performans almaları performansın ve performans değerlendirmenin önemini ortaya koymaktadır. Performans kavramı bireylerin sahip olduğu kişilik özellikleriyle şekil almaktadır. Bunun

yanı sıra örgütlerin yapısı ve teknolojik imkânlar gibi çevresel faktörler de performansı etkileyen diğer unsurlardır.

İş performansı, bireysel ve örgütsel performans olarak iki ana dalda incelenebilmektedir. Bireyler sorumluluklarını eksiksiz yerine getirme çabaları bireysel iş performansını oluştururken; bu çabaların birleşmesiyle örgütsel iş performansı oluşmaktadır. İş performansının boyutlarına bakıldığında görev performansı ve bağlamsal performans olarak iki maddeyle karşılaşılmaktadır. Görev performansı bireylerin sorumluluklarını yerine getirmesi olarak tanımlanırken; bağlamsal performans psikolojik ve sosyolojik değerlerle performansı bir bütün olarak ele almaktadır. Bağlamsal performans bireyin görevini yük olarak görmesini engelleyip gerekli motivasyona sahip olmasını amaçlar. İş performansını etkileyen faktörlere bakıldığında ilk olarak motivasyon kavramıyla karşılaşılmaktadır. Ardından ceza ve ödül sistemi ile iş sağlığı ve güvenliği gelmektedir.

Çalışmanın son kısmında yıldırma ile iş performansı arasındaki ilişkiler incelenmektedir. Örgüt içinde bireylerin göstermiş oldukları iş performansı çalışanlar arası rekabeti arttırmaktadır. Kişilerin üst mevkilere çıkma hevesi yıldırma olgusunu açığa çıkarmaktadır. İş performansında önemli rol oynayan motivasyon kavramı yıldırmayla düşürülmektedir; böylece bireylerin performansında da düşüş görülmektedir. Psikolojik şiddete maruz kalan bireylerde iş tatmini, motivasyon ve dolayısıyla iş performansında olumsuzluklar görülmektedir. Bu olumsuzluklar örgütün verimliliğinde büyük düşüşlere sebep olmaktadır.

Bu çalışmada iş görenlerin yıldırmaya maruz kalmaları sonucu iş performanslarında düşüş olup olmadığı incelenmektedir. Araştırma özel sağlık sektöründe çalışan hemşireler üzerinde yapılmaktadır. Demografik soruların yanı sıra uygulayıcının iş performansı ölçülmekte ve yıldırmaya maruz kalıp kalmadıklarını araştırılmaktadır.

A. SORUN TANIMLAMASI

Yapılan bu araştırma yoluyla özel sağlık sektöründe görev alan hemşirelerin iş performansı ile yıldırma arasındaki ilişki analiz edilmeye çalışmıştır. Uygulayıcıların farklı yaş, deneyim, medeni durum ve eğitim durumları çerçevesiyle beraber performans

düzeyleri ile yıldırılma düzeyleri incelenmiştir. Tez konu başlığından da anlaşıldığı üzere sorun, yıldırma sonucu iş performansında düşüş olup olmadığını anlayamaya çalışmaktır. Demografik değişkenlerle beraber çalışanlara performans ve yıldırmayla ilgili sorular sorulmaktadır. Üç farklı ölçek yardımıyla sorun tanımlanacaktır.

Örgüte bağlılığı üst seviyede olan bireylerin iş performanslarında artış olduğu bilinmektedir. Ancak rekabet ortamında bu bireylere yıldırma uygulanabilmektedir. Kişilerin sahip olduğu eğitim ve medeni durumları, yaşları veya medeni durumları yıldırma olgusunun uygulanış şeklini oluşturmaktadır.

Bu çalışmada iş performansı ile yıldırma arasında ilişki açığa çıkarılıp asıl soruna inilmektedir. Yıldırma denildiğinde bireylerin sahip olduğu demografik özellikler yüzünden ortaya çıkan sorunlar oldukça aşikârdır. Bu yüzdendir ki sorunun tam olarak açığa çıkması için demografik sorular, iş performansını açığa çıkaracak ölçek ve yıldırmaya maruz kalıp kalmadıkları anlaşılması için ölçek uygulayıcılara sunulmuştur.

B. AMAÇ VE ÖNEM

Araştırmanın amacı yıldırmanın iş performansına etkisinin olup olmadığını eğer etkisi varsa ne derecede olduğunu belirlemektir. Bu çalışmayla iş performansı ve yıldırma üzerine yapılan araştırmalara ve istatiksel değerlere yer verilmiştir. Bu çalışma İstanbul ilince özel sağlık sektöründe çalışan hemşireler üzerinde yapılmıştır. Çalışmanın amacı iş performansı ile yıldırma arasındaki ilişkiyi tanımlamak ve açıklamaktır. Ayrıca ilişki var ise ilişkinin derecesini belirlemeye çalışmak araştırmanın amacını oluşturmaktadır.

İş performansı ile yıldırma kavramı arasında bir ilişki olduğu anlaşıldığı takdirde bu çalışma özel sağlık sektöründe çalışan hemşirelere göz ardı edilmeyecek bulgular sunacaktır. Böylece daha verimli, motivasyonun olduğu, yıldırmanın olmadığı böylece iş performansının arttığı anlayışı kazandırılacaktır.

C. KAPSAM VE KISITLAR

Araştırmanın kapsamına bakıldığında coğrafi bölge olarak İstanbul ili seçilmiştir. Özel sağlık sektöründe çalışan hemşireler üzerinde anket uygulanmıştır. Çalışma özel sağlık sektörü baz alınarak yapılmıştır. Diğer sektörler üzerinde genelleme yapmak doğru değildir.

Araştırmanın örneklem birimi İstanbul ilinde özel sağlık sektörünün tüm alanlarında çalışan hemşirelerdir. Hemşirelerin hangi serviste veya poliklinikte olması fark etmeksizin anket uygulanmıştır. Devlet hastaneleri bu araştırma kapsamında yer almamaktadır.

Araştırmanın kısıtları kapsamında, anket çalışması 225 çalışan üzerinde planlanmış olup anket 225 kişiye ulaştırmıştır. Ancak 225 kişiden 25'i geri dönüş yapmadığı için çalışma sonuçları toplam 200 katılımcı üzerinden değerlendirilmiştir. 200 kişiden oluşan katılımcıların tamamı anket sorularına eksiksiz yanıt vermiştir.

Başka kısıt olmamasının sebebi araştırmacının araştırmayı yerinde kendi yönetmesi ve çalışanlara anketleri elden iletip gönüllülük esasına dayandırmasıdır.

D. BÖLÜMLERİN TANIMI

Çalışma sekiz bölümden oluşmaktadır. Girişten oluşan birinci bölümde sorun tanımlanması, amaç ve önem, kapsam ve kısıtlar kavramından bahsedilmektedir. İkinci bölümde yıldırma kavramı ele alınmaktadır. Yıldırmanın tanımı, aşamaları, tipolojisi, türleri, aktörleri, kavramın ortaya çıkma nedenleri ve sonuçları ve yıldırmayla başa çıkma yöntemleri hakkında bilgi verilmektedir. Sağlık sektöründe yıldırma kavramı ise ikinci bölümün son başlığını oluşturmaktadır. Üçüncü bölüm iş performansı kavramı, performansı etkileyen faktörler, performans yönetimi kavramı, iş performansının boyutları, iş performansını etkileyen faktörler ve iş performansı değerlendirme sisteminden oluşmaktadır. Dördüncü bölümde yıldırma ile iş performansı arasındaki ilişkiler üzerinde durulmuştur. Beşinci bölümde yöntem bilim hakkında bilgi verilmiştir. Araştırmanın tasarımı, hipotezleri, örneklemi, kullanılan ölçeklerin bulunması ve uygulanması açıklanmıştır. Altıncı bölümde ön analiz sonuçlarına yer verilmiştir. Yedinci bölümde demografik değişkenler ve hipotez testlerine ilişkin bulgular yer almaktadır. Sekizinci bölümde araştırmanın analiz ve sonuçları değerlendirilmiştir.

II. KURAMSAL TEMEL

Kuramsal temel bölümünde yıldırma kavramı ve iş performansı kavramı etraflıca incelenecektir. Ayrıca iki değişken arasındaki ilişki hakkında alanyazın araştırılıp gerekli bilgiler verilecektir.

A. YILDIRMA KAVRAMI

1. Yıldırmanın Tanımı

Yıldırma olgusu yaşamın her alanında bireylerin birbirlerini olumsuz etkilemeleriyle gün yüzüne çıkmaktadır. Mobbing olarak da bilinen bu kavram maruz bırakılan kişileri mental olarak oldukça yıpratmaktadır. Yıldırma uygulayan kişi veya kişiler genellikle hırslarının kurbanı olup rakip olarak gördükleri kişileri saf dışı bırakmak için psikolojik baskı uygularlar. Baskılar bireyleri umutsuzluğa itip intihar edecek seviyeye getirmektedir.

Yıldırma kavramı Konaklı'ya (2011) göre "Örgütsel ortamı ve çalışanı olumsuz etkileyen davranış ve uygulamalar alanyazında yıldırma, taciz, işyerinde saldırganlık, duygusal taciz ve işyerinde zorbalık gibi kavramlarla tanımlanmaya çalışılmıştır" (s. 14). Yıldırma günümüz iş dünyasında mobbing olarak bilinmektedir. Latince "mobile vulgus" sözcüğünden gelen mobbing dilimizde bezdirme veya yıldırma olarak yer almaktadır. Kelime anlamı olarak bakıldığında ise rahatsız etmek veya saldırmak gibi anlamlar taşımaktadır (Atıcı, 2015, s. 5).

İş yerinde çalışanların üstlerine, astlarına veya kendileriyle eş değer olan diğer işgörenlere çeşitli sebeplerden dolayı aşağılayıcı hareketler, imalı konuşmalar, bakışlarla tehdit etme veya psikolojik baskı uygulayıp hata yapmasını sağlama gibi sistematik olarak yapmış oldukları davranışlar yıldırma kavramını ortaya çıkarmıştır. Atıcı'ya (2015) göre, yapılan etik dışı davranışın yıldırma sayılabilmesi için bu davranışın altı

aydan fazladır ve en az haftada bir kere olmak üzere uygulanıyor olması gerekmektedir (s. 5). Ayrıca yıldırmanın tanımını Aksakal (2008) şu şekilde betimlemiştir:

> Mobbingin tanımı en basit haliyle kurbana söz hakkı tanınmaması, söz söylemek istediğinde sık sık sözünün kesilmesi, başarılı işler başardığında başkalarına mal edilerek başkalarının takdir edilmesi, başarısız işlerde sorumlu olarak gösterilmesi şeklinde oluşabileceği gibi ileri safhalarında adeta kurban ofiste yokmuş gibi davranılması şeklinde gelişen davranışlar olarak açıklanmaktadır (s. 22).

Tanımlar incelendiğinde yıldırma olgusunun bireyler üzerinde pskilojik baskı kurarak onların heveslerini, göstermiş oldukları başarılarını gerek hırs gerekse kıskançlık uğrana yıkmaya çalışmak olduğu görülmektedir. Mağduru olumsuz yönde etkileyen, iş yerine olan bağlılığını zayıflatan, verimliliğini düşüren ve sağlılığını kötüye çeken bu kavram maalesef gözle görülmeyen elle tutulmayan soyut bir yapıdadır.

Yıldırma sözcüğü çoğu ülkede anlam karmaşası olmaması için "mobbing" olarak adlandırılmaktadır. Bununla birlikte kavram "bossing", "bullying", "harcelement-moral" ve "harcelemnt psychologique" olarak da adlandırlmaktadır (Eğer, 2017, s. 12).

İşletmelerde yapılan baskının yıldırma sayılabilmesi için bazı değişkenlerin var olması gerekmektedir. Bunlardan ilki saldırının örgüt içinde gerçekleşiyor olmasıdır. En az altı aydır uygulanan bu baskının ayda bir kaç kez tekrar ediliyor olması gerekmektedir. Kişinin örgüt içinde eşitsizliğe maruz bırakılması diğer bir değişkendir. Mağdurun iletişim ve sosyal haklarının sürekli engellemeye çalışılması ve özgürlüğünün kısıtlanması yoluyla sistematik olarak şiddete maruz bırakılması yıldırmanın var olduğunu gösteren bir parametredir (Güdül ve Çolak, 2017, s. 5).

2. Yıldırmanın Kökeni ve Tarihsel Geçmişi

Yıldırma kavramının literatüre girmesi ve incelenmesi 1990'lı yıllara dayanmaktadır. Fakat terim 1960 yıllarda da Kontranz Lorenz tarafından kullanılmıştır. Avustralyalı davranış bilimcisi olan Lorenz yıldırmayı hayvanlar üzerinde açıklamaya çalışmıştır. Lorenz'in vurgulamak istediği yıldırma olgusunda kurban yalnız bırakılarak umutsuzluğa ve intihara sürüklenmektedir (Söğütlü, 2014, s. 6). 1970'li yıllarda Dr. Peter Heinemann yıldırmayı insan davranışları üzerinde incelemeye başlamıştır. İsveçli sosyolog

çocukların birbirine uyguladığı tahakküm ve baskıyı araştırmıştır (Akdeniz, 2013, s. 8). Yıldırma olgusunun iş yaşamı olarak ele alınması 1980'li yıllarda tıp bilimcisi ve endüstri psikoloğu olan Heinz Leymann tarafından ele alınmıştır. Leymann, iş yerlerinde yıldırma olgusunu geniş çerçevede tanımlayan ilk kişidir (Söğütlü, 2014, s. 6). İsveçli bilim insanının yapmış olduğu araştırmalar yıldırmanın örgüt içinde sanıldığından daha fazla yer aldığını ve iş görenleri etkilediğini ortaya çıkarmıştır. Leymann araştırmalarının sonucunda işletmelerdeki bazı çalışanların örgüt kültürü içerisinde barınamamaktan dolayı diğer çalışanlara baskı, bezdirme ve zorbalık uyguladıklarını saptamıştır. Bu psikolojik tacizi mobbing olarak adlandırmıştır (Akdeniz, 2013, s. 9).

Küresel bir sorun olan yıldırma Leymann'ın araştırmalarıyla gerek bireylere gerekse işletmelere fikir sahibi olmak için bir alt yapı hazırlamıştır. Günümüzde önem gören ve çözülmesi için araştırmalar yapılan bu olgu insan psikoloji üzerinde ciddi bir tehdit oluşturmaktadır.

3. Yıldırmanın Aşamaları ve Tipolojisi

Yıldırma çeşitli aşamalardan oluşan bir süreçtir. Süreç boyunca mağduru dışlamayı amaçlayan bu olgunun engellenmesi oldukça zordur. Yıldırma kavramının devamlılığı bu süreci başlatan bir eylemdir (Güven, Kaplan, ve Acungil, 2018, s. 5). Gönlüaçık'a (2017) göre yıldırma kavramı dört aşamadan oluşmaktadır. Leymann'ın oluşturduğu bu model; kritik olaylar, psikolojik yıldırma ve damgalama, işletme yönetimi ve işten ayrılma süreçleri olarak sıralanmaktadır (s. 6).

Kritik olaylar. Anlaşmazlık olarak da tanımlanabilmektedir. Bu aşamada yıldırmadan tam anlamıyla söz edilmez. Genellikle küçük atışmalarla baş göstermektedir. Bir olay karşısında yıldırmaya maruz bırakılmak istenen bireyin vermiş olduğu tepki yıldırmanın başlayıp başlamayacağına yön verir. Kişinin olaya direnme evresi kritik noktayı oluşturmaktadır (Özer, 2016, s. 16).

Psikolojik yıldırma ve damgalama. Yıldırmanın asıl baş göstermeye başladığı aşamadır. Mağdurlar üst yönetime şikâyet edilmekte ve yetkinlikleri küçük düşürülmeye çalışılmaktadır. Yıldırmanın sistematik bir şekilde uygulandığı evredir (Gönlüaçık, 2017, s. 6). Saldırgan davranışların ortaya çıktığı bu aşamada kurban sürekli sinirli ve yırtıcı bir ortamın içinde kendini bulmaktadır (Güven, Kaplan, ve Acungil, 2018, s. 5).

İşletme yönetimi. En can yakan aşama da sayılabilecek bu evrede yöneticiler mağdura karşı önyargılıdır ve yapılan bütün baskıyı görmezler. İşletme yöneticilerinin duygusal davranarak göstermiş oldukları yanlış tutum, mağduru büyük bir çaresizliğe itmektedir. Ayrıca yöneticilerin sorumluluk almaktan kaçınmaları ve duygusal şiddeti görmezden gelmesi de bu aşamanın büyük bir bölümünü oluşturmaktadır. İşletme yönetiminin var olan yıldırma durumuna etkisinin olması ve olayı mağdurun aleyhine kabul etmesi söz konusudur. Yöneticiler mağdurun suçlu olduğunu kabul edip işten çıkarma kararına kadar gidebilmektedir (Bağcı N. , 2010, s. 15).

İşten ayrılma. Bu aşamada kurban yıldırmaya dayanamayıp kendi isteğiyle işten ayrılabildiği gibi üst yönetim tarafından da işten çıkarılabilmektedir. Mağdurun psikolojisinin giderek kötüye gittiği bu aşamada sorunlar psikolojik destek alınmadan çözülememektedir. Özer (2016) yapmış olduğu araştırmada yıldırmanın sistematik olarak inanç, ırk, cinsiyet, siyasi görüş veya fiziksel göünüm gibi herhangi bir unsurdan dolayı kişileri bezdirerek işlerinden etme eylemi olarak var olduğunu tanımlamıştır (s. 17).

Yıldırmanın tipolojisini H. Leymann 45 farklı yıldırma davranışıyla var olduğunu ileri sürmüş ve bunları beş ana grupta incelemiştir. Grupların barındırdığı maddeler bireyin hangi yolla bezdirilmeye çalışıldığını kolaylıkla ortaya koymaktadır (Ekşici, 2009, s. 54).

Birinci grup davranışları. Kendini gösterme ve iletişimi etkileme grubudur. Mağdurun sözünün sürekli kesilmesi, iş görenlerle iletişiminin engellenmesi, sözlü veya yazılı tehdit edilmesi, yapmış olduğu işlerin ve özel hayatının eleştirilmesi ve sürekli azarlanması bu grubun davranışlar özelliklerindendir (Gönlüaçık, 2017, s. 7).

İkinci grup davranışları. Sosyal ilişkilere saldırının boy gösterdiği gruptur. Bu grupta mağdur yokmuş gibi davranılır. Kişinin diğer çalışanlarla konuşması ve yardımlaşması engellenir. Mağdur işletmenin sunmuş olduğu sosyal haklardan ayrı tutulmaya çalışılır (Ekşici, 2009, s. 54).

Üçüncü grup davranışları. İtibara saldırıların oluşturduğu gruptur. Özel hayatla veya bir özür durumuyla sürekli dalga geçilmesi, isimden ve görünüşten dolayı küçük düşürücü lakaplar takılması, asılsız söylentiler çıkartılıp birey hakkında sürekli konuşulup gülünmesi ve ırk, siyasi, din konularında kişiyle alay edilmesi bu grubun

saldırı çeşitlerindendir (Özer, 2016, s. 15). Mağdur kişi hakkında dedikodu yapmak ve mimikleriyle dalga geçmek yaygın olan saldırı şeklidir.

Dördüncü grup davranışları. Kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna saldırıların var olduğu bu grupta bireyin görev ve sorumluluklarının elinden alınması ve verilen işlerin sürekli değiştirilerek ya çok basit ya da çok zor işlerin bireye yüklenmesi gibi davranışlar görülmektedir (Ekşici, 2009, s. 55).

Beşinci grup davranışları. Bireyin sağlığına saldırılar bu grubun davranış özellikleridir. Kişinin fiziksel olarak yapamayacağı işlerin verilmesi, psikolojik olarak rahatsız olduğunun ima edilmesi ve özellikle kadınların cinsel olarak taciz edilmesi beşinci grup davranışlarının bazılarını oluşturmaktadır (Baykal, 2014, s. 2).

Rayner ve Hoel yıldırma tipolojisini beş gruba ayırmışlardır. Bunlardan ilki olan mesleki tehdit mağdurun yaptığı işi küçük düşürmek ve mesleğini tehdit edecek davranışlar göstermektir. Kurbanı sahip olduğu kişiliğiyle ezmeye çalışmak ise kişilik tehdidinin varlığını ortaya koymaktadır. Üçüncü davranış tiplemesi ise bireyi sosyal ve fiziksel olarak örgüt içinde izole etmektir. Aşırı iş yükleyerek yetişmeyecek tarihlerde bitirmesini istemek de bir diğer kategoridir. Son olarak referans olmayarak kişinin kariyerini tehlikeye atarak destabilize etmek de yıldırmanın türündendir (Kaya, 2012, s. 25).

Yıldırma davranışları doğrudan veya dolaylı yapılan şiddetlerden doğmaktadır (Kalay, Oğrak, ve Nişancı, 2014, s. 2). Zapf, bu yıldırma davranışlarını yedi katagoride toplamıştır. Bunlar; işle ilgili davranışlar, sosyal yalıtım, kişiliğe tehdit, fiziksel şiddet, bireyin değerlerine saldırı, özel saldırı ve dedikodudur (Kaya, 2012, s. 25). Bjorkqvist'un tipolojisi ise üç aşamadan oluşmaktadır. Üstü kapalı davranışların ve imaların boy gösterdiği dönem birinci aşamayı oluşturmaktadır. İkinci aşamada mağdura yönelik saldırılar daha nettir ve küçümsemeler başlar. Üçüncü ve son aşamada artık birey tamamiyle psikolojik ve fiziksel tacize maruz kalmaktadır (Belli, 2014, s. 10).

Yıldırma modellerinin bir diğeri ise İtalyan modelidir. Herald Ege tarafından geliştirilen İtalyan modeli Leymann'ın modeline göre farklı iki aşama içermektedir. Örgütlerde yaşanan stresin çatışmaya zemin hazırlaması hazırlık aşaması olarak kabul edilmektedir. Hazırlık aşaması tepkilerin sonucu ortaya çıkmaktadır. Burada kasıtlı

yapılan davranışlar söz konusu değildir. Birinci aşamaya geçildiğinde çatışma ortamında hedef kişi seçilir. Seçilen mağdur direk yok edilmeye çalışılır. Mağdurun olayın farkına varması ve kendini kötü hissetmeye başlaması ikinci aşamadır. Üçüncü aşamada kurban olaylara tepki göstermeye başlamaktadır. Dördüncü aşamada sorun yönetim tarafından öğrenilir. Yönetimin bu süreçte mağduru haksız görmesiyle bireyin örgüte bağlılığı azalmaya başlar. Yönetimin desteğini almayan mağdur psikolojik destek almak zorunda kalmaktadır. Bu beşinci aşama mağdurun iyice kötüleştiği dönemdir. Son aşamada ise mağdur duruma daha fazla katlanamaz ve işinden olur (Ürgenç, 2018, s. 29).

4. Yıldırmanın Davranışsal Belirtileri

Örgütlerde yıldırmanın örneklerine bakıldığında uygulayıcı mağdurun yeterince çalışmadığını öne sürüp tecrübesinin yetersiz olduğunu söyler. Bireyin iş yükünü arttırıp örgütün verdiği hakları kullanmasını engeller. İşle ilgili görüşlerini küçümser ve hatalarını yüzüne vurur. Mağdurun e postalarına ve telefonlarına cevap vermeyerek toplantılara katılmasını engeller. Mağduru işten kovmakla tehdit edip psikolojisini olumsuz etkiler. Bunlar gibi yıldırma türleri oldukça yaygın ve tehlikelidir (Solmuş, 2005, s. 7).

Mağdura ait kişisel eşyaların zarar görmesi, iş arkadaşlarıyla sürekli sorunların çıkması, kurbanın rahatsız olduğu şeylerin yanında bilinçli yapılması, bireyin ortama girmesiyle konuşulan konunun kapatılması, sürekli aşağılayıcı tavırlara maruz kalınması yıldırmanın davranışsal belirtilerindendir. Sayılan davranışların her birey üstünde farklı bir etkisi vardır. Kişilerin olayları kavraması ve tepki göstermesi bireyden bireye farklılık göstermektedir (Tengilimoğlu ve Çakıroğlu, 2014, s. 3).

5. Yıldırma Türleri

Yıldırma örgütsel ortamda yatay ve dikey yıldırma olarak ortaya çıkmaktadır. Eşit mevkide bulunanların birbirlerine uyguladığı bezdirme türüne yatay yıldırma denirken, üst kademelerdeki kişilerin alt kademelerdeki kişilere veya alt kademlerdeki kişilerin üst kademelerdeki kişilere uyguladığı bezdirme türüne ise dikey yıldırma denilmektedir (Ekşici, 2009, s. 56).

Yatay yıldırma. Yatay yıldırmada aynı seviyede çalışan iş görenler kendilerine bir mağdur seçip yıldırma uygulamaktadırlar. Aynı mevkide çalışan insanların rekabet, kıskançlık ve hırs gibi olumsuz özelliklerinden dolayı kurbanı küçük düşürmek için

uyguladıkları bu yatay yıldırma örgütlerde en çok görülen türdür. İşletmeye yeni alınan veya terfisi gerçekleşen kişilerin maruz kaldığı bu türde yıldırma açık şekilde belli değildir. Yıldırma uygulayan kişi veya kişiler yaptıklarını kabul etmezler; davranışlarını mağduru ortama alıştırmak için iyi niyetle yaptıklarını savunurlar (Çekin, 2014, s. 9). Fonksiyonel mobbing olarak da tanımlanan bu yıldırma türü kamu kurumlarında sık görülmemektedir. Klasik örgütlenme biçiminin kullanıldığı kamu kurumlarında dikey yıldırma yaygındır. Bireyler terfi olanaklarını arttırmak alt kademelerdeki çalışanların kendi kademelerine çıkmalarını engellemek için bu yıldırma türünü kullanmaktadırlar (Ekşici, 2009, s. 57). Yatay yıldırmaya maruz kalan bireyler bu zorlu süreçten çıkabilmek için üst yönetimle de sürekli mücadele etmek zorunda kalmaktadır. Eşit mevkide bulunan yıldırıcılar baskı uyguladıklarını kabul etmeden gizli bir şekilde hareket ederler. Bu durum üst yönetimin yanlış kararlar vermesine sebep olabilmektedir. Mağdurun kendini kanıtlaması bu yıldırma türünde daha da güçleşmektedir (Mimaroğlu ve Özgen, 2008, s. 7).

Dikey yıldırma. Hiyerarşik yıldırma olarak da tanımlanan bu yıldırma türünde üst kademelerden alt kademelere baskı uygulandığı gibi alt kademelerden de üst kademelere baskı uygulanmaktadır (Gönlüaçık, 2017, s. 8). Yatay yıldırma gizli ve sinsi bir biçimde uygulanırken; dikey yıldırma açık ve görünür şekilde uygulanmaktadır (Mimaroğlu ve Özgen, 2008, s. 7). Üst yönetim sahip olduğu yetkiye dayanayarak işgörenleri aleni bir biçimde psikolojik baskıya maruz bırakmaktadır. Astlar ise gruplaşarak seslerini ve güçlerini kolaylıkla ortaya çıkarmaktadır.

Yukarıdan aşağı yıldırma türü. Üst konumda bulunan bireyin yetkilerini kötüye kullanarak çeşitli nedenlerden dolayı alt kademesinde çalışan kişilere uyguladığı yıldırma türüdür. Kişi, genellikle egosal tatmin olmak için bu yıldırma türüne başvurmaktadır. Düzenli çalışan, gelecek vaat eden ve pratik çözümler üreten astın ileride üstünün mevkisine geçme durumu yöneticiyi korkutabilir. Bu düşünce tarzı üst yöneticiyi astlarına baskı yapmaya yol açabilmektedir (Çekin, 2014, s. 9).

Aşağıdan yukarı yıldırma türü. Bu yıldırma türü oldukça az görülse de temelinde yöneticiyi kabullenememe yatmaktadır. Aşağıdan yukarı dikey yıldırma genellikle astların grup halinde hareket etmeleriyle ortaya çıkmaktadır. Yöneticinin vermiş olduğu görevleri yerine getirmeme, yetkisini hiçe sayma ve bir yanlışını aramayıp ortaya çıkarma

bu türde yaygın görülen yıldırma şeklidir (Gönlüaçık, 2017, s. 7). Cinsiyet ve yaş kavramının bu yıldırma türünün ortaya çıkmasında büyük etkisi olduğu ileri sürülebilir. Özellikle üst yöneticilerin kadın olması erkek çalışanları rahatsız edebilmektedir. Bir kadının yeterli donanıma sahip olmadığı düşüncesi ve bir kadının vermiş olduğu görevleri yerine getirmenin acizlik olduğu düşüncesi yıldırmaya yol açan bir diğer önemli husustur. Ayrıca kendinden yaşça küçük yöneticilerin emirlerine uymak da astları bezdirmeye başvurmaya itmektedir.

6. Yıldırma Aktörleri

Kültür veya sektör farkı olmaksızın her örgütte yıldırma olgusu ortaya çıkmaktadır. Yıldırma kavramı üç ana etken etrafında dönmektedir. Yıldırma mağdurları veya kurbanları, yıldırma uygulayanlar veya saldırganlar ve yıldırmayı izleyenler bu çemberi oluşturan gruplardır. Yıldırma kavramını anlamanın ve başa çıkmanın yolu her işletmede bulunan bu üç rolü keşfetmeyle başlamaktadır (Ekşici, 2009, s. 49).

Yıldırma uygulayanlar. Bireylerin sahip olduğu farklı kişilik özellikleri yıldırma uygulama şekillerini etkilemektedir. Bencillik, düşmanlıktan zevk almak, can sıkıntısı, korkaklık, ahlaki bozukluk ve yetiştirilme tarzı gibi unsurlar bireyleri yıldırmaya itmektedir (Şenerkal, 2014, s. 15). Yıldırma uygulayıcıların kişilik özelliklerine göre birçok çeşidi vardır:

Narsist yıldırıcılar. Narsist kişilerde kendini beğenmişlik söz konusudur. Bu bireyler başkalını daima küçümserler ve kendilerini önemli ve özel görürler. Başkalarının duygu ve düşüncelerine önem vermeyen bu bireyler empati kuramazlar, sürekli övülmeyi ve kendilerinin ön planda olmasını isterler. Narsist kişilerin başka önemli özellikleri ise kin ve kıskançlık duygularının oldukça yoğun olmasıdır. Eleştirilere karşı olan bu bireyler kendilerine yapılan pozitif eleştirileri bile aşağılayıcı olarak görürler ve bu durumda öfkelerine sahip çıkamazlar. Amaçları uğruna insanları kullanan bir karakteristik özellikleri vardır. Daha çok para, ün ve mevki için insanları kendi menfaatleri için kullanırlar (Fettahlıoğlu, 2008, s. 105). Kendilerine rakip gördükleri kişileri saf dışı bırakmak asıl amaçlarıdır. Yıldırma yaparken kinlerini öfkelerini sinsi bir şekilde kullanırlar.

Fesat yıldırıcılar. Sürekli kötü düşünceler besleyen kişilerdir. Yalan yoluyla bireyleri yıpratmak onlar için normal bir aktivitedir (Musaoğlu, 2013, s. 26).

Bağıran yıldırıcılar. Şiddetle bir yerlere gelebileceğine inanan kişilerdir. Bu insanlarla geçim oldukça zordur. Sürekli huzur bozan ufak sorunları gün yüzüne çıkaran bu kişiler sürekli küfür ve beddua ederler. Kendilerinin her şeyi bildiğini iddia edip patronculuk oynarlar.

İkiyüzlü yıldırıcılar. Yaptıklarının bilincinde olan bu kişiler etrafındaki insanlara rahat vermezler. Sürekli yaptıklarını inkâr ederler. Başkalarının mutlu olmasını engellemek için çaba sarf ederler (Yılmaz N. , 2014, s. 29).

Borderline yıldırıcılar. Sürekli duygusal karmaşıklık hisseden bu bireyler insanları çok iyi ve çok kötü olarak iki gruba ayırırlar. Tutarsızlıkları onları yıldırıcı hareketler yapmaya itmektedir (Fettahlıoğlu, 2008, s. 108).

Eleştirici yıldırıcılar. Sürekli memnuniyetsiz olan bu kişiler başkalarının yaptıkları işi sürekli eleştirirler (Musaoğlu, 2013, s. 27).

Hayal kırıklığına uğramış yıldırıcılar. Daima haset düşünen bu kişiler istedikleri mevkilere gelememişlerdir. Kendi ulaşamadıkları hayallere kimsenin ulaşmasını istemezler (Musaoğlu, 2013, s. 26).

Korkak yıldırıcılar. Rakiplerinden korkan bu kişiler psikolojik şiddete başvururlar (Musaoğlu, 2013, s. 28).

Dalkavuk yıldırıcılar. Bu kişiler üstlerinin gözüne girebilmek için önüne gelen kişileri ezerler, kendilerini patron yancısı olarak görürler.

*Saman altından su yürüten yıldırıcılar***.** Yaptıkları kötülüğün açığa çıkmasından çekinen bu kişiler mağdurlara karşı sürekli gülümserler (Musaoğlu, 2013, s. 27).

Megaloman yıldırıcılar. Mağdurlara sessizce baskı uygularlar. Kendilerinin üst olduğunu herkese kanıtlamak isterler. Karakter yapılarından dolayı kendilerine güvenleri oldukça azdır. Kişiyi mağdur edebilmek için telefonlarına cevap vermezler ve yapması gereken işleri eksik aktarırlar. Mağdurları yetersiz ve kendine muhtaç görmek isterler (Yılmaz N. , 2014, s. 29).

Pusuda bekleyen yıldırıcılar. Saldırıya direk olarak geçmezler. Başlarda izleyici konumundadırlar (Musaoğlu, 2013, s. 26).

Yıldırma mağdurları. Yıldırma uygulayanlar farklı kişilik yapılarına sahip olduğundan dolayı kendine herhangi birini kurban seçebilmektedir. Bununla birlikte yapılan araştırmalar mağdurların belli özelliklerinden ötürü hedef seçildiğini göstermektedir. Kök, (2006) yapmış olduğu araştırmada mağdurların genellikle zeki, güvenilir, sosyal, işini düzenli ve zamanında yapan, üstün donanımlara sahip ve sürekli kendini yenileyen üretken insanlardan oluştuğunu gözlemlemiştir (s. 6). Yıldırma mağdurların sahip olduğu kişilik özellikleri şunlardır: (a) dalgın kişilik, (b) neşeli kişilik, (c) korkak kişilik, (d) günah keçisi olan kişilik, (e) edilgen kişilik, (f) alıngan kişilik, (g) hırslı kişilik, (h) paranoyak kişilik, (i) katı kişilik, (j) özgüvenli kişilik ve (k) tutsak kişiliktir (Musaoğlu, 2013, s. 30). Örgütlerde dört farklı tip mağdur olduğunu söyleyen Yılmaz, (2014) bu grupları yalnız birey, acayip birey, başarılı birey ve yeni gelen birey olarak sınıflandırmıştır (s. 32). İşletmede özellikle cinsiyetten dolayı azınlık olan kişi veya kişiler psikolojik baskıya maruz kalmaktadır. Yalnızlığa itilen bu kişilere gerekli yardımın sağlanmaması örgüt verimini düşüren en büyük sorunlardandır. Genellikle erkek çalışanların bulunduğu işletmede olan bir kadının dışlanması, taciz edilmesi ve alay konusu olması onun yalnızlığa itilmiş bir mağdur olmasını göstermektedir. Bir başka mağdur tipi ise işe yeni başlayan kişilerdir. Özellikle yerine geldiği kişinin çok sevilmesi mağdurun benimsememesine sebep olmaktadır ve göstermiş olduğu başarılar hiçe sayılmaktadır. Örgütte başarısı ün salan kişilerin yöneticiler tarafından takdir edilmesi diğer çalışanlarda kıskançlık duygusunu kabartabilmektedir. Bu olay başarılı kişinin yıldırma kurbanı olmasına yol açmaktadır. Örgüt içinde herhangi bir sebepten dolayı farklılık gösteren kişiler de sıkça yıldırmaya maruz kalmaktadırlar. Kişilerin farklı dine sahip olmaları, ırklarının ortamdaki diğer çalışanlarla aynı olmaması veya giyim tarzlarının genellemeden çok farklı boyutta olması acayip kişi mağduruna örnek verilebilmektedir (Yılmaz N. , 2014, s. 32).

Yıldırmayı izleyenler. Yıldırmaya maruz kalanların yaşadığı sorunları görmesine rağmen ses çıkarmayan bu insanlar gerekli sebeplerden ötürü izleyici olmayı tercih etmektedirler. İzleyiciler; diplomatik, menfaatçi, ilgili, bir şeye karışmayan ve ikiyüzlü izleyiciler olmak üzere beş grupta sınıflandırılmaktadır (Fettahlıoğlu, 2008, s. 123).

Diplomatik izleyici. Uygulanan yıldırmaya karşı taraflar arası uzlaşma sağlamaya çalışan kişilerdir. Kişiler arası köprü kurmaya çalışan bu birey genelde bir grup tarafından çok sevilirken diğer grup tarafından sevilmemektedir (Fettahlıoğlu, 2008, s. 123).

Menfaatçi izleyici. Kendi çıkarlarını düşünen bu insanlar yıldırmayı içten içe desteklerler ancak bunun kimse tarafından bilinmesini istemezler.

İlgili izleyiciler. Bireylerin sorunlarıyla fazla ilgilenen ve merak eden bu kişiler Karavardar'a (2009) göre son derece ısrarcıdırlar ve mağduru sürekli sıkıştırırlar (s. 32). Bu kişiler ortada olan baskıyla kendilerine eğlence çıkarırlar ve dedikodularla bireyleri bıktırırlar.

Bir şeye karışmayan izleyiciler. Gördükleri karşısında sessizliğini koruyan bu bireyler sorundan hoşlanmazlar ve kesinlikle dahil olmak istemezler. Hem mağduru karşı hem de yıldırma uygulayan kişiye karşı oldukça duyarsızdırlar.

İkiyüzlü izleyiciler. Bu izleyici tipleri kendilerinin de yıldırmaya maruz kalmasından korktukları için ikiyüzlü davranırlar. Mağdurun yüzüne gülerken uygulayan kişinin tarafını tutarlar. Sıklıkla yalana başvuran bu kişiler bezdirmeyi görmediklerini söylerler (Fettahlıoğlu, 2008, s. 125).

7. Yıldırma Olgusunun Ortaya Çıkma Nedenleri

Mental olarak uygulanan bir şiddet türü olan yıldırmanın nedenlerinin bulunması oldukça zordur. Yapılan araştırmaların farklılık göstermesine rağmen yıldırma üç ana neden etrafında incelenebilmektedir. Mağdurdan kaynaklı, uygulayıcıdan kaynaklı ve örgüt yapısından kaynaklı nedenler yıldırmayı oluşturan etkenlerdir (Ocak, 2008, s. 28). Mağdurdan ve uygulayıcıdan kaynaklanan yıldırma nedenleri bireysel sebepler olarak bir başlık altında incelenebilir. Özellikle bireylerin sahip olduğu kişilik yapıları yıldırmada önemli rol oynamaktadır. Her bireyin kendine has kişilik yapısı olması kişilik kavramının tam anlamıyla tanımlamasını zorlaştırmaktadır. Özsoy ve Yıldız'a (2013) göre kişilik; kişiyi diğerlerinden ayıran ve kendine has segiledikleri özelliklerinden oluşan kalıcı davranış bütünüyken; Ocak, (2008) yıldırma aktörü olmada büyük rol oynayan kişiliği bireyin davranışlarını, yetkinliklerini, dış görünüşünü oluşturan fiziksel ve ruhsal özelliklerinin tümü olarak tanımlamaktadır. Bireylerin sahip olduğu kişilik özellikleri iş yaşamlarında oynadıkları rolleri, psikolojik baskıları ve baskılarla nasıl başa

çıkabileceklerini oldukça etkilemektedir. Yapılan araştırmalar beş faktör kişilik modelinin insanları sınıflandırmakta kullanışlı olduğunu göstermektedir. Dışadönüklük, açıklılık, duygusallık, geçimlilik ve sorumluluk parametrelerinden oluşan bu modeli oluşturan gruplardır. Her bir parametrenin tanımladığı sıfatlar bireylerin kişilik özelliklerini ortaya çıkarmaktadır. Yıldırma aktörlerinin kişilik özelliklerinin çözümlenmesi kimin hangi rolü oynadığını bulmada yardımcı olacak ve sorunla başa çıkmada kolaylık sağlayacak bir etkendir.

Yıldırma kültürel veya maddi değerlerden dolayı ortaya çıkmaktadır. Kişiler kendi yetersizliklerinin başkasında var olduğunu görünce kabullenememektedirler. Kendi başarısızlıklarını mağdurları yıpratarak örtmeye çalışmaktadırlar (Yumuşak, 2013, s. 41). Psikolojik tacize küçük yaşlardan beri tanık olan bireyler kendilerini savunma yolu olarak yine bezdirmeyi tercih eder ve saldırgan bir tavır sergilerler (Köse ve Uysal, 2010, s. 5).

Bireysel kaynaklı yıldırma nedenleri. Özdevecioğlu, (2016) kurbanı "mağdur bir olay ya da olaylar serisi sonunda zarar gördüğünü algılayan kişidir" diye tanımlamıştır (s. 4). Mağduriyetin kişiye sürekli uygulanmasının çeşitli sebepleri vardır. Yıldırmanın örgütsel nedenlerden daha çok çalışanlar arasındaki uyuşmazlıklardan ortaya çıktığı bilinen bir gerçektir. Bu uyuşmazlıkların baş göstermesinin birçok sebebi olduğundan örgüt içinde herkes psikolojik baskıya maruz kalmaya adaydır. Ancak bireylerin sahip olduğu güçlü kişilik özellikleri diğer iş görenler için tehlike arz etmektedir ve bu kişiler kurban olarak seçilmeye daha müsait bir konumdadırlar. Bireyin değiştiremeyeceği bazı özellikleri de yıldırmaya davet açan bir etkendir. Kişinin ten rengi, cinsiyeti, boyu, yaşı gibi fiziksel özellikleri ve kültürel değerleri, inançları kurban olarak seçilmesini etkilemektedir (Tutar, 2004, s. 10).

Yıldırmaya maruz kalan kişilerin Fettahlıoğlu'na (2008) göre kışkırtıcı kurban ve uysal kurban rolü olmak üzere iki tiplemesi vardır (s. 54).

Kışkırtıcı kurban rolü. Mağdurların saldırgan yapıya sahip olmaları diğer çalışanların huzuruna bozabilmektedir. Kendilerini rahata alabilmek için bu özellikteki kişilere psikolojik baskı uygulayabilmektedirler.

Uysal kurban rolü. Kendini savunamayan, içe dönük ve çekingen rolünde olan kişiler de mağdur olmaya adaylardır.

Yıldırma uygulayıcıların kişilik özellikleri başarılı insanları çekememezliğe itmektedir. Mevkilerinin tehlikeye girdiğini düşünen bu bireyler psikolojik baskıya başvurmaktadır. Kişinin amacı ise Tutar'a (2004) göre kurbana boyun eğdirip özgüvenini yıpratmaktır böylece mağdurun koşulsuz itaati ortaya çıkacaktır (s. 10). Özellikle kurban olarak görünen kişilerin baskıya tepki göstermeleri ve kendini ezdirmemeleri uygulayıcı daha da tahrik etmektedir. Kişiler arası ufak atışmalarla başlayan bezdirme uygulayıcının karakteristik özelliğinden dolayı gittikçe büyür ve kişi egosunu tatmin edebilmek için mağduru saf dışı bırakmayı amaçlar. Daha ileri boyutlara da taşınabilen psikolojik taciz kurbanın işten çıkarılması için en son saffaya kadar arttırılır (Öztürk, Dereli, İpek, Müdüroğlu, ve Faikoğlu, 2015, s. 3).

Örgütsel kaynaklı yıldırma nedenleri. Örgütün gerek kültürel yapısı gerekse işleyiş tarzı psikolojik baskıya yol açabilecek nedenler doğurmaktadır. Yıldırmaya sebep olan nedenler hakkında literatürde çok fazla bilgi vardır. Örgütlerin yönetim tarzı yıldırma sebeplerinin başında gelmektedir (Akpunar, 2016, s. 6). Örgütten kaynaklanan yıldırma nedenleri;

1. Liderin yönetim tarzı,
2. Örgüt kültürünün dogmatik olması,
3. Sürekli rekabet ortamının olması,
4. İş yükünün dengesiz dağıtılması,
5. Çalışma saatlerinin düzensiz ve yoğun olması,
6. Gerekli çalışma malzemelerinin sağlanması,
7. Çalışanlar arasında ayrımcılık yapılması,
8. İş yeri stresinin yoğun olması,
9. Mesleki yeterliliklerin yanlış hesaplanması şeklinde sıralanabilmektedir (Öztürk, Dereli, İpek, Müdüroğlu ve Faikoğlu, 2015, s. 3).

Yıldırmayı var eden örgütsel etkenlerin en önemli yönetimin kötüleşip baskıyı görmezden gelmesidir. Örgüt kültürünün ve çalışma ortamının iyileştirilmesini sağlamayan yöneticilerin yıldırmaya göz yumduğu söylenebilmektedir. Görev tanımlarının belirsiz olması çalışanlar arasında anlaşmazlıklara yol açabilmektedir. Üst yönetimin çalışanların

yetkinliklerini göz önüne alarak programlı bir görevlendirme yapmaması bezdirme ortamının oluşmasına neden olmaktadır. İşletmede iletişimin zayıf olması, iş görenlerin isteklerini ve sorunlarını üstlerine rahatça bildirememeleri de örgütten kaynaklanan yıldırma sebeplerindendir (Erdem, 2014, s. 4). Özen'e (2007) göre otoriter liderlik sergileyen yöneticiler yıldırmaya ortam hazırlamaktadır (s. 17). Otoriter tavırlardan çekinen çalışanlar sorunlarını çözmek için üstlerine danışmamaktadırlar. Bunun yanı sıra sadece örgütün çıkarlarını düşünen liderler de baskıyı görmezden gelip çalışanların sorunlarıyla ilgilenmemektedir.

İnsan kaynakları yönetimi çalışanın ihtiyaçları doğrultusunda daha verimli, huzurlu ve başarılı bir iş ortamı sağlamaya yönelik çalışmalar yapmaktadır (Altıntaş, 2018, s. 5). İnsan kaynaklarının yıldırmaya etkisi ilk olarak işe alımda görülmektedir. Adayların kişiliklerinin işe uygun olup olmadığının belirlenmesi baskının önüne geçmede oldukça önemli bir husutur. Bununla birlikte personele uygun eğitimlerin verilmemesi, güvenli bir iş ortamının sağlanmaması ve ödüllendirmedeki adaletsizlikler de insan kaynakları yönetimi tarafından yıldırmaya yol açan sebeplerdir (Majidli, 2017, s. 124). Görüldüğü üzere yönetim biçimlerinin iş görenlerin sağlıklı perfomans göstermelerini etkilediği aşikardır.

8. Yıldırma Olgusunun Sonuçları

Yıldırma sonuçları ve etkileri oldukça kapsamlı olan bir psikolojik etmendir (Göktürk ve Bulut, 2012, s. 3). Psikolojik baskının baş gösterdiği örgütlerde bazı büyük sorunlar oluşmaktadır. Ruhsal olarak kişileri kötüye iten yıldırmanın bireye, örgüte ve topluma önemli ölçüde zarar verdiği bilinen bir gerçektir.

Yıldırmanın bireyler üzerindeki etkileri. Yıldırmanın en çok etkilediği kesim şüphesiz ki mağdurlardır. Kurban olarak seçilen bu kişiler fizyolojik, psikolojik ve sosyo-ekonomik açıdan önemli sorunlar yaşamaktadır. Psikolojik baskı altında olan bireyin ilk önce kişiliği tehlikeye girmeye başlamaktadır. Ezilen mağdur kendini suçlamaya başlayıp hem iş yerinden hem de sosyal çevresinden uzaklaşacaktır. Git gide içine kapanan kurban kişiliğiyle boğuşup diğer fiziksel sorunları hayatına almaya başlayacaktır (Bıçakçı, 2017, s. 24). İri'ye (2015) göre yıldırma mağdurda yoğun stresten kaynaklı depresyon, özgüven eksikliği, endişe, dikkat dağınıklığı, yüksek tansiyon, ellerde titreme, şiddetli baş ağrıları, bağırsak sorunları, deri bozuklukları, aşırı yeme veya yememe isteği gibi hem ruhsal hem

de fiziksel sorunlar oluşturmaktadır (s. 11). Bireyin yaşadığı aşağılanma duygusuyla zedelenen özgüven eksiliğinin sonuçları ciddi boyuttadır. Kişi günlük işlerini bile yaparken tereddüt yaşamaya başlar. Örnek verecek olursak; mağdur markete veya bankaya gidip ihtiyaçlarını görmede sorun yaşamaya başlar veya toplu taşıma araçlarında insanların bakışları altında ezilme duygusuna kapılıp sokağa çıkma isteği kırılabilir (Tınaz, 2006, s. 8). İş tatminin tanımını Erdil, İmamoğlu ve Erat (2004) kişinin işiyle mutluluğu olarak betimlemişlerdir (s. 2). Bu tanımdan hareketle bireyin işletmede mutlu olmaması ve psikolojik şiddete maruz kalması büyük sorunlara yol açacaktır. Kişi örgüt içinde yaşadığı bu problemlerle baş edemez ise iş tatminsizliği başlar ve verimliliği hızlı bir şekilde düşüş gösterir. Yıldırma mağdurları yaşadığı psikolojik ve fizyolojik sorunları aşmak için tıbbi destek alma gereği duyacaklardır. Psikolojik desteğin ve ilaçların maliyetleri kişileri ekonomik yönden etkileyen bir diğer sorundur. Ayrıca kişinin mağduriyet sonucu işten ayrılması düzeli kazancını da yok edecektir (Fettahlıoğlu, 2008, s. 136). Mağdurun imajını zedeleyen yıldırmanın izleyicilerin üzerinde de olumsuz etkileri vardır. Bu sürece şahit olan bireyler aynı sorunun başlarına gelebilmesinin endişesini yaşayıp strese maruz kalabilirler (Fettahlıoğlu, 2008, s. 134). Kurbanların psikolojik tacizden etkinmeleri kişiliklerine göre değişiklik göstermektedir. Yıldırmanın birey üzerindeki etkileri üç farklı derecede incelenebilmektedir. Gösterilen tepkilere ve mücadeleye göre birinci, ikinci ve üçüncü derece baskı olarak sınıflandırılmaktadır (Fırat, 2018, s. 27).

Birinci derece yıldırma. Kişinin direnmeye çalıştığı aşamadır. Mağdur çevresine durumu yansıtmaz. Birey bu derecede alıngan olmaya başlar (Aras, 2012, s. 23).

İkinci derece yıldırma. Birey daha çok fiziksel sorunlar yaşar. Uykusuzluğu başladığı, mide ve baş ağrılarının sürekli olduğu dönemdir. Mağdur alkole veya ilaçlara sığınır. Yeme alışkanlığında büyük değişiklikler görülür (Atasever, 2013, s. 44).

Üçüncü derece yıldırma. Ciddi ve kalıcı hastalık ortaya çıktığı bu dönem kişinin intihara meyilli olduğu kısımdır. Mağdur çevresine olayı yansıtır ve onları da etkilemeye başlar. Kalp rahatsızlıklarının, kalıcı tansiyon hastalıklarının ve panik atak gibi ağır psikolojik sorunların ortaya çıkması geri dönmesi zor bir hal alır (Fırat, 2018, s. 28).

Yıldırmanın örgütler üzerindeki etkileri. Psikolojik baskı bireyleri etkilediği gibi örgütleri de olumsuz etkilemektedir. İşletmeleri özellikle ekonomik yönden sarsan yıldırmanın çeşitli sonuçları vardır (Çıngırlar, 2014, s. 25). Yıldırma, örgütlerin büyüklüğüne göre etkisi değişen bir kavramdır. İş görenlerin olumsuz sonuçlarla karşılaşmasının ardından işletmeler de maddi ve manevi sorunlarla karşılaşacaklardır. Güven, Kaplan ve Acungil'e (2018) göre yıldırma davranışları kanser hücresi gibi yayılıp tüm işletmeyi zarara sokacaktır (s. 6). Yıldırma olgusunu önemsemeyip çözüm üretmeyen işletmeler bunun sonucunu oldukça ağır bir şekilde görecektir. Baskı sonucu performansı düşen personel, örgütün verimliliğini de olumsuz etkileyecektir. Saldırının var olduğu iş yerlerinde çalışanlar devamsızlığa, işi hatalı yapmaya ve bilgilerini kötü kullanmaya meyillidir. Verimliliği kötüye götüren bu davranışlar bütüne dönüşüp örgütü olumsuz etkilerler (Bıçakçı, 2017, s. 30). Yıldırma süreci bütün örgütü ve örgüt çalışanlarını olumsuz etkilemektedir. Sürecin bireyleri bıktırması ilk olarak işe devamsızlığı ortaya çıkaracaktır. Sağlıklı düşünmesi engellenen çalışanların örgüte bağlılıkları azalacaktır. Düzensiz işe gelmemeler, geç kalmalar ve tazminat alabilmek için etik dışı bazı davranışlar baş göstermeye başlayacaktır (Göyşen, 2015, s. 57). Ekonomik olarak örgütü saran yıldırma iş yerinin imajını da zedelemektedir. Yaşanılan sorunların sosyal çevrede dile getirilmesi olası bir durumdur (Atasever, 2013, s. 46). İşveren markasını olumsuz etkileyen bu süreç yetenekli bireylerin işletmeye çekilmesini engellemektedir (Atar, 2017, s. 48).

Sonuç olarak psikolojik şiddetin gittikçe arttığı örgütlerde ilk olarak çalışanlar arasındaki çatışmalar ortaya çıkacaktır. Önlem alınmadığı takdirde örgüt kültürüne yerleşen yıldırma örgütün markasını sarsacaktır. İş görenlerin örgütsel bağlılığı azalarak birbirlerine ve işlerine olan saygınlıkları yitecektir. Bireyin maruz kaldığı baskı ortamı işe devamsızlıkları ve verimsizliği yaratacak böylece örgütün ekonomik olarak zayıflaması söz konusu olacaktır (Dokuzer, 2018, s. 58).

Yıldırmanın toplum üzerindeki etkileri. Yıldırmanın oluşturduğu sorunlar bireyleri ve örgütleri etkilemekle kalmayıp toplumu da etkilemektedir. Toplum ve ülke açısından ortaya çıkan bazı sorunlar şunlardır: (a) sağlık harcamalarında ciddi anlamda artış, (b) işsizlik oranında artış, (c) işsizlik maaşlarının ülke ekonomisine yükü, (d) üretim kaybı, (e) vergi kaybı, (f) devletin yıldırmayla başa çıkma yollarına harcadığı zamanın ve

masrafın artışı, (g) baskının ailevi sorunlara sebep olması, (h) kişiliğin etkilenmesi sonucu kötü alışkanlıkların edinilmesi ve toplumun özendirilmesidir (Uçan, 2018, s. 35).

9. Yıldırmayla Başa Çıkma Yöntemleri

Günümüz işletmelerinde rekabet hızının artmasıyla yıldırma olgusu daha çok ön plana çıkmaya başlamıştır. İş görenlerin gününün çoğunu geçirdikleri iş yerlerinde huzurlu olması verimliliği ve bireylerin psikolojisinin iyi olmasını sağlayacaktır; bu sebeplerden ötürü bezdirmenin önlenmesi gerekmektedir (Söker ve Tuzcu, 2017, s. 9). Yanardağ'a (2017) göre yıldırma kavramını sürekli anmak başa çıkmanın ilk adımını oluşturmaktadır (s. 7). Kavramın bilinmesi ona karşı nasıl bir önlem alınacağını anlamaya yardımcı olacaktır. Yıldırmanın sonuçlarının ağırlığına karşılık birçok baş etme yöntemi vardır. Bu başa çıkma yolları bireysel, örgütsel, toplumsal ve hukuksal yollar olarak sınıflandırmak mümkündür (Mizrahi, 2013, s. 7). Yıldırmayla başa çıkmanın en büyük yolu çalışanların ve yöneticilerin konu hakkında bilgilendirilip eğitilmesidir (Ehi, 2011, s. 40).

Bireysel başa çıkma yöntemleri. Yıldırma ile baş etmenin en kilit noktası şüphesiz ki bireyin kendisidir (Var, 2016, s. 32). Bireysel başa çıkma yöntemleri anlayış gösterme, geri çekilme ve savaş açma yollarıyla olmaktadır. Durumu kabullenen mağdurun anlayış göstermesi ve durumu görmezden gelmesi mümkündür. Ancak uzun süredir devam eden yıldırmaya karşı kuvvetli bir başa çıkma yöntemi değildir. Kurban belli bir zamandan sonra baskıdan etkilenmeye başlayacaktır. Eğer birey karşısındaki kişinin daha üstte olduğunu ve baş edemeyeceğini anlarsa geri çekilebilir. Boyun eğmenin kabul gördüğü savunma şeklidir. Kişiliği kuvvetli olan mağdurlar ise karşı savaş açmayı tercih ederler. Kesinlikle boyun eğmeyen bu bireyler kendini kanıtlamaya ve baskının üstesinden gelmeye çalışırlar (Yıldız, 2016, s. 13). Mağdurun yıldırma karşısında alması gereken bazı önlemler vardır. Öncelikle kişi, yıldırma karşısında olayı iyice analiz edip işten ayrılmaya veya savaşmaya karar vermelidir. Destek alınmasını düşündüğü takdirde bireyin bir uzmana başvurması gerekmektedir. Durumu kabullenen kurban, iş arkadaşlarına da yaşadığı sorunları göstermelidir. Yaşanılan sorun karşısında hukuksal haklarından haberdar olmalı ve gerektiğinde kullanmalıdır. Mağdur şiddeti ispatlamak için gerekli kanıtları toplamalıdır. Sıkıntılı sürecin mutlaka üst yöneticiler tarafından da bilinmesi sağlanmalıdır (Solmaz, 2015, s. 24). Var'a (2016) göre mağdurun yıldırmayla başa çıkması için özgüvenini geliştirmesi, ruh sağlığını koruması, yetkinliklerini artırması

ve kişisel değerlerine sahip olması gerekmektedir (s. 34). Ayrıca mağdur her zaman sakinliğini korumalı, tepkilerini doğru şekilde göstermeli, kendini yalnızlığa itmemeli ve yıprandığı zamanlarda izin alıp hızlı bir şekilde toparlanmalıdır (Mavi, 2015, s. 124). Mağduriyeti gülünç bulmayı başaran bireyler bu durumla daha kolay başa çıkacaklardır. Birey sahip olduğu üstünlüklerden dolayı yıldırmaya maruz kaldığını bilmeli ve insanların yaptıklarının ne kadar kalitesiz bir tepki olduğunu kavranmalıdır. Böylece süreç mağduru etkilemeyecektir ve kişi duruma gülüp geçebilecektir (Atıcı, 2015, s. 55).

Örgütsel başa çıkma yöntemleri. Yıldırma olgusunun bireyleri ve örgütü huzursuz ettiği bilinen bir gerçektir. Bireylerin kişilik özellikleri baskıyla mücadelede yetersiz kalabilmektedir. Bu sebepten ötürü yıldırmayla başa çıkmada örgütlere büyük görevler düşmektedir (Elisha, 2018, s. 14). Örgütlerin psikolojik şiddete karşı hem çalışanlarının huzuru hem de kendi maddi çıkarlarını korumak için alması gereken önlemlerin başında açık kapı politikası uygulamak gelmektedir. Bir sorunla karşılaşan personel çekinmeden üstlerine durumu anlatabilmeli ve yönetimdeki kişilere rahatlıkla ulaşabilmelidir. Yıldırma kavramı konusunda personeli eğitmesi gereken örgütün bu konuda caydırıcı cezalar uygulaması gerekmektedir. Gerekli yazılı kurallar oluşturulmalı ve kesinlikle müsamaha gösterilmemelidir (Belikırık, 2009, s. 60). İşletme yıldırmaya göz yummamalı, çalışanlara her zaman destek olmalıdır. Sorunları gün yüzüne çıkarıp çözmeye çalışmalı ve iş görenler arasında uyumu sağlamalıdır (Hiçkorkmaz, 2016, s. 26). Atasoy'a (2010) göre örgüt yıldırmaya karşı bir sistem kurmalı ve politikalar oluşturmalıdır. Herkese adaletli davranan işletmeler yıldırma sorunuyla daha kolay başa çıkacaktır (s. 49). İşletmelere düşen görevlerin başında örgütsel bütünlüğü sağlamak gelmektedir. Böylece örgüt hedeflerine ulaşmanın yolu açılacak kuvvetli bir kültür oluşacaktır (Cayvarlı, 2013, s. 31). Ayrıca örgütsel bazda önlem almanın formal yollarından bir diğeri arabuluculuktan yararlanmak ve gerekirse koçluk hizmeti almaktır (Nazaroğlu, 2012, s. 20). Yıldırmanın engellendiği örgütlerde çalışanlar arası saygı ve sevgi oluşur, iş görenlerin örgüte bağlılıkları artar, iş memnuniyetinin yükselmesiyle verimlilik artar ve işe devamsızlıklar, çatışma, huzursuzluk yok olmaya başlar (Kılıç, Doğan, Saraçlı ve Pelit, 2017, s. 3).

Toplumsal ve hukuksal yollarla başa çıkma yöntemleri. Yıldırmayla başa çıkmada toplumun ve sendikaların da önemli rolü vardır. Güneş (2013) sendikayı

işgörenlerin çalışma hayatındaki sorunları çözmek ve çıkarlarını korumak için oluşan kuruluş olarak tanımlamıştır (s. 2). Günümüzde sendikalar artık yıldırmaya karşı da mücadele vermektedir. Sendikalar toplu iş sözleşmelerinde yıldırmayla ilgili maddeler bulundurmalıdır. Ayrıca çalışmalarında bu konuyla ilgilenip arabuluculuk yapmalıdır (Gözüm, 2017, s. 56). Kuruluşlar bazı eylemlere toplumu bilinçlendirilmeli ve hukuksal yolların açılması için seslerini çıkarmalıdır (Karakale, 2011, s. 69). Yıldırma mağduru bireysel yollarla sorunla başa çıkamıyorsa hukuki haklarını kullanmalıdır. Sorunu kanıtlayan birey hem uygulayıcıya hem de durumu engellemeyen örgüte dava açabilmektedir. Yaşadığı maddi ve manevi zararı karşılamak bu yolla daha kesindir (Aldığ, 2011, s. 40). Hukuki haklarını kullanmaya karar veren bireyin izlemesi gereken bazı aşamalar vardır. Öncelikle mağduriyetini kanıtlayacak delilleri toplamalıdır. İyi bir avukattan yardım alıp süreci şekillendiren kurban yasal süreci gizlilik içinde yürütmelidir. Mücadelenin en son aşaması olan hukuksal süreçte çevre durumdan haberdar olacaktır ve sonuçlarının görülmesi olguyu caydıracaktır (Atıcı, 2015, s. 70).

Sonuç olarak yıldırmayla mücadelenin artması için şu maddelerin uygulanması gereklidir: (a) sürecin adının belirlenmesi, (b) eğitimin ve bilgilendirmenin sağlanması, (c) caydırıcı önlemlerin alınması, (d) geri bildirimin sağlanması (Tetik, 2010, s. 7).

10. Sağlık Sektöründe Yıldırma Üzerine Yapılan Araştırmalar

Yıldırma olgusu büyük veya küçük ölçekli olması fark etmeksizin her işletmede ortaya çıkan bir kavramdır. İş tatmini zedeleyen psikolojik tacizin sektörlerde olumsuz etkisi oldukça fazladır. Ancak yapılan araştırmalar incelendiğinde sağlık sektöründe yıldırmayla karşılaşma oranı çok yüksektir. Hayat kurtarmanın vermiş olduğu sorumluluğun etkisiyle stresli çalışanlar birbirlerine baskı uygulamaktadır. Ayrıca sağlık sektöründe çalışma saatlerinin yoğunluğu, sürekli nöbetlerin olması ve özellikle hemşirelerin küçük yaşlarda iş hayatına başlaması yıldırma ortamına zemin hazırlamaktadır (Karsavuran, 2014, s. 7).

Baş, (2012) sağlık sektöründe yıldırmayla ilgili "yoğun çalışma temposu, uzun süreli ve kesintisiz çalışma, ergonomik olmayan çalışma ortamları ve iş gerilimi sağlık çalışanlarının diğer iş kollarında çalışanlara göre çok daha çeşitli meslek riskleri ile karşılaşmasına ve sağlıklarının olumsuz etkilenmesine yol açmaktadır" demiştir (s. 21).

Hastanelerdeki yönetim tarzı ve ast üst ilişkisi özellikle hemşireler açısından yıldırma ortamına yol açmaktadır (Dikmetaş, Top ve Ergin, 2011, s. 3). Sağlık sektöründe yıldırmayla karşılaşmanın nedenleri şu maddelerden oluşur: (a) tıbbi gereçlerin yetersiz olması, (b) hasta sayısının fazlalığı sebebiyle çalışma saatlerinin yoğunluğu, (c) özel hastanelerde verilen ücretlerin düşüklüğü, (d) nöbetlerin sürekli değişmesiyle aile hayatı düzeninin bozulması, (e) kadın çalışanların sürekli taciz edilmesi ve küçümsenmesidir (Pakiş ve Polat, 2012, s. 4).

Sağlık sektöründe çalışanlar hızlı teknolojik değişimler ve yasal düzenlemeler nedeniyle kendilerini güvende hissetmemektedirler. Araştırmalar neticesinde hastane çalışanları bilinçli yapılan yıldırmaya maruz kalmaktadır. Özellikle özel sektör çalışanları sadece kaynak olarak görülüp yıpratılmaktadır. Yönetim ve iş görenlerin gerekli önlemler alarak tacizin önüne geçmesi gerekmektedir (Bülbül, Ünal, Korkmaz ve Yücel, 2013, s. 5). Hastanelerde yıldırma mağduru olan kesimin çoğunlukla hemşireler olduğu bilinen bir gerçektir. Çalışılan bölümün yoğunluğu stres düzeyini etkilemekte olup hem fiziksel hem de psikolojik şiddete sebep olmaktadır. Özellikle hasta sayısının çok olduğu acil bölümlerinde ve özel ilgi gerektiren cerrahi bölümlerde hemşireler sık sık sorunlarla karşılaşmaktadır. Yıldırmayla ilgili mücadelenin sonuç vermemesinden çekinen mağdurlar çoğu zaman olaya göz yummaktadır. Bunun sonunda işe ilgili hatalar yapmaya başlayan hemşireler ruhsal olarak büyük sorunlar yaşamaya başlamaktadır. Önlenmediği takdirde hastalarla ilgilenme düzeylerini etkileyen bu stresli süreç işten kovulmalara veya istifaya sebebiyet vermektedir (Gül, 2017, s. 4).

Yapılan araştırmalar sonucunda yıldırmanın gelişmekte olan ülkelerdeki sağlık sektörlerinde büyük ölçüde tehlike arz ettiği ortaya çıkmaktadır (Zirek, 2014, s. 17). Hastanelerdeki organizasyon yapısı sebebiyle personeller arasında iletişim sorunu yaşanmaktadır. Bu sorun yüzünden yanlış anlaşılmalar artış göstermektedir. İnsan sağlığı açısından önemli olan bu sektörde yıldırma olgusunun önüne geçilmesi gerekmektedir. Sağlık sektöründe oldukça yaygın olan yıldırmanın önlenmesi için gerekli tedbirlerin alınması önemli bir noktadır (Ertaş ve Kıraç, 2018, s. 4). Yapılan araştırmalarda yıldırma üst düzey yönetciler tarafından alt kademe çalışanlarına uygulanmaktadır. Sağlık sektöründe genellikle böyle yol izleyen yıldırma bir meslek hastalığı olarak da görülmektedir. Literatür taraması yapıldığında yıldırmanın diğer sektörlere göre sağlık

sektöründe 16 kat daha fazla görüldüğünü sonucuna varılmıştır. Sağlık sektöründe yıldırmayı tetikleyen önemli unsurlardan bazıları; çalışma saatlerinin fazlalığı, hasta sayısının çokluğu, hastalar arasındaki ekonomik farklılık, devletb hastanelerine göre özel hastanelerinde maaşların daha düşük olması, yetersiz tıbbi araç gereçler, çok sık nöbet tutulması ve yöneticelerin çalışanlara kişisel yaklaşmasıdır. Bu gibi durumlara maruz kalan personellerde memnuniyetsizlik, depresyon, iş tatminsizliği ve işten çıkmalara sebep olmaktadır. Yapılan araştırmalar önce hemşirelerin sonra hekimlerin daha sonra da sağlık memurlarının yıldırmaya maruz kaldıklarını göstermektedir. Sonuç olarak, hastaneler çalışanlar için sağlıklı bir iş ortamı oluşturmamaktadırlar (Yiğitbaş ve Süleyman, 2011, s. 4).

B. İŞ PERFORMANSI

İş hayatında verimin en önemli parçası olan insanlara önem her geçen gün daha da artmaktadır. İş görenlerin performanslarında artış olması hem işletmeyi hem de bireyleri memnun edecek bir parametredir. Belirli bir görevin yerine getirilme durumu iş performansını ortaya koymaktadır (Eren ve Hayatoğlu, 2011, s. 5). Bu bölümde performans kavramı, performans değerlendirmenin önemi, performansı etkileyen faktörler, iş performansı kapsamı ve iş performansını etkileyen faktörler olguları anlatılacaktır.

1. Performans Kavramı

İnsan diğer canlılar gibi sadece yeme ve barınma ihtiyacıyla var olan bir varlık değildir. Canlılardan ayrılan en önemli özelliği insanın toplum içinde uyumlu bir yaşam sürdürmesidir. Hayat döngüsünde hedefler edinen insanlar bunlara ulaşmak için gerekli çabalar sarf edip düşünmektedir. Yaşamın her döneminde amaçları olan bireylerin göstermiş olduğu çabalara performans demek mümkündür (Taştemur, 2018, s. 75). Performans kavramı en genel anlamıyla hedeflere ulaşmak için gösterilen çaba olarak tanımlanmaktadır (Özel, 2018, s. 19). Performans kelimesi Fransızca kökenlidir. Sözlük anlamına bakıldığında çaba, yapılan iş, icaartın en iyi hali veya bir işi başarmadaki istek gibi anlamlarla karşılaşılmaktadır (Özel, 2018, s. 19). Performansın bir diğer önemli noktası zamandır (Sungur, 2016, s. 4). Performans sözcüğü Tercan'a (2017) göre iş gören açısından amaçlanan hedeflere ulaşma başarısıyken örgütler açısından verilen zamanda hedeflenen miktarda üretim sağlayabilmektir (s. 38). Uysal, (2014) performansı iş

görenin sorumlu olduğu görev için göstermiş olduğu çaba olarak açıklamıştır. Aynı departmanda ve aynı iş yüküne sahip olan çalışanların farklı kariyer planlarına ulaşmaları göstermiş oldukları performansa bağlıdır. Performans aynı zamanda sadece bireyler bazında değil gruplar bazında da gösterilen başarı olarak tanımlanmaktadır (s. 6). İş yaşamında sürekli duyulan terim olan performansın bir diğer tanımı ise personelin önceden belirlenen hedeflere belli süre içinde ulaştığı sonuçlar toplamıdır (Nemutlu, 2017, s. 4).

Performans kavramı daha önceden planlanmış bir hedefin ulaşılan nitel veya nicel kazanımlar bütünüdür. Performansı yönetimi hedeflerin gerçeklemesini, kaynakların verimli yönetilmesini, iş görenlerin yeteneklerinin ölçülmesini, iletişimin etkinleştirilmesini, ödüllendirme sisteminin geliştirilmesini, geri bildirim sağlanmasını ve çalışanların amaçlara uygun yönlendirilmesini amaçlamaktadır (Coşkun, 2015, s. 6). Performans olgusu verimlilik, etkililik, ekonomiklik ve kalite öğeleri etrafında biçimlenmektedir. Verimlilik parametresi kullanılan kaynaklardan çıkan ürünün oranlanmasını tanımlamaktadır. Optimum düzeyde fayda sağlamak verimliliğin olduğunun göstergesidir. Etkililik öğesi hangi bölümdeki kaynakların kullanılmasıyla hangi ürünlerin ortaya çıkacağının tanımıdır. Ekonomiklik de ise karlılık oranının ölçülmesi amaçlanır. Son olarak kalite öğesinde müşteri memnuniyetinin üst seviyeye çıkması amaçlanmaktadır (Turan, 2017, s. 13). Örgüt içinde personelin göstermiş olduğu performansa etki eden değişkenler; iş görenin kabiliyeti, işe gösterilen ilgi, çalışma koşullarının uygunluğu, ödüllendirme sisteminin adil olması, stratejik hedeflerin uygulanabilirliği ve iş için gerekli kaynakların sağlanmasıdır (Gök, 2018, s. 58).

2. Performansın ve Performans Değerlendirmenin Önemi

Günümüzde hızla küreleşen işletmeler çağı yakalamak için büyük bir rekabet içindedirler. Özellikle sürekli değişen teknolojiye ayak uydurabilmek ve sektörde yok olmamak için işletmeler performansa önem verip doğru bir değerlendirme yapmalıdırlar. Performansa gereken önem verildiği takdirde örgüt ve iş görenler çok fazla yarar sağlayacaktır. Performansı sağladığı bazı yararlar şunlardır: (a) örgüt içinde işler düzenli yürür, (b) müşteri memnuniyeti artar, (c) verimlilik artar, (d) kariyer yönetimi etkin hale gelir, (e) iş ilişkileri iyileşir ve (f) yıldırmanın engellemesi sağlanır (Özel, 2018, s. 20). Motivasyon ve performans arasındaki pozitif ilişki bireyin yetkinliğiyle birleşerek verimli çıktı

sağlamaktadır. İşletmeler kendine uygun performans değerlendirme yöntemleriyle kolaylıkla kar zarar durumlarını ölçebilmektedirler. Örgütün başarıya ulaşması için personelin performansının artırılması önemli bir husustur (Tercan, 2017, s. 40).

Performansın önemi ve işletmeye faydalarını öğrenmek için belli zamanlarda değerlendirmeler yapılmaktadır. Performans değerlendirmeyle iş görenin eksiklikleri, kişiye verilmesi gereken ücretlerin daha adaletli belirlenmesi, terfi olanaklarının sağlanması, eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi, yetkinliklerin ölçülmesi, görev tanımlarının daha net tasarlanması ve kariyer yönetiminin daha etkili uygulanması sağlanmaktadır. Hemen her işletmenin kullandığı performans değerlendirme resmi ya da gayri resmi olabilmekle beraber kurumun başarısı durumunun görülmesine yardımcı olmaktadır (Tunçer, 2013, s. 4). Performans değerlendirme yoluyla ulaşılan veriler insan kaynakları departmanının eğitim, yetiştirme ve geliştirme gibi birçok alanlarında oldukça fayda sağlamaktadır. Bireysel performansın artış göstermesiyle birlikte örgütün performansı da artacak ve işveren markası etkinleşecektir. Değerlendirilen ve artış saylanması için gerekli düzenlemelerin sağlandığı işletmelerde karlılık oranı, müşteri memnuniyeti, iş görenlerin örgüte bağlılıkları ve pazar payı artış göstermektedir (Güngören, 2017, s. 77). Örgüt performansı, stratejik hedeflerin gerçekleşme sürecinde personelin sahip olması gereken yetkinlikleri uygulamak için gösterdiği çabadır. Performans değerlendirme ise sürecin nitel bir sonuç vermesini sağlamaya çalışmaktır (Kutlucan, 2017, s. 3). İşletme performansı etkileyen birçok sebep vardır. Personelin iş hayatında sürdüreceği performansın sorunsuz devam etmesi için insan kaynakları departmanının gerekli politika ve prosedürleri hazırlaması gerekmektedir. Ayrıca çalışanların performansıyla beraber değişen piyasa koşulları da işletme başarını etkilemektedir. Örgütün teknolojik, ekonomik veya sosyal değişkenleri de takip etmesi ve kıyaslama yapması performansına şekil verecektir (Ünal, 2017, s. 7).

Performans değerlendirmenin işletmeler için önemi. Performans değerlendirme yoluyla örgütün sorunları ortaya çıkar ve çözülmesi için yollar bulunması kolaylaşır. Çoğu işletme performans değerlendirme yöntemiyle işveren markasını geliştirerek nitelikli çalışana sahip olacak ve verimliliği artıracaktır (Şentürk, 2015, s. 6). Misyon, örgütün varoluşunun temelidir. Amacın ne olduğunun cevabını veren misyon; işletmelerin görev tablosunu, kültürünü, markasını ve rakiplerinden ayrılan değerlerini

ortaya koymaktadır. İyi bir misyonun oluşması için örgütlerin performans gibi belli olguları ölçmesi gerekmektedir. Misyonun gelişme sürecinde çalışanların fikirlerine danışılmalı ve işler kesin bölümlere ayrılmalıdır. Her depatman ve her personelin yetkinlikleri belirlenerek görev tanımları oluşturulmalıdır. Strateji ve misyon kavramları aynı yolda ilerleyen bir kavram olmakla beraber uygulanabilir olması, motivasyonu arttırıcı ve örgüte has olması önemli bir noktadır (Muslu, 2014, s. 7). Vizyon olgusu ise örgütün gelecekte olmak istediği mevkiidir. Vizyon daha başarılı ve daha güvenilir bir geleceği amaçlar. İşletmenin performansına ve başarısına odaklanması gereken vizyon gerçekçi, açık ve somut bir şekilde tasarlanmalıdır. Örgütün değer yargılarıyla ve kültürüyle uyuşan vizyon bir gelecek haritasıdır (Kılıç, 2010, s. 9). Görüldüğü üzere işletmelerin performans değerlendirmeyi misyon ve vizyonlarına uygun şekilde yapmaları başarılarına olumlu etkiler sağlayacaktır (Şentürk, 2015, s. 6). Performans değerlendirme sistemi sayesinde örgütlerin misyon ve vizyon kavramları gelişmektedir. Görev tanımlarının daha net olması yapılacak işleri kolaylaştırmaktadır. Çalışanın performans düzeyinin ortaya çıkmasıyla beraber terfi olanakları ve emeğe dayalı ücretlendirme daha adil şekilde yapılmaktadır. İnsan kaynakları departmanın ihtiyaç duyduğu eğitim düzeyinin belirlenmesinde performans yönetimi sisteminin önemli yararları bulunmaktadır (Anık, 2018, s. 20).

Performans değerlendirmenin iş görenler için önemi. Özellikle ülkemizde okur yazar oranının artması ve iş imkanlarının azalmasıyla aday personeller bir rekabet içine girmişlerdir. Bu yüzden performans değerlendirmenin çalışanlar için de önemi oldukça büyüktür. Değerlendirme yoluyla iş görenlerin sorumlulukları artar, kendilerini yönetme yeteneğine ulaşırlar, işlerini daha planlı halde yaparlar, öğrenen örgüt kültürü anlayışını benimseyip takım çalışmalarına yatkınlaşırlar ve bilgi, beceri, yetkinliklerini geliştirirler (Şentürk, 2015, s. 7). Performans değerlendirme sonunda yapılan terfiler, ücretlendirmeler ve ödüllendirmeler iş görenleri motive etmektedir. Motive olan bireyler potansiyel performanslarını ortaya çıkarmak için kendilerini sürekli yenilemektedir. Gösterilmiş olan çabanın sonucunda alınan maddi veya manevi ödüllendirmeler kişilerin stres düzeylerini azaltmakta ve örgüte bağlılığı arttırmaktadır (Anık, 2018, s. 19).

Performans değerlendirmenin yöneticiler için önemi. Performans olgusunun benimsenmesi ve uygulanması yöneticiler açısından da pek çok fayda sağlamaktadır.

Öncelikle çalışan ve yönetici arasındaki iletişim etkin hale gelmektedir. Yöneticiler astları hakkında daha çok bilgiye sahip olmaktadır. Yöneticiler birimlerin mevcut durumları hakkında bilgi sahibi olup geleceğe dair planlarını daha kolay hazırlamaktadırlar. Birimleri daha açık şekilde anlamaya başlayan yöneticiler kendi zayıf ve güçlü yanlarını da keşfetmektedirler (Anık, 2018, s. 20).

3. Performansı Etkileyen Faktörler

Performansı etkileyen faktörler kişisel, örgütsel ve çevresel faktörler olmak üzere üç ana gruba ayrılmaktadır.

Kişisel faktörler. Performansı doğrudan etkileyen en önemli unsur çalışanın kişisel özellikleridir. Bireyden bireye farklılık gösteren performansın neden olumlu veya olumsuz sonuçlar verdiğini anlamak oldukça zor bir süreçtir. Kişisel faktörler; zeka ile ilgili yetenekler, duygusal tepkiler, motivasyon, sağlık durumu ve kişisel gereksinimler olmak üzere beş parametreden oluşmaktadır. Zekâ kişinin kendisine verilen görevi yerine getirme düzeyini belirlemede önemli bir etkendir. Zekâ düzeyinin altında veya üstünde verilen işler personelin performansını etkilemektedir. İş görenin sahip olduğu zekâ düzeyinin ve yeteneklerinin uygun işlerde kullanılması performansa olumlu katkı sağlamaktadır. Ayrıca çalışanların stres eğilimleri ve duygu durumları da performansı etkileyen kişisel faktörlerdendir. Motivasyonun yeterli düzeyde olması kişinin iş tatminini dolayısıyla iş performansını da artıracaktır. Sağlık sorunlardan ortaya çıkan performans düşüklükleri oldukça fazladır. Yapılan işe doğrudan etki eden sağlık sorunlarının önceden fark edilmesi hem birey hem de örgüt açısından faydalı olacaktır. Çalışanın temel ihtiyaçlarının rahatça karşılandığı işletmelerde de performansın üst düzeye çıktığı görülmektedir (Akkaya, 2017, s. 36). Bireyin performansını etkileyen kişisel faktörlerin başında yaş, dil cinsiyet gibi demografik özellikler gelmektedir. Bununla birlikte kişinin tutumu, algısı, ilgi ve yetenek düzeyi de bireysel iş performansını doğrudan etkilemektedir. Ayrıca en çok bilinen beş faktör kişilik modelinin boyutları iş performansını etkileyen kişilik özelliklerini açıklamada oldukça etkilidir (Valibayova, 2018, s. 59). Beş faktör kişilik modelinin boyutları; dışadönüklük, duygusal denge, uyumluluk, sorumluluk ve açıklıktır. Dışadönük bireyler; neşeli, güler yüzlü, kolay iletişim kurabilen ve girişken bir yapıya sahiptirler. Bu kişiler stres durumunu daha kolay kontrol edebilmektedir. Ödüllendirmeyle motive olabildikleri gibi ceza durumunda sert

tepkiler verebilmektedirler. Dışadönük kişiliğe sahip olan bireylerin iş performansını arttırmak içedönük bireylere göre daha kolaydır. İsteklerini ve sorunlarını belli eden iş görenlerin örgüte faydası oldukça fazla olmaktadır (Parlak ve Sazkaya, 2018, s. 3). Duygusal denge sorunu yaşayan bireyler genellikle endişeli, özgüven sorunu yaşayan, sinirli ve çekingendirler. Böyle bir ruh haline sahip kişlerin iş performanslarının düşük olması ön görülmektedir (Valibayova, 2018, s. 60). Ilımlı, kibar, ortama ayak uydurabilen, fedakar, güvenilir ve saygılı olan bireyler uyumludur. Uyumlu çalışanın iş performansı uymsuz çalışana göre oldukça üst düzeyde bulunmaktadır (Parlak ve Sazkaya, 2018, s. 4). Sorumluluk boyutunda ise iş görenin güvenilirliği ve sorumluluk duygusunun önemi ortaya çıkmaktadır. Bu kişilik özelliği zayıf olan bireyler olaylara sürekli eleştirel yaklaşmaktadır. Görev ve sorumluluklarının bilincinde olmayan personelin güveninden şüphe edilmektedir; sağlıklı bir performans göstermesi beklenmemektedir (Tekin, Turan ve Özmen, 2012, s. 8). Açıklılık boyutu yaratıcılık ve hayal gücünün kullanılabilmesi olarak tanımlanmaktadır. Yeniliğe açık olan bu bireyler sürekli değişim içerisindedirler. Kültürlü, meraklı, farklı fikirler üreten ve oldukça entelektüel yapıda olan personelin önce kendi bireysel performansını arttıracağı sonrasında ise iş arkadaşlarını da etkileyerek örgütsel performansı canlandıracağı kabul görmüş bir gerçektir (Bitlisli, Dinç, Çetinceli ve Kaygısız, 2013, s. 4).

Örgütsel faktörler. Bireysel performanstan ortaya çıkan iş performansına örgütün her parçasının etkisi vardır. Özellikle insan kaynakları departmanın konu ile ilgili prosedürleri ve politikaları oluşturması performansa olumlu katkılar sağlamaktadır. Verimli yürütülen insan kaynakları yönetimi personelin düzeylerinin görülmesinde ve örgütün başarıya ulaşmasında etken rol oynamaktadır (Baytaş, 2018, s. 30). Örgütün performans üzerindeki etkileri yönetim politikaları, örgüt yapısı, çalışma şartları ve insan ilişkileri olmak üzere dört unsur etrafında toplanmaktadır. Açık kapı politikasının uygulanmadığı işletmelerde çalışanlar sorunlarını üstlerine bildirememektedirler. Örgüt içindeki olumsuz havayı yenemeyen personelin performansı olumsuz etkilenmektedir. Örgüt yapısı çalışanların bilgi ve yeteneklerine uygun olarak işleri tasarlamalıdır; böylece iş performansında artış meydana gelecektir. Çalışma koşullarının iyileştirilmesi motivasyonu arttıracak bir etkendir. Havalandırması yetersiz, gürültünün yoğun olduğu veya ışıklandırmanın göz yorduğu ortamlarda performans düşüş gösterecektir. Farklılıkların var olduğu örgütlerde insan ilişkileri arasında sorunlar yaşanabilmektedir.

Din, dil veya ırktan kaynaklanan farklılıkların iletişimi olumsuz etkilemesinin örgütçe önüne geçilmelidir (Akkaya, 2017, s. 37). Örgüt içinde teknik donanımın yetersiz olması, iş bölümlerinin yanlış düzenlenmesi, çalışma saatlerinin yoğunluğu, kişi başına düşen iş yükünün fazlalığı, organizasyonun kültür yapısından kaynaklanan iletişim sorunları, ücretlendirmede adaletsizlik ve yönetimin yetersiz olması iş performansına olumsuz etki eden örgütsel faktörler olarak sıralanabilmektedir (Valibayova, 2018, s. 59).

Çevresel faktörler. Çalışanlar bütün kişisel ve örgütsel faktörlerden doyum yaşasa da performansla ilgili sorun yaşayabilmektedirler. Çevreden kaynaklanan sorunların performans üzerindeki etkileri oldukça fazladır (Çöl, 2008, s. 5). Örgütün dışında kalan aile, arkadaş veya toplumsal kuralların performansı etkileyen çevresel faktörler olduğu bilinmektedir. İşveren markası olan işletmelerin çevre tarafından benimsenmesi çalışanı motive etmektedir. Tam tersi olarak da örgütün veya bireyin görevinin küçümsenmesi örgütsel bağlılıkla beraber performansı da düşürmektedir (Akkaya, 2017, s. 38). İş performansına etki eden çevresel faktörler genellikle teknolojik çağa uyum sorunları, piyasa şartlarındaki değişimlerle ortaya çıkan rekabetin gücü ve yasal düzenlemeler olarak belirlenebilmektedir (Güngören, 2017, s. 78).

4. İş Performansının Kapsamı

İş görenlerin göstermiş olduğu çabalar sonucu oluşan iş performansı örgütün başarı durumunu ortaya koymaktadır. Motivasyon, yıldırma, örgütsel bağlılık, tükenmişlik gibi birçok psikolojik etken performansa yön vermektedir. Örgütler genellikle iş performansını ücrete dayalı incelemektedirler. Başarısını ölçmek isteyen işletmeler kendilerine uygun yöntemi seçip hem uzun hem kısa vadeli olarak hedeflere ulaşma seviyelerini belirlemektedirler. Yapılan değerlendirme sonucunda iş performansı ortaya çıkmaktadır ve oluşan bu kavrama da performans yönetimi denilmektedir (Kanar, 2018, s. 40). Örgütün amaç ve hedefelerine yönelik değerlendirilen davranış bütünü iş performansı olarak tanımlanmaktadır. Organizasyonun kültür yapısı ve yönetim tarzı iş performansının değerlendirilmesinin zorluk derecesini etkilemektedir. Üst yöneticiler açısından bu kavram iş görenlere yapılan ödemenin karşılığında verimlilik elde etmek için gösterilen çaba bütünü olarak da tanımlanmaktadır. İş performansı, personelin üzerine düşen görevi ne kadar sürede ne kadar kaliteli bir şekilde yaptığının açıkça göstergesini sağlayan sistematik bir süreçtir (Valibayova, 2018, s. 54).

Stratejik hedeflere ulaşmada iş performansının önemi oldukça fazladır. Düzenli takip edilen performans eksikliklerin görülmesine yardımcı olacaktır. Personelin alacağı ücretin belirlenmesinde yardımcı olan değerlendirme ayrıca yan hakların belirlenmesinde de etkili olacaktır. Bu sebeple örgütlerin insan kaynakları departmanı iş performansına gerekli önemi vermelidir (Akkoç, 2012, s. 5). Her işletmenin sahip olduğu kültür uygulanacak performans düzeylerini etkilemektedir. Değerlendirmeyle ilgili standartlar belirlenirken örgütün kültürü, amaçları, yapısı ve koşulları incelenmelidir (Akdemir, Kırmızıgül ve Zengin, 2016, s. 4). Örgüt amaçlarının yerine getirilmesinde harcanan çabalar toplamı olan iş performansının önemsenmemesi bazı sorunlara da yol açmaktadır. Verimlilik azalarak iş kalitesinin düşmesi, zaman dilimlerinin yanlış kullanılması, sorumlulukların yerine getirilmemesi, iletişim sorunlarının ortaya çıkmasıyla takım çalışmalarının aksaması ve devamsızlıkların baş göstermesi iş performasıyla ters orantılı olarak ortaya çıkan sorunlardır (Gök, 2018, s. 61). İş performansını verilen süre içinde gösterilen çaba olarak tanımlayan Çalışkan ve Yılmaz (2017) olgunun kişisel, kültürel ve örgütsel etkenlerden etkilendiğini savunmaktadır (s. 7). Çalışanın göstermiş olduğu çabanın başarılı veya başarısız sonucu olan iş performansıyla birlikte işletme değerli çalışanı keşfetmekte ve elde tutmak için bazı önlemler almaktadır (Özdemir, Erdem ve Kalkın, 2016, s. 4).

İş performansı algısı üç daldan oluşmaktadır. İş hedeflerine ulaşma birinci algıdır. Personelin çeşitli yollarla motive edilmesi ve kendine düşen görevleri doğru şekilde yapması akla gelen ilk açıklamadır. Belirlenen görev tanımının yerine getirilmesinde kullanılan zaman diliminin de önemi oldukça fazladır. Sunulan ürün veya hizmetin amaçlanan kaliteye ve müşteriye ulaşılabilmesi iş performansı algısının üçüncü dalını oluşturmaktadır (Yılmaz A. , 2016, s. 42).

Performans olgusu bireylerin ve örgütlerin belirlenen amaçlara, hedeflere ulaşıp ulaşamadığının nitel veya nicel olarak ifadelendirilmesidir (Valibayova, 2018, s. 53). İş performansının değerlendirilmesiyle örgütlerin mevcut durumu analiz edilmektedir. Güçlü ve zayıf yönlerini öğrenen örgütlerin geleceklerini planlaması ve gerekli önlemleri alması daha kolay olmaktadır. Sistemin birinci amacı yönetim için bilgi havuzu oluşturmaktır. Bu sistem ile ücretlendirmenin, eğitim ihtiyacının, terfi olanaklarının ve kariyer yönetiminin adil olması için özellikle insan kaynakları departmanı açısından alt

taslak hazırlamak mümkündür. Değerlendirme sisteminin ikinci amacı ise çalışanlara geri bildirim sağlayarak ortak bir vizyon kurabilmektir. Performans yönetim sisteminin alt süreci olan performans değerlendirme sisteminin etkinliği için gerekli üç unsur bulunmaktadır. Bu üç unsur; kimlerin değerlendirileceği, değerlendirmenin hangi sıklıkla yapılacağı ve performansın nasıl ölçüleceğidir (Güngören, 2017, s. 81). Günümüzün acımasız rekabeti içinde sürekli stresli bir hava bürünen işletmelerde çalışanların moralleri düşüş göstermektedir. Performans değerlendirme sisteminin ödüllendirmenin bir parçası olarak gören yöneticiler astlarını motive etmektedirler (Yılmaz A. , 2016, s. 40). Ayrıca performans değerlendirme verilerinin kullanılabileceği alanlar oldukça fazladır. Bu alanlar ücret yönetimi, kariyer yönetimi, stratejik planlama, eğitim planlaması, terfi olanakları, rotasyon ve işten çıkarmalardır (Güngören, 2017, s. 82).

İş performansının boyutları. İş performansı bireysel ve örgütsel performans olmak üzere iki ana parametreye bölünebilmektedir. Bireysel performansın artış göstermesiyle birlikte hacim kazanacak olan örgütsel performans bir bütün halinde iş performansına atıf etmektedir. Çalışanın kendine düşen görevi yerine getirme ölçüsü bireysel performansken toplam iş görenin göstermiş olduğu çabalar bütünü örgütsel performans olarak tanımlanmaktadır. Bireysel iş performansının anlaşılması için üç ana maddeyi tanımlamak gerekmektedir. Bireyin görev tanımını bilmesi olarak açıklanan odaklanma, gerekli bilgi, beceri ve yetkinliklere sahip olması ve işini severek kendini işe adaması bireysel iş performansının maddelerini oluşturmaktadır. Örgütsel iş performansının açıklanmasında genellikle karlılık veya verimlilik gibi ölçütler kullanılırken; asıl boyutlarının belirlenmesinde örgütün kültür yapısı, stratejik hedefleri, yönetim şekli, teknolojik çağa ayak uydurma düzeyi ve çevre koşulları gibi parametreler etki göstermektedir (Özkan, 2017, s. 61). Performansı betimleyen farklı kavramlar bulunmaktadır. Birden fazla disiplin etrafında şekillenen performansın tek bir tanımı bulunmamaktadır. Performans değerlendirmenin olumsuz sonuçlarından biri ön yargı barındırmasıdır. Performansın seviyesi ve ölçütleri birbirine karıştırılmaktadır. Performansı oluşturan alt sistemler de kendi arasında çeşitlilik göstermektedir. Ayrıca performans boyutlarının doğru kullanılması için modellerin anlaşılır olması gerekmektedir (Tarhan, 2018, s. 39). Gök (2018) iş performansının boyutlarını şu şekilde açıklamıştır: “iş performansının görev ve bağlamsal performans olmak üzere iki ana

unsurdan oluşan çok boyutlu davranışsal bir kavram olduğuna dair alan yazında yaygın bir kabul mevcuttur" (s. 67).

Görev performansı. Geçmişte yapılan iş performansının tanımı görev performansı tanımına oldukça yakındır. Kısa tabirle görev performansı iş görenin örgüt için yapması gereken sorumluluk derecesidir (Mamak, 2018, s. 40). Rol içi iş performansı olarak da tanımlanan bu boyutta iş gören kendine verilen görevleri eksiksiz bir şekilde yerine getirmektedir. Görev performansı verilen işin zamanında yapılıp yapılmadığının göstergesidir. İşletmenin maddi çıkarlarını ölçmeye çalışan bu boyut çalışanların göstermiş olduğu teknik becerileri kapsamaktadır. Görev performansının ürün, mal veya hizmet olarak tam bir karşılığı vardır (Gök, 2018, s. 67). Görev performansı personelin mesleki yetkinliklerinin ölçülmesidir. Görev tanımlarının net şekilde belirlenmesi ve çalışma koşullarının uygunluğu performansı olumlu etkileyen faktörlerdendir (Bağcı Z. , 2014, s. 4). Görev performansı kendi içinde iki gruba ayrılmaktadır. Bunlardan birincisi olan teknik-i idari görev performansı yöneticilik kademesinin altında kalan tüm görev tanımlarını kapsamaktadır. Evrak işleri, planlama veya kontrol işleri bu grubun örneklerindendir. İkincisi ise yöneticilerin görevlerini, değerlendirmelerini ve ilişkilerini kapsayan liderlik görev performansıdır (Ünlü ve Yürür, 2011, s. 2). Performasın sekiz bileşeni olduğunu öne süren Mamak'a (2018) göre bunlardan beş tanesi olan iş için ustalık, iş dışı ustalık, iletişim yetkinlikleri, liderlik ve yönetimin bir kısmı görev performansını oluşturmaktadır (s. 41). Görev performansını etkileyen faktörlerden birincisi bireysel unsurlardır. İş görenin sahip olduğu bireysel beceriler, yetkinlikler ve kişiliğinin performasa yön vermesi bu faktörün etkilerindendir. Kişinin göstermiş olduğu görev performansı sahip olduğu deneyime göre de değişiklik göstermektedir. Görev performansına etki eden diğer faktör ise durumsal etkenlerdir. Çalışanın en iyi ya da en kötü performansı hangi çevresel durumlarda sergilediği bu faktörün açıklamasıdır. Rol belirsizlikleri, stresli çalışma ortamı, kaynak yetersizlikleri ve iletişim engelleri durumsal faktörlerin bazılarını oluşturmaktadır (Mamak, 2018, s. 45). Görev performansının rehberlik etme, motivasyonu sağlama, çalışanlar arasındaki iletişimi etkinleştirme ve görev tanımının yerine getirilebilmesi için gerekli koordinasyonu sağlama gibi amaçları vardır. Yapılan araştırmalar incelendiğinde görev performansı kavramının personel ile işveren arasında sağlanan ve yapılacak işlerin, ödemelerin, hakların net bir şekilde belirlendiği resmi bir süreç olarak tanımlandığı görülmektedir (Valibayova, 2018, s. 57).

Bağlamsal performans. Rol dışı performans iş performansının bir diğer boyutudur. Bu boyutta sadece görevlerin değil motivasyon gibi unsurların da önemi oldukça fazladır. Bireylerin rolleri yani görevleri dışında da göstermesi gereken performansı vurgular. Performasın bağlamsal boyutunda personelin görev performansına destek amaçlanır. Psikolojik ve sosyolojik destek bağlamsal performansın kilit noktasını oluşturmaktadır (Gök, 2018, s. 68). Kişilik özelliklerinin görev tanımında olmamasına rağmen şekil alıp yapılan işe katkı sağlaması performansın rol dışı boyutudur (Bağcı Z. , 2014, s. 5). Bir diğer tanımlamayla örgütsel vatandaşlık bireyin sorumlulukları dışında olan ancak performansını etkileyen unsurlar bütünüdür. Görev performansı çalışanın bilgi, beceri ve yetenekleriyle yoğrulan bir kavram olmasına karşılık bağlamsal performans bireyin kişilik özelliklerinin işe yansımasıyla ortaya çıkmaktadır (Mamak, 2018, s. 41). Bağlamsal performans beş etken etrafında şekil alan bir kavramdır. Bunlardan ilki personelin görev tanımını bir yük olarak değil gönüllü olarak benimsemesidir. Sistematik bir başarı için gerekli motivasyonun ve istekliliğin devam etmesi bu olgusunun ikinci etken maddesini oluşturmaktadır. İşin benimsenmesi sağlayan bu maddelerin ardından ise başkalarına yardım ve destek maddesi gelmektedir. Dördüncü etken olarak örgütün kural ve normlarının benimsenmesi önem arz etmektedir. Son olarak işletmenin vizyonunun kabullenilmesi, benimsenmesi ve açıkça savunulması bağlamsal performansın etken maddesidir. Etken maddelerden de anlaşıldığı üzere bağlamsal performans ücret karşılığında çalışmanın ötesine geçip örgütü sosyal ve psikolojik açıdan desteklemeyi amaçlamaktadır (Valibayova, 2018, s. 56).

5. İş Performansını Etkileyen Faktörler

Bir davranış biçimi olan iş performansının kişiden kişiye ve kurumdan kuruma değişiklik göstermesi kabul görülmüş bir gerçektir (Akşun, 2018, s. 3). İş performansına doğrudan etki eden faktörler motivasyon, ceza ve ödüllendirme sistemleri, iş sağlığı ve güvenliği olmak üzere üç ana parametre etrafında toplanmaktadır (İslamoğlu, 2018, s. 41). Ayrıca iş performansını çalışanların sahip olduğu kişilik özelliklerinin de etkilediği bilinmektedir. Yapılan araştırmalar incelendiğinde iş görenler sorumluluklarını yerine getirirken birbirlerinden farklı düzeylerde etkilenmektedirler. İş tanımının ve yetkinliklerin aynı olduğu koşullarda bile bireyler sahip oldukları kişilik özelliklerinden dolayı farklı performanslar sergilemektedirler (Yelboğa, 2006, s. 8).

Motivasyon. Gereksinim, uyarılma, davranış ve doyum olmak üzere dört etken etrafında oluşan motivasyon olgusu bireylerin ihtiyaçlarını isteme arzusudur. Motivasyon kavramı; istek, arzu, talep, beklenti ve tatminle yoğrulan bir olgu olmakla beraber karşılık alınmadığı takdirde düşüş göstermektedir (Gökkaya ve Türker, 2018, s. 2). Çalışanların göstermiş olduğu iş performansı ve davranışlarının tümü sağlanan motivasyonla doğrudan bağlantılıdır. İşletmelerin çalışanların ihtiyaçlarını göz önünde tutması ve gereken iş ortamını sağlamasıyla motivasyon artış göstermektedir. İş görenin huzuruna ve iş tatminine etki eden motivasyonun artışıyla örgütsel bağlılık sağlamlaşarak iş performansını maksimum düzeye çıkmaktadır. Bireyin sahip olduğu mevkii ile ilgili motive edilmesi başarıyı getiren önemli bir husustur. Yanlış veya yetersiz motivasyon bireyin istekliliğini düşürerek performansta azalmaya yol açmaktadır (İslamoğlu, 2018, s. 40).

Ceza ve ödül sistemi. Bir motivasyon türü olarak kabul edilen ödüllendirme yoluyla bireysel performansın artışı mümkün olabilmektedir. Yapılan araştırmalar incelediğinde kişinin göstermiş olduğu çabanın performansı doğurduğunu performans artışında ise ödüllendirmenin gerekliliğini açık bir şekilde göstermektedir (Yürür, 2009, s. 3). Personele sağlanan maddi veya manevi ödüllendirmeler iş performansını doğrudan etkilemektedir. Üstlerden takdir toplamak, ikramiye almak veya seyahat imkanı kazanmak gibi ödüllendirmelerle motivasyon artışının sağlandığı bilinen bir gerçektir. Bireyler yapılan uyarılara tepkisiz kalıyor ve kendini düzelme konusunda yetersizlik gösteriyorsa işe bağlılığı azaltmayacak şekilde cezalandırma yoluyla caydırmalar da iş performansına pozitif etki sağlayan bir diğer unsurdur (İslamoğlu, 2018, s. 41).

İş sağlığı ve güvenliği. Örgütlerde çalışanlara yapılacak işler esnasında gerekli güvenliği sağlamak ve sağlık sorunlarıyla karşılaşmalarını engellemek iş sağlığı ve güvenliği olarak tanımlanmaktadır. İş kazalarını engellemek için alınan tedbirler sayesinde iş güvenliği sağlanmaktatır. Özellikle mavi yakalı çalışanların karşılaşabileceği fiziksel kazaların önüne geçilmesiyle bireylerin stres düzeyleri azalacak böylece iş performansı olumlu yönde artış gösterecektir. Meslek hastalıklarının önüne geçilmesinde gerekli olan iş malzemelerinin sağlanması kişilerin sağlıklarında gerilemenin önüne geçecektir. Böylece işveren, işçi ve toplum açısndan huzur ortamı sağlanmaktadır (Erol, 2015, s. 5).

6. İş Performansı Konusunda Yapılan Araştırmalar

Alanyazında iş performansı üzerine yapılan çeşitli çalışmalar bulunmaktadır. ‘Çalışma yaşamında iş stresinin çalışanların kişilik özellikleri ve iş performansı ile ilişkisi’ adlı araştırma incelendiğinde çalışma yaşamında iş stresi temel alınarak iş performansının kişilik özellikleri ile değişiklik gösterip göstermediği incelenmiştir. İş stresinin kaçınılmaz olduğunu düşündükleri akademik çalışma ortamında yürütülen bu araştırma; kişilik özellikleri ve iş performansının iş stresini etkileyebileceği gibi bu ilişkinin ters yönde olabileceğini de vurgulamaktadır. Araştırmada yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre modelin değişkenlerinden iş yükü, kontrol boyutu ve sosyal destek modeldeki değişimi %15.4 açıklamaktadır. Bu bulguya göre iş performansı üzerindeki değişimde iş yükü, kontrol boyutu ve sosyal destek değişkenleri etkili olmaktadır. Fakat modelin sabiti de anlamlı çıkmıştır. İş performansını etkileyen başka değişkenlerin olduğu sonucuna varılmaktadır (Kaya M. , 2018, s. 56).

Örgütsel sinizmin iş performansı üzerinde etkisinin incelendiği ‘Örgütsel sinizm ve iş performansı arasındaki ilişki: Diyarbakır’da çalışan kadrolu ve sözleşmeli personel örneği’ adlı çalışmada örgütsel sinizmin iş performansı üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Örgütsel sinizm üç alt boyuta ayrılmıştır; duyuşsal boyut, davranışsal boyut ve bilişsel boyut. Boyutları da içeren çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre değişkenler bazında anlamlı bir etki sonucuna ulaşılamamıştır. Ardından Stepwise modeli ile yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre modelin değişkenlerinden yalnızca duyuşsal boyutun anlamlı bir etki sunduğu sonucuna varılmıştır. Bu etki %2.7 düzeyinde ve negatif yöndedir (Demirok, 2018, s. 52).

Camcı’nın (2013), çalışmasında performans değerleme ile örgütsel bağlılık boyutları arasındaki ilişkinin gücü ve yönü incelenmiştir. Örgütsel bağlılık 3 alt boyuta ayrılmıştır; normatif bağlılık, devamlı bağlılık, duygusal bağlılık. Yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılık alt boyutlarından normatif bağlılık ile devamlı bağlılık boyutlarının performans değerleme ile pozitif yönde ilişkisi olduğu sonucuna varılmıştır. Fakat örgütsel bağlılık alt boyutlarından duygusal bağlılık boyutunun performans değerleme ile ilişkisinin negatif yönde olduğu sonucuna varılmıştır. Bunun sebebinin performans değerlemenin daha fazla bireysel ve objektif ifadeleri içermesi olduğu ileri sürülmüştür (s. 106).

Bozöyük'ün (2019), yapmış olduğu araştırmada personelin iş performansının demografik verilere göre değişim durumu incelenmiştir. Çalışmaya bakıldığında demografik değişkenlerden olan medeni durum, çalışma saatleri ve yaşlarına göre iş perfromansı düzeylerinin farklılaşmadığı görülmektedir. Katılımcıların performansları ile motivasyon düzeyleri arasındaki ilişki incelendiğinde ise pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır (s. 92).

C. YILDIRMA İLE İŞ PERFORMANSI İLİŞKİSİ

İş yaşamında bireyin performansını olumsuz yönde etkileyen en önemli faktörlerden biri de yıldırmadır. Günlük yaşantısının çoğunu iş yerinde geçiren çalışanların arkadaşları tarafından sistematik bir şekilde mağdur edilmesi, dışlanması ve psikolojik şiddete maruz kalması büyük sorunlara yol açmaktadır. Personelin yıldırmayla karşı karşıya kalması iş tatminin düşmesine sebep olmaktadır. İş yerine huzursuz bir şekilde gelmeye başlayan çalışan, amaçlarında saparak iş performansında düşüş yaşamaktadır. Bireysel performansta görülen düşüş örgütün hedeflerine ulaşmada olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Bu yüzdendir ki, üstlerin personelin psikolojik sağlığını güvence altına alması, gerekli çalışma ortamını sağlaması ve bu süreci düzenli şekilde takip etmesi örgüt kültürünün önemli kısmını oluşturmaktadır. Gerekli önlemler alınmadığı takdirde işten ayrılmalarda artış olmaya başlayacaktır. Yeni personel alımları, gerekli eğitimin sağlanması ve kazandırılmaya çalışılan yetkinliklerde çok fazla zaman kaybı örgütü ekonomik yönden de sarsmaktadır (Duman ve Akdemir, 2016, s. 7).

Yıldırma yoluyla bireyler kendine olan saygınlığını yitirerek iş görme konusunda performans düşüklüğü yaşamaktadır. Örgütlerin kültür yapılarını oluşturma sürecinde karşılaşılabilecek psikolojik sorunları göz önünde bulundurması, çalışanların kişilik özelliklerini saptaması yıldırma olgusunun önüne geçmede önemli bir husustur. Zayıf örgüt kültürü olan işletmelerde çalışanların mağdur edilmesiyle iş performansında önemli düşüşler görülmektedir. Özellikle büyük ölçekli işletmelerde departman içinde yükselmeler, daha prestijli mevkiiye sahip olabilme güdüleriyle aynı işi yapmakta olan çalışanlar arasında sıkça psikolojik şiddet görülmektedir. Yıldırma konusunda farklı yollara başvuran bireylerin karşısındaki kişiyi bezdirerek performansının düşüşüne sebep olması örgütü sarsan önemli bir sorundur (Demir ve Çavuş, 2009, s. 3).

Örgüt içinde iletişim kopukluklarının olması, zayıf bir liderliğin olması, stresli bir havanın olması, çalışanların sorunlarını üstlerine iletememeleri, yanlış yönetim tarzı, yanlış personel seçimi veya hatalı terfi olanaklarının sağlanması, yeniden yapılandırılmalarda yanlış tercihlerin oluşması ve aşırı hiyerarşik yapının olması işletemlerde psikolojik şiddete zemin hazırlayan unsurlardır. Sayılan bu kavramların var olması yıldırmaya sebebiyet vereceği gibi ardından iş performanslarında düşüşe de yol açmaktadır. Örgütün bu varolan olumsuzlukları görmezden gelmesi bazı insanların yıldırmaya baş vurmasına yol açmaktadır. Bu uygulayıcılar karşısında çaresiz kalan mağdurların psikolojileri olumsuz yönde etkilenmektedir. Mağdurların önce bireysel performansında ardından örgüt için toplam performansta düşüşler görülmektedir (Tetik, 2010, s. 5).

İşletmelerde çalışanların maruz kaldığı yıldırma tiplerine bakıldığında, çalışana verilen adaletsiz iş yükü, fiziksel ve psikolojik şiddete maruz kalınması, işinden olmakla tehdit edilme, iletişim engelinin olması ve dedikoduların olması gibi sebepler sıralanabilmektedir. Bu sebepler bireylerin motivasyonunu ve iş tatminini düşüşmektedir. Bu düşüşlerin ardından ise iş performansının düşmesi gelmektedir (Yiğit, 2018, s. 5).

Çalışanların kendilerine verilen sorumlulukları yerine getirmeleri, örgütün hedeflerine bağlı olmaları, takım çalışmaları gibi örgütün kültürünü oluşturan değerlere sahip çıkmaları ve görevleri dışında da olan işlere gönüllü katılım sağlamaları iş performansı kavramının benimsendiğini göstermektedir (Doğan, 2018, s. 5). Gündelik yaşamda sık sık ortaya çıkan yıldırma, iş hayatında da karşımıza çıkmaktadır. Sağlıklı bir çalışma yaşamına sahip olan bireylerin iş tatmini, motivasyonu ve örgütsel bağlılığı oldukça yüksektir. Yıldırmanın olduğu örgütlerde ise huzursuzluk, iş yükünde artış, verimsizlik, memnuniyetsizlik ve örgütsel çatışma görülmektedir. İşletme içinde verimliliği olacak personele kıskançlıktan dolayı mobbing uygulanmaktadır. Böyle bireylerin motivasyonunu düşürmek ve rakibi saf dışı bırakmak yıldırma uygulayıcılarının birinci amacıdır. Yıldırmanın baş gösterdiği bu tip örgütlerde mağdurların motivasyonlarındaki hızlı düşüş verimliliği dolasıyla iş performansını azaltmaktadır (Ertaş ve Kıraç, 2018, s. 4).

1. Yıldırma ve İş performansı Üzerine Yapılan Araştırmalar

Alanyazında yıldırma ve iş performansı kavramları ayrı ayrı ele alınıp incelenmiş ve her iki değişken arasında anlamlı etkiler bulunmuştur. Bunun yanı sıra, alanyazında bulunan 'Akademik personel üzerinde mobbing ve iş performansına etkileri' adlı çalışma yıldırma ve iş performansına ilişkin çalışmalardandır. Bu çalışma niteliksel bir araştırmadır. Araştırmanın örneklemi vakıf üniversitelerinde çalışan 12 akademisyenden oluşmaktadır. Çalışmanın amacı düşey yıldırmanın iş performansına etkisini araştırmaktır. Yıldırma ölçümlenirken nitel anket ifadeleri kullanılmıştır. Her katılımcı yıldırmaya maruz kalma durumlarını sözel olarak açıklamıştır. 12 kişiden oluşan bu örneklemin %67'si yıldırmaya maruz kaldıkları söylerken; %33'ü son iki yılda herhangi bir baskıya maruz kalmadıklarını ifade etmiştir. Araştırma sonucunda aynı işte çalışanların birbirlerine uyguladığı yatay yıldırmanın yanı sıra üst kademede çalışanların alt kademede çalışanlara veya alt kademede çalışanların üst kademede çalışanlara yıldırma uyguladığı göürlmüşür. Araştırmada yer alan 12 katılımcının 10 tanesi yıldırma sonucunda iş performanslarında düşüş yaşadığını söylemektedir (Yaz, 2018, s. 62). 'Mobbing ve çalışan performansı arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma' adlı çalışmanın amacı yıldırma ile iş performansı arasındaki ilişkiyi belirlemektir. Malatya ilinde çağrı merkezinde çalışan müşteri temsilcileri çalışmanın örneklemini oluşturmaktadır. Bu çalışmada mobbing ölçeği ve çalışan performansı ölçeği kullanılmıştır. Araştırma bu ölçekler kullanılarak anket yoluyla yürütülmüştür. Yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre yıldırma ile çalışan performansı arasında negatif yönlü bir ilişki görülmüştür. Fakat bu çalışmada değişkenler arasındaki etkiye dair bir bulgu yoktur (Duman ve Akdemir, 2016, s. 38).

III. YÖNTEMBİLİM

Bu bölümde araştırmanın tasarımı, modeli, hipotezleri, ana kütle, örneklem büyüklüğü, örneklem birimi, ölçüm araçları, ölçüm uygulaması ve pilot araştırmaya ilişkin açıklamalar yapılmıştır.

A. TASARIM, MODEL VE HİPOTEZLER

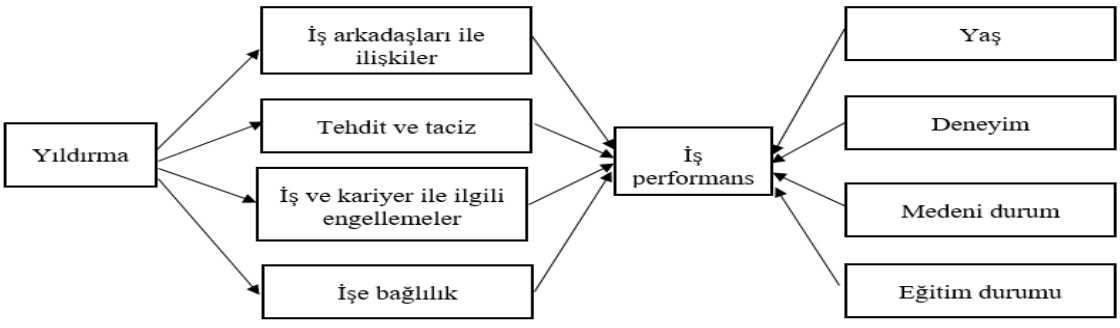
Bu bölümde araştırmanın tasarımı, çalışma modeli ve modele ilişkin hipotezler üzerinde durulmuştur.

1. Araştırmanın Tasarımı

Yapılan çalışma nicel araştırma kapsamında olup değişkenler arasındaki ilişkileri hipotezlerle açıklamaya çalışan keşfedici ve tanımlayıcı bir çalışma niteliğindedir. Araştırma önceden belirlenmiş ana kütle içerisinden tesadüfi olarak seçilen örneklemden oluşmaktadır. Örneklem üzerinden yapılan anket uygulaması ile bilgi toplanmıştır.

2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler

Araştırmanın modeli. Yıldırma ile iş performansı ve demografik değişkenler arasındaki ilişki araştırmanın modeli olarak belirlenmiştir. Yıldırma araştırma yordayıcı değişkeniyken; iş performansı yordanan değişkendir.



Şekil-1 1. Araştırmanın.Modeli

Araştırmanın hipotezleri. Hemşirelerde yıldırma ile iş performansı arasındaki ilişki temel araştırma hipotezi, alt hipotezler ve demografik değişkenlere ilişkin hipotezlerle test edilmiştir. Birincisi temel hipotezdir. Temel hipotezde yıldırmaya maruz kalan hemşirelerin iş performansında etki olup olmadığı irdelenmiştir. Alt hipotezler yıldırma olgusunun alt boyutlarından oluşan hipotezlerle açıklanmaktadır. İş arkadaşları ile ilişkiler, tehdit ve taciz, iş ve kariyer ile ilgili engellemeler ve işe bağlılık değişkenlerinin iş performansına etkisi alt hipotezleri oluşturmaktadır. Demografik değişkenleri oluşturan yaş, deneyim, medeni durum ve eğitim durumu düzeylerine göre iş performansı arasında farklılık olup olmadığı demografik değişkenlere ilişkin hipotezler adı altında araştırılmıştır. Temel hipotez ve alt hipotezler doğrusal regresyon analizi yöntemiyle, demografik değişkenlerle ilgili olan ilişkiler ise tek yönlü varyans analizi ile test edilmiştir.

3. Temel Araştırma Hipotezi

Hipotez 1

H_0: Yıldırma olgusuna ait puanların, iş performansı puanları üzerinde etkisi yoktur.

H_1: Yıldırma olgusuna ait puanların, iş performansı puanları üzerinde etkisi vardır.

4. Alt Hipotezler

Hipotez 2

H_0: İş arkadaşları ile ilişkiler iş performansını etkilemez.

H_1: İş arkadaşları ile ilişkiler iş performansını olumsuz etkilemektedir.

Hipotez 3:

H_0: Tehdit ve taciz iş performansını etkilemez.

H_1: Tehdit ve taciz iş performansını olumsuz etkilemektedir.

Hipotez 4:

H_0: İş ve kariyer ile ilgili engellemeler iş performansını etkilemez.

H_1: İş ve kariyer ile ilgili engellemeler iş performansını olumsuz etkilemektedir.

Hipotez 5:

H_0: İşe bağlılık iş performansını etkilemez.

H_1: İşe bağlılık iş performansını olumsuz etkilemektedir.

5. Demografik Hipotezler

Hipotez 6:

H_0: Hemşirelerin yaş düzeylerine göre iş performansı puan ortalamaları arasında fark yoktur.

H_1: Hemşirelerin yaş düzeylerine göre iş performansı puan ortalamaları arasında fark vardır.

Hipotez 7:

H_0: Hemşirelerin deneyim düzeylerine göre iş performansı puan ortalamaları arasında fark yoktur.

H_1: Hemşirelerin deneyim düzeylerine göre iş performansı puan ortalamaları arasında fark vardır.

Hipotez 8:

H_0: Hemşirelerin medeni durumlarına göre iş performansı puan ortalamaları arasında fark yoktur.

H_1: Hemşirelerin medeni durumlarına göre iş performansı puan ortalamaları arasında fark vardır.

Hipotez 9:

H_0: Hemşirelerin eğitim durumlarına göre iş performansı puan ortalamaları arasında fark yoktur.

H_1: Hemşirelerin eğitim durumlarına göre iş performansı puan ortalamaları arasında fark vardır.

B. ANA KÜTLE, ÖRNEKLEM, ÖRNEKLEME YÖNTEMİ

Bu bölümde araştırmanın ana kütlesi, örneklem büyüklüğü, örneklem birimi ve örnekleme anketlerin uygulama yöntemi hakkında bilgi verilmiştir.

1. Ana Kütle

Araştırmanın ana kütlesi özel sağlık sektörü olarak belirlenmiştir. Bir sektör araştırması niteliğinde olan çalışmada İstanbul ilinde özel hastanelerde çalışan hemşirelerin tümü temel alınmıştır. Ana kütle ortalama 5000 hemşireden oluşmaktadır. Araştırmaya katılan kişilerin kimlikleri gizli tutulmuştur.

2. Örneklem Büyüğü

Çalışmanın sektör analizi niteliğinde olması nedeniyle 225 kişilik bir örnekleme ulaşılmasının yeterli olacağı düşünülmüştür. Çalışanların büyük çoğunluğu anket sorularına eksiksiz yanıt vermiştir. Fakat 225 kişinin 25 tanesi geri dönüş yapmamıştır. Bu yüzden örneklem 200 kişiden oluşmaktadır.

3. Örneklem Birimi, Örnekleme Yöntemi

Örneklem birimi olarak özel hastanelerin çeşitli departmanlarında çalışan hemşirelere anket uygulanmıştır.

Örnekleme yöntemi olarak kolayda ve tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Örneklemin kolay ulaşılabilir ve uygulama yapılabilir olarak seçilmiştir. Bu da yöntemin kolayda olduğunu göstermektedir. Anket formları çeşitli özel hastanelerdeki hemşirelere rastgele dağıtılmış ve doldurmaları beklenmiştir.

C. ÖLÇÜM ARAÇLARI VE ÖLÇME YÖNTEMLERİ

Bu bölümde araştırmada kullanılan ölçeklerin tanıtımına, ölçeklerin uyarlama süreciyle derecelenme biçimi hakkında bilgi verilerek yüzey ve içerik geçerliliği çalışmalarına değinilmiştir.

1. Bulunması, Geliştirilmesi ve Uyarlanması

Araştırmada dört demografik değişkenden ve iki ölçekten yararlanılmıştır. Demografik değişkenlerin sayısı dört ile sınırlandırılmıştır. Bunlar yaş, deneyim, medeni durum ve eğitim durumudur. Çalışmada kullanılan iki ölçüm aracından bir tanesi mobbing ölçeği diğeri ise bireysel performans ölçeğidir.

Mobbing algısını ölçmek için Laleoğlu ve Özmete (2013) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Likert tipi ölçek 7 dereceli olarak düzenlenmiştir. Ölçek 47 maddeden oluşmaktadır. Mobbing ölçeğinde alanyazında dört alt ölçek bulunmaktadır. Dört ölçek; iş arkadaşları ile ilişkiler (1,2,3,4,5,6,7,8,9,11,12,14,15,16,17,18,19,20, tehdit ve taciz (10,21,22,23,24,25,26,30), iş ve kariyer ile ilgili engeller (13,27,28,29,38,39,40,41,42,43,44,45,46,47), ve işe bağlılıktır (31,32,33,34,35,36,37).

Bireysel performans ölçeği, Kirkman ve Rosen (1999) tarafından geliştirilmiş; Çöl (2008) tarafından türkçeye uyarlanmıştır. Kişilerin ne ölçüde performansları olduğunu açıklamaya çalışan ölçek 5'li likert tipinde olup 4 maddeden oluşmaktadır.

2. Etkileri ve Dereceleme Biçimi

Mobbing ölçeği 7 dereceli likert ölçeğidir. Ölçekte kullanılan etiketlerin hangi dereceye karşılık geldiği şu şekilde tanımlanmıştır: *tamamen katılıyorum* = 1, *katılıyorum*= 2, *biraz katılıyorum*= 3, *kararsızım*=4, *biraz katılmıyorum*= 5, *katılmıyorum*=6 ve *tamamen katılmıyorum*=7.

Bireysel performans ölçeği 5 dereceli likert ölçeğidir. Derecelerin ölçekteki tanımları şu şekildedir: *kesinlikle katılmıyorum*= 1, *katılmıyorum*= 2, *kararsızım*= 3, *katılıyorum*= 4, *kesinlikle katılıyorum*= 5.

3. Ölçüm Uygulaması

Hemşireler üzerinde uygulanan anket çalışmasında katılımcılar kendi rızaları ile soruları okuyup kendilerine uygun şıkkı işaretlemişlerdir. Yapılabilecek hataları en az seviyeye indirmek için önlemler alınmıştır. Katılımcıların kimlik bilgilerinin gizli kalacağı önceden anlatılmıştır. Katılımcıların adı, soyadı veya hangi departmanda çalıştığı kesinlikle sorulmamıştır. Anketi doldurmaları için herhangi bir baskı yapılmamıştır. Anketlerin doldurulması için hastanelerden gerekli izinler alınmıştır. Katılımcıların anketi doldurabilmesi için 15 dakika verilmiştir. Çalışmanın yüksek lisans tezi için olduğu bilgisi özellikle yüz yüze de verilmiştir. Anketin nasıl doldurulacağı, araştırmanın amacı ve uygulamanın ne kadar süreceği konusunda gerekli ön bilgiler verilmiştir. Anketle ilgili herhangi bir sorunla karşılaşılması durumunda anket formunda telefon numarası ve mail adresi paylaşılmıştır.

D. PİLOT ARAŞTIRMA UYGULAMASI

Pilot araştırma aşamasında hemşirelere 20 anket uygulanmıştır. Bu süreçte ölçek ifadelerinin anlaşılıp anlaşılmadığı, katılımcıların sorularının olup olmadığı, teknik bir hata görülüp görülmediği anlaşılmaya çalışılmıştır. Bu süreçte elde edilen verilerle herhangi bir istatiksel analiz yapılmamıştır. Anlaşılırlık incelemesi yapılan bu çalışma sonucunda herhangi bir sorun olmadığı kanısına varılmıştır.

IV. ÖN ANALİZLER

Bu bölümde çalışmada elde edilen verilerin temizliği, demografik verilerin analizleri, tanımlayıcı istatistikler, faktör analizi, güvenilirlik analizi, korelasyon analizi ve regresyon analizi hakkında bilgi verilmiştir.

A. VERİ TEMİZLİĞİ

Yapılan anket formları toplandıktan sonra her biri kodlanmış ve incelemeye alınmıştır. Ölçeklerin maddelerini boş bırakan veya demografik sorulara cevap verilmeyen anketler iptal edilmiştir. Ayrıca anketleri monotonize bir şekilde yanıtlayan kişilerin anketleri bulunup çıkarılmıştır.

B. DEMOGRAFİK VERİLERİN ANALİZLERİ

Araştırmaya katılanların demografik özellikleri incelendiğinde %20,5'i 18-22 yaş arasında, %28,5'i 23-27 yaş arasında, %21'i 28-32 yaş arasında ve %30'u 33 yaş üzerinde olduğu görülmektedir.

Tablo 1. Yaş Verilerinin Analizleri

	Frekans	Yüzde
18-22 yaş	41	20,5
23-27 yaş	57	28,5
28-32 yaş	42	21
33 ve üzeri	60	30
Toplam	200	100

Araştırmaya katılan kişilerin deneyim yılları incelendiğinde %33'ü 1-2 yıl arasında, %32,5'i 3-5 yıl arasında ve %34,5'i 5 yıl ve daha fazla sürede çalışmıştır.

Tablo 2. Deneyim Yılı Verilerinin Analizleri

	Frekans	Yüzde
1-2 yıl	66	33
3-5 yıl	65	32,5
5 yıl ve daha fazlası	69	34,5
Total	200	100

Araştırmada yer alan katılımcıların medeni durumuna bakıldığında evli olanlar %51'i oluştururken bekârlar ise %49'u oluşturmaktadır.

Tablo 3. Medeni Durum Veri Analizleri

	Frekans	Yüzde
Evli	102	51
Bekâr	98	49
Toplam	200	100

Araştırmaya katılan katılımcıların eğitim durumu üç başlık altında incelenmiştir. %25'lik dilim lise mezunlardan, %60'lık bölüm lisans mezunlarından ve %15'lik bölüm lisans sonrası mezunlarından oluşmaktadır.

Tablo 4. Eğitim Durumu Veri Analizleri

	Frekans	Yüzde
Lise	50	25
Lisans	120	60
Lisans sonrası	30	15
Toplam	200	100

C. DOĞRULAYICI İSTATİSTİKLER

Bu bölümde anketi dolduranların yıldırma ile iş performansı ölçeklerine ilişkin puanların ortalamaları, standart sapmaları, varyansı, basıklık çarpıklık ve normalliğin değerlendirilmesi incelenmiştir.

1. İş Performansı Ölçeğinin Doğrulayıcı İstatistikleri

Tablo 5. Bireysel İş Performansı Ölçeğinin Doğrulayıcı İstatistikler

	Ortalama	St. Sapma	Varyans	Çarpıklık	Basıklık
Görevlerimi zamanında tamamlarım	4,06	,97011	,941	-1,422	2,248
İş hedeflerime fazlasıyla ulaşırım	3,87	,98893	,978	-,995	,894
Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığıma eminim	3,84	1,00471	1,009	-,905	,610

Bir problem gündeme geldiğinde en hızlı şekilde çözüm üretirim	3,875	1,01713	1,035	-,788	,148

Bireysel iş performansı ölçeğinin doğrulayıcı istatistikler değerleri incelendiğinde en yüksek ortalama değerine sahip yargı kişilerin daha çok katılım gösterdiği yargıdır. Bu; 'Görevlerimi zamanında tamamlarım.' yargısıdır. Tanımlayıcı istatiksel değerler incelendiğinde en düşük ortalamaya sahip olanlar ise; 'İş hedeflerime fazlasıyla ulaşırım.', 'Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığıma eminim.' ve 'Bir problem gündeme geldiğinde en hızlı şekilde çözüm üretirim.' yargılarıdır. Verilerin çarpılık ve basıklık değerleri bakıldığında sadece bir verinin -2 ve +2 aralığının dışına çıktığı gözlenmiştir (2,248). Fakat katılımcı sayısının çokluğu fazla çıkan bu değerin göz ardı edilebileceğini göstermektedir.

2. Mobbing Ölçeğinin Doğrulayıcı İstatistikleri

Tablo .6 Mobbing Ölçeğinin Doğrulayıcı İstatistikleri

	Ortalama	St. Sapma	Varyans	Çarpıklık	Basıklık
1. İş arkadaşlarım ile iyi ilişkilerim vardır.	2,3250	1,58173	2,502	1,368	,928
2. İş arkadaşlarımla olan ilişkilerimden memnunum.	2,3850	1,55527	2,419	1,338	,930
3. İş arkadaşlarım iş dışı aktivitelere beni çağırmaz.	2,9300	1,90875	3,643	,784	-,724
4. İş arkadaşlarım ben yokmuşum gibi davranır.	2,6000	1,88621	3,558	1,068	-,179
5. İş arkadaşlarım benimle yüksek ses tonuyla konuşur.	2,6650	1,83291	3,360	1,079	-,018
6. İş arkadaşlarım arkamdan konuşur.	3,0650	1,89969	3,609	,657	-,764
7. İş arkadaşlarım ile düşmanca ilişkilerim var.	2,3150	1,78654	3,192	1,295	,317
8. İş arkadaşlarımın beni boykot ettiklerini düşünüyorum.	2,3300	1,77959	3,167	1,258	,283
9. İş arkadaşlarımın bana dostane yaklaşmadıklarını düşünmüyorum.	4,1350	2,26549	5,132	-,028	-1,548
10. İş arkadaşlarımdan yazılı tehditler alıyorum.	1,9000	1,39633	1,950	1,701	2,136
11. İşte aşağılayıcı sözlerin hedefine maruz kalıyorum.	2,2600	1,72257	2,967	1,319	,492
12.İşte düşmanca bir havanın olduğunu düşünüyorum.	2,4550	1,80952	3,274	1,135	,013
13. Çalışırken kendimi kaygılı hissediyorum.	3,1350	1,95599	3,826	,598	-,833
14. İş arkadaşlarım tarafından sürekli izlendiğimi düşünüyorum.	2,7500	1,89617	3,595	,923	-,447
15. İş arkadaşlarımın benim dedikodumu yaptığını düşünüyorum.	3,1400	1,97482	3,900	,574	-1,004

16. Saygısızca davranışların hedefi haline geldiğimi düşünüyorum.	2,5500	1,90411	3,626	1,105	-,157
17. İş arkadaşlarımın beni günah keçisi seçtiklerini düşünüyorum.	2,4750	1,86999	3,497	1,211	,148
18. İş arkadaşlarımın sürekli bana baktığını düşünüyorum.	2,7400	1,88685	3,560	,948	-,340
19. Molalarda yalnız kalıyorum.	2,6150	1,91445	3,665	1,126	-,063
20. Kimsenin beni dinlemediğini düşünüyorum.	2,4900	1,86205	3,467	1,233	,209
21. Fiziksel şiddete maruz kalıyorum.	1,7250	1,27574	1,628	1,820	2,307
22. Cinsel tacize maruz kaldığımı düşünüyorum.	1,5400	1,08364	1,174	2,122	3,809
23. Cinsel içerikli kaba şakalara maruz kalıyorum.	1,6800	1,26713	1,606	1,909	2,822
24. Dış görünüşüm ile dalga geçiliyor.	2,0650	1,57900	2,493	1,493	1,056
25. Siyasi görüşlerim eleştiri odağı haline geliyor.	2,2900	1,64909	2,719	1,286	,658
26. Kişisel eşyalarıma sürekli zarar veriliyor.	2,5050	1,96706	3,869	1,161	-,040
27. İş arkadaşlarımın özelime girdiğini düşünüyorum	2,7450	1,95938	3,839	,937	-,424
28. Özel yaşamımla ilgili gereksiz eleştirilere maruz kalıyorum.	2,8400	1,95795	3,834	,864	-,545
29. Dini inançlarımla ilgili sürekli eleştiriye maruz kalıyorum.	2,1700	1,63845	2,685	1,365	,656
30. İş arkadaşlarımdan telefonla tehdit alıyorum.	1,8250	1,35779	1,844	1,782	2,416
31. İşimi değiştirmek istemiyorum.	3,5550	2,23876	5,012	,364	-1,363
32. Çalıştığım kurum benim bir parçam gibidir.	3,2550	2,01002	4,040	,579	-,913
33. İşim benim temel yapı taşlarımdan biridir.	3,1000	2,01003	4,040	,679	-,804
34. Kurumun değerleri benim değerlerim sayılır.	3,2350	1,95162	3,809	,645	-,715
35. Hiçbir şey işten daha önemli değildir.	4,2550	1,93875	3,759	,002	-1,309
36. İşim benim için her şeyden önce gelir.	4,1350	1,90919	3,645	,120	-1,209
37. Öncelikli ihtiyaçlarımın başında işimin gelmesi yanlış bir şey değildir.	3,9300	1,86884	3,493	,247	-1,075
38. İş konusunda bilgi eksikliği performansımı etkiler.	4,7700	1,85318	3,434	-,668	-,588
39. Uzmanlık gerektirmeyen basit işler bana verilir.	3,2400	2,02804	4,113	,439	-1,213
40. İş için kullandığın araç gereçler benden habersiz alınır.	3,2350	2,13837	4,573	,562	-1,177
41. Benim uzmanlık alanım olmayan işler bana verilir.	3,3600	2,14321	4,593	,399	-1,358
42. Aldığım ücrete uygun olmayan işler bana verilir.	3,4750	2,17324	4,723	,353	-1,396
43. Gereksiz işlerle ilgili çalışmam istenir.	3,3550	2,13348	4,552	,409	-1,340
44. Toplantılara çağırılmam.	2,7250	1,97964	3,919	,933	-,551
45. Kariyerimin yönetim tarafından engellendiğini düşünüyorum.	2,8350	2,03679	4,149	,814	-,816

46. Yetenek gerektirmeyen işler bana verilir.	2,9100	2,10572	4,434	,759	-,972
47. Kariyer gelişimim kasten engellendiğini düşünüyorum.	2,6900	2,01100	4,044	,926	-,594

Mobbing ölçeğinin doğrulayıcı istatistiksel değerleri incelendiğinde katılımcılar iş arkadaşlarıyla ilişkiler, tehdit ve taciz, iş ve kariyer ile ilgili engellemeler ve işe bağlılık kavramları bakımından değerlendirilmiştir. Tablodaki yargılara ait değerlendirmeler genel olarak 'katılmıyorum' veya 'kararsızım' seçeneklerine yakındır. 'İş konusunda bilgi eksikliği performansımı etkiler' yargısına verilen yanıt ise 'biraz katılıyorum' şeklindedir. Kişilerin katılmıyorum seçeneğine yakın olarak puanlamış oldukları yargılar; 'İş arkadaşlarımdan yazılı tehditler alıyorum.', Cinsel tacize maruz kaldığımı düşünüyorum.' ve 'Dini inançlarımla ilgili sürekli eleştiriye maruz kalıyorum.' dur. İşe bağlılık kavramını barındıran sorularda genellikle kararsız kalındığı görülmüştür. Verilerin çarpılık ve basıklık değerleri bakıldığında sadece iki verinin -2 ve +2 aralığının dışına çıktığı gözlenmiştir. 'Cinsel tacize maruz kaldığımı düşünüyorum.' ifadesine verilen yanıtların çarpıklık ve basıklık değerleri incelendiğinde 2,122 ve 3,809 sayıların olduğu görülmüştür. 'Cinsel içerikli kaba şakalara maruz kalıyorum.' ifadesine verilen yanıtların sadece basıklık değerinin -2 ve +2 aralığının dışında olduğu görülmüştür (2,822). Fakat katılımcı sayısının çokluğu fazla çıkan bu değerin göz ardı edilebileceğini göstermektedir.

3. İş Performansı ve Mobbing Ölçeğinin Normalliğinin Değerlendirilmesi

Tablo 7. İş Performansı ve Mobbing Ölçeği Normallik Değerleri

	Min- Max Değer Aralığı	Serbestlik Derecesi	Kolmogorov-Z	Anlamlılık	Basıklık	Çarpıklık
Performans ölçeği toplam puanı	4- 20	200	,189	.00	1,318	-1,133
Yıldırma ölçeği toplam puanı	47- 305	200	,185	.00	,256	1,162

Gerçekleştirilen Kolmogorov testi sonuçlarına göre performans ölçeği verileri normal dağılım göstermemektedir ($D_{(200)}$: .189, $p<$ .05). Mobbing ölçeği verilerinin normal dağılım gösterip göstermediği incelendiğinde ise normal dağılım göstermediği

gözlenmiştir ($D_{(200)}$: .185, $p<$ .05). Fakat büyük örneklemlerde sıklıkla bu durum gözlendiği ve basıklık ile çarpıklık değerleri -2 ve +2 değer aralığında olduğu için bu durum göz ardı edilip normallik varsayımının karşılandığı kabul edilmiştir.

D. FAKTÖR ANALİZİ

Bu bölümde mobbing ve bireysel performans ölçeklerinin faktör analizleri incelenmiştir.

1. Mobbing Ölçeğinin Faktör Analizi

Mobbing ölçeğinin faktör analizi sonucu araştırma modelinin alt yapısı olan boyutlar bu başlık altında incelenmiştir.

Tablo 8. İş Arkadaşlarıyla İlişkiler Alt Boyutu Faktör Yükleri

	Faktör yükü
1. İş arkadaşlarım ile iyi ilişkilerim vardır.	,736
2. İş arkadaşlarımla olan ilişkilerimden memnunum.	,719
3. İş arkadaşlarım iş dışı aktivitelere beni çağırmaz.	,583
4. İş arkadaşlarım ben yokmuşum gibi davranır.	,791
5. İş arkadaşlarım benimle yüksek ses tonuyla konuşur.	,790
6. İş arkadaşlarım arkamdan konuşur.	,695
7. İş arkadaşlarım ile düşmanca ilişkilerim var.	,834
8. İş arkadaşlarımın beni boykot ettiklerini düşünüyorum.	,893
11. İşte aşağılayıcı sözlerin hedefine maruz kalıyorum.	,801
12.İşte düşmanca bir havanın olduğunu düşünüyorum.	,838
14. İş arkadaşlarım tarafından sürekli izlendiğimi düşünüyorum.	,789
15. İş arkadaşlarımın benim dedikodumu yaptığını düşünüyorum.	,719
16. Saygısızca davranışların hedefi haline geldiğimi düşünüyorum.	,820
17. İş arkadaşlarımın beni günah keçisi seçtiklerini düşünüyorum.	,843
18. İş arkadaşlarımın sürekli bana baktığını düşünüyorum.	,854
19. Molalarda yalnız kalıyorum.	,807
20. Kimsenin beni dinlemediğini düşünüyorum.	,843

Tablo 8'de Mobbing Ölçeği alt boyutlarından 'İş Arkadaşları ile İlişkiler' alt boyutunun faktör yükleri incelenmiştir. KMO (KaiserMeyer-Olkin Örneklem Büyüklüğü Ölçüsü) değeri 0,944 olup, seçilen örneklem hacminin faktör analizi için uygun olduğunu ifade etmektedir. Faktör analizi sonucu 9. yargı düşük yüke sahip olduğundan yukarıdaki faktör analizi tablosunda yer almamaktadırlar. İş arkadaşları ile ilişkiler alt boyutunun Cronbach's alpha değeri 0,982'dir.

Tablo 9. Tehdit ve Taciz Alt Boyutu Faktör Yükleri

	Faktör Yükü
10. İş arkadaşlarımdan yazılı tehditler alıyorum.	,846
21. Fiziksel şiddete maruz kalıyorum.	,888

22. Cinsel tacize maruz kaldığımı düşünüyorum.	,921
23. Cinsel içerikli kaba şakalara maruz kalıyorum.	,850
24. Dış görünüşüm ile dalga geçiliyor.	,894
25. Siyasi görüşlerim eleştiri odağı haline geliyor.	,746
26. Kişisel eşyalarıma sürekli zarar veriliyor.	,851
30. İş arkadaşlarımdan telefonla tehdit alıyorum.	,867

Tablo 9'da Mobbing Ölçeği alt boyutlarından 'Tehdit ve Taciz' alt boyutunun faktör yükleri incelenmiştir. KMO (KaiserMeyer-Olkin Örneklem Büyüklüğü Ölçüsü) değeri 0,895 olup, seçilen örneklem hacminin faktör analizi için uygun olduğunu ifade etmektedir. Bu alt boyutun Cronbach's alpha değeri 0,941'dir.

Tablo 10. İş ve Kariyer ile İlgili Engellemeler Alt Boyutunun Faktör Yükleri

	Faktör Yükü
13. Çalışırken kendimi kaygılı hissediyorum.	,798
27. İş arkadaşlarımın özelime girdiğini düşünüyorum.	,900
28. Özel yaşamımla ilgili gereksiz eleştirilere maruz kalıyorum.	,863
29. Dini inançlarımla ilgili sürekli eleştiriye maruz kalıyorum.	,781
39. Uzmanlık gerektirmeyen basit işler bana verilir.	,822
40. İş için kullandığın araç gereçler benden habersiz alınır.	,886
41. Benim uzmanlık alanım olmayan işler bana verilir.	,856
42. Aldığım ücrete uygun olmayan işler bana verilir.	,799
43. Gereksiz işlerle ilgili çalışmam istenir.	,875
44. Toplantılara çağırılmam.	,916
45. Kariyerimin yönetim tarafından engellendiğini düşünüyorum.	,889
46. Yetenek gerektirmeyen işler bana verilir.	,906
47. Kariyer gelişimim kasten engellendiğini düşünüyorum.	,891

Tablo 10'da Mobbing Ölçeği alt boyutlarından 'İş ve Kariyer ile İlgili Engellemeler' alt boyutunun faktör yükleri incelenmiştir. KMO (KaiserMeyer-Olkin Örneklem Büyüklüğü Ölçüsü) değeri 0,932 olup, seçilen örneklem hacminin faktör analizi için uygun olduğunu ifade etmektedir. Faktör analizi sonucu 38. yargı düşük yüke sahip olduğundan yukarıdaki faktör analizi tablosunda yer almamaktadırlar. İş arkadaşları ile ilişkiler alt boyutunun Cronbach's alpha değeri 0,971'dir.

Tablo 11. İşe Bağlılık Alt Boyutunun Faktör Yükleri

	Faktör Yükü
31. İşimi değiştirmek istemiyorum.	,677
32. Çalıştığım kurum benim bir parçam gibidir.	,880
33. İşim benim temel yapı taşlarımdan biridir.	,901
34. Kurumun değerleri benim değerlerim sayılır.	,886
35. Hiçbir şey işten daha önemli değildir.	,790
36. İşim benim için her şeyden önce gelir.	,829
37. Öncelikli ihtiyaçlarımın başında işimin gelmesi yanlış bir şey değildir.	,822

Tablo 11'de işe bağlılık alt boyutunun faktör yükleri verilmiştir. KMO (KaiserMeyer-Olkin Örneklem Büyüklüğü Ölçüsü) değeri 0,842 olup, seçilen örneklem hacminin faktör analizi için uygun olduğunu ifade etmektedir. İşe bağlılık alt boyutunun Cronbach's alpha değeri 0,921'dir.

2. Bireysel İş Performansı Ölçeğinin Faktör Analizi

Bireysel iş performansı ölçeğinin faktör analizi sonucu araştırma modelinin alt yapısı tek boyut altında bu başlıkta incelenmiştir.

Tablo 12. Bireysel İş Performansı Ölçeğinin Faktör Yükleri

	Faktör Yükü
1. Görevlerimi zamanında tamamlarım.	,899
2. İş hedeflerime fazlasıyla ulaşırım.	,950
3. Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim.	,945
4. Bir problem gündeme geldiğinde en hızlı şekilde çözüm üretirim.	,928

Tablo 12'de bireysel iş performansı ölçeğinin faktör yükleri verilmiştir. KMO (KaiserMeyer-Olkin Örneklem Büyüklüğü Ölçüsü) değeri 0,840 olup, seçilen örneklem hacminin faktör analizi için uygun olduğunu ifade etmektedir. İşe bağlılık alt boyutunun Cronbach's alpha değeri 0,948'dir.

E. GÜVENİLİRLİK ANALİZİ

Araştırmanın bu bölümde ölçeklerin güvenirliğini ölçmek amacıyla güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Mobbing ölçeğinde 45 yargı, bireysel iş performansı ölçeğinde 4 yargı vardır. Bu ifadeler incelenerek ölçekler ve ölçek boyutları bazında güvenilirlikler hesaplanmıştır. Araştırmanın bu bölümünde güvenilirlik analizi Crobach alpha katsayısı ile ölçülmüştür.

Tablo 13. Güvenilirlik Analizleri

Ölçekler	Alt Boyutlar	Cronbach Alpha	Madde Sayısı
Bireysel İş Performansı Ölçeği		0,948	4
Mobbing Ölçeği		0,987	45
	İş arkadaşları ile ilişkiler	0,982	17
	Tehdit ve taciz	0,941	8
	İş ve kariyer ile ilgili engellemeler	0,971	13
	İşe bağlılık	0,921	7

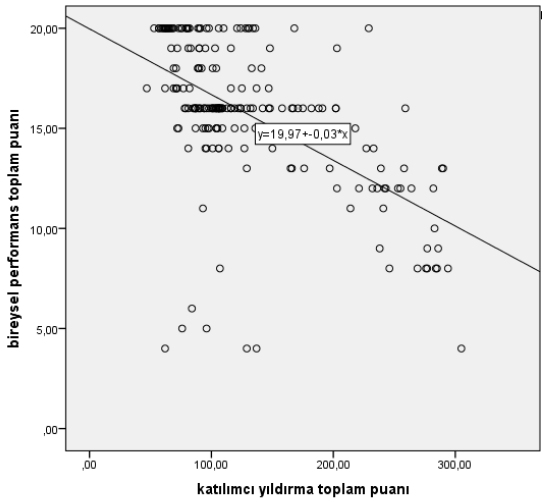
Faktör analizi sonucunda faktör yükü düşük maddeler silindikten sonra yapılan güvenilirlik analizleri sonucunda hem ölçeklerin hem de ölçek alt boyutlarının 0,90'dan yüksek olduğu görülmüştür. Cronbach Alpha katsayı 0,80 -1,00 arasında ise; geliştirilen ölçek çok güçlü güvenirliğe sahip olduğu için hem ölçeklerin hem de ölçek alt boyutlarının güvenilirliği çok güçlüdür. Laleoğlu ve Özmete (2013)'nin mobbing ölçeği çalışmasında ölçek için kabul edilebilir Cronbach Alpha değeri 0.948 iken; bu çalışmada değer 0,987 olarak bulunmuştur.

F. KORELASYON İÇİN ÖN ANALİZLER VE KORELASYON ANALİZİ

Araştırmanın bu bölümünde korelasyon için ön analizler yapılmıştır. Ayrıca ölçek ve ölçek boyutları arasındaki ilişkiler korelasyon değerleri ile incelenmiştir.

1. Korelasyon için Ön Analizler

Analizlere geçilmeden önce parametrik varsayımlar test edilmiştir. Değişkenler süreklidir, her vaka birbirinden bağımsızdır. Gerçekleştirilen Kolmogorov testi katılımcıların mobbing ölçeği puanlarının ($D_{(200)}$: .185, $p<$ .05) ve iş performansı ölçeği puanlarının ($D_{(200)}$: .189, $p<$ .05) normal dağılmadığına işaret etmektedir. Bu duruma bağlı olarak saçılım grafiği incelenip bu grafikten elde edilen veriler yorumlanacaktır. Saçılım grafiğine bakıldığında verinin çok az sayıda (%5'ten az) uç değer içermesi sebebiyle normallik varsayımının karşılandığı kabul edilmiştir. Saçılım grafiği oluşturmak doğrusallık ve eş varyanslık ifadelerinin gözden kaçırılıp kaçırılmadığını da kontrol etmemizi sağlar. Saçılım grafiği incelendiğinde verilerin tüm alan üzerine yayılmadığı görülmektedir, bu durum değişkenler arasında düşük bir korelasyon olmadığına işaret eder. Tüm noktaların dar ve düzgün bir biçimde dağılması oldukça yüksek bir korelasyona işaret eder. Noktaların ana kümesi içinden düz bir çizgi çizilebilmesi Pearson korelasyonu kullanabileceğimizi göstermektedir. Noktaların dar bir biçimde dağılıp sonra daha geniş bir alana saçılmadığının görülmesi verilerin eş varyanslık varsayımını ihlal etmediğine işaret eder.



Şekil-1 2. Yıldırma ile İş Performansı Saçılım Grafiği

2. Korelasyon Analizi

Tablo 14. Korelasyon Analizi

	Bireysel performans	Yıldırma	İş arkadaşları ile ilişkiler	Tehdit ve taciz	İş, kariyer ile ilgili engellemeler	İşe bağlılık
Bireysel performans	1					
Yıldırma	-,571	1				
İş arkadaşları ile ilişkiler	-,524	,959	1			
Tehdit ve taciz	-,541	,916	,872	1		
İş, kariyer ile ilgili engellemeler	-,515	,934	,862	,859	1	
İşe bağlılık	-,553	,760	,655	,666	,623	1

Tablo 14'de bireysel iş performansı ve mobbing ölçekleri ve alt boyutlarına ait ortalamalar arasındaki korelasyon değerleri yer almaktadır. Mobbing genel değişkeni ile bireysel performans değişkeni arasında -,571 gücünde negatif yönde bir ilişki vardır. Mobbing ölçeğinin alt boyutlarından biri olan iş arkadaşlarıyla ilişkiler boyutu ve bireysel iş performansı arasında -,524 gücünde negatif yönde bir korelasyon vardır. Mobbing ölçeğinin alt boyutlarından biri olan tehdit ve taciz boyutu ve bireysel iş performansı arasında -,541 gücünde negatif yönde bir korelasyon vardır. Mobbing ölçeğinin alt

boyutlarından biri olan iş, kariyer ile ilgili engellemeler boyutu ve bireysel iş performansı arasında -,515 gücünde negatif yönde bir korelasyon vardır. Mobbing ölçeğinin alt boyutlarından biri olan işe bağlılık boyutu ve bireysel iş performansı arasında -,553 gücünde negatif yönde bir korelasyon vardır. Yıldırma ve bireysel iş performansı değişkenleri birbiri ile ilişkili bulunmuştur. Bu değişkenlerinin birbirlerini nasıl etkilediği regresyon analizi yapılarak irdelenecektir.

G. ÇOKLU REGRESYON ANALİZİ

Bu bölümde araştırmanın temel hipotezi basit regresyon ile test edilmiştir. Bu hipoteze bağlı alt hipotezler aşağıdaki çoklu regresyon modeli ile test edilmiştir. Analize geçmeden önce parametrik varsayımlar test edilmiştir. Her veri birbirinden bağımsızdır, değişkenler süreklidir. Uç değerler %5'in altında olduğu için normallik varsayımının karşılandığı kabul edilmiştir. Grafik gözlemleri değişkenler arasında lineer bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Korelasyon bulguları da bu gözlemi doğrulamıştır. VIF değerleri 10'dan küçük bulunmuştur. Tolarance değerleri de buna mukabil olarak beklenen düzeydedir. Değerlerin istenen düzeyde olması çoklu ortak doğrusallık varsayımının karşılandığını göstermiştir. Histogram, P-P Plot, saçılım grafiği atıkları da normal dağılıma işaret etmektedir. Cook's uzaklığı 1'in altındadır (,122). Standardize atıklar yalnızca 5 vaka için beklenen üzerinde çıkmıştır ancak vaka sayısı 200 olduğu ve diğer varsayımlar karşılandığı için bu durum göz ardı edilmiştir. Bu bulgular dahilinde basit regresyon ve standart çoklu doğrusal regresyon kullanımı uygundur.

Hipotez 1/ H_1: Yıldırma iş performansını olumsuz etkilemektedir.

Hipotez 2/ H_1: İş arkadaşları ile ilişkiler iş performansını olumsuz etkilemektedir.

Hipotez 3/ H_1: Tehdit ve taciz iş performansını olumsuz etkilemektedir.

Hipotez 4/ H_1: İş ve kariyer ile ilgili engellemeler iş performansını olumsuz etkilemektedir.

Hipotez 5/ H_1: İşe bağlılık iş performansını olumsuz etkilemektedir.

Tablo 15. Regresyon Modeli Özet İstatistikler

Model	R	R^2	Düzeltilmiş R^2	Tahminn Standart Hatası	F	Df_1	Df_2	Sig. F
1	,604	,364	,351	3,00866	27,950	4	195	,000

Bağımlı değişken: İş Performansı

Bağımsız değişkenler: İş arkadaşları ile ilişkiler, tehdit ve taciz, iş ve kariyer ile ilgili engellemeler, işe bağlılık

Tablo 15'de değerler incelendiğinde basit regresyon modeline ait parametrelerin anlamlı olduğunu göstermektedir (*F*: 27.950, *p*: 0,000). Bağımlı değişken iş performansı olmak üzere Mobbing ölçeğine ait alt değişkenlerin iş performansına olan etkileri aşağıda hipotezleri ile birlikte açıklanmıştır. Bağımsız değişkenler bağımlı değişkenin yaklaşık %36'lık kısmını açıklayabilmektedir.

Tablo 16. Regresyon Eşitliği İçin Katsayılar Tablosu

	Model	*Standardize Edilmemiş Katsayılar*		*Standardize Edilmiş Katsayılar*	*t*	*p*	95% Güven aralığı	
		B	*St. Hata*	*Beta*			Alt sınır	Üst sınır
1	(Constant)	20,585	,556		37,054	,000	19,489	21,680
2	İş arkadaşları ile ilişkiler	-,010	,018	-,070	-,527	,599	-,045	,026
3	Tehdit ve taciz	-,067	,051	-,175	-1,324	,187	-,168	,033
4	İş ve kariyer ile ilgili engellemeler	-,017	,021	-,099	-,796	,427	-,059	,025
5	İşe bağlılık	-,106	,025	-,329	-4,196	,000	-,155	-,056

Tablo 16'daki Mobbing ölçeği, İş arkadaşları ile ilişkiler, tehdit ve taciz, iş ve kariyer ile ilgili engellemeler, işe bağlılık olmak üzere dört alt boyuta sahiptir. Bu alt boyutların, bağımlı değişken olan bireysel performansa olan etkileri tablo 16'daki çoklu regresyon ile açıklanmıştır. Çoklu regresyon modeline ait hipotezler bu bölümde model parametreleri göz önünde bulundurularak açıklanmıştır.

Hipotez 2/ H_1: İş arkadaşları ile ilişkiler iş performansını olumsuz etkilemektedir.

İş arkadaşları ile ilişkiler değişkenine ait katsayı -,070 olup bireysel iş performansını negatif yönde etkilemektedir. Sig. değeri 0,05'den büyük olduğu için katsayı istatistiksel olarak anlamsızdır. Katılımcılardaki iş arkadaşları ile ilişkiler ile ilgili artışın, bireysel

performansı 0,070 katsayısı oranında azaltacağı fakat bu değerin istatiksel olarak anlamsız olduğu anlamına gelmektedir. Hipotez kabul edilmez.

Hipotez 3/ H_1: Tehdit ve taciz iş performansını olumsuz etkilemektedir.

Tehdit ve taciz değişkenine ait katsayı -,175 olup bireysel iş performansını negatif yönde etkilemektedir. Sig. değeri 0,05'den büyük olduğu için katsayı istatistiksel olarak anlamsızdır. Katılımcılardaki tehdit ve taciz ile ilgili artışın, bireysel performansı 0,175 katsayısı oranında azaltacağı fakat bu değerin istatiksel olarak anlamsız olduğu anlamına gelmektedir. Hipotez kabul edilmez.

Hipotez 4/ H_1: İş ve kariyer ile ilgili engellemeler iş performansını olumsuz etkilemektedir.

İş ve kariyer ile ilgili engellemeler değişkenine ait katsayı -,099 olup bireysel iş performansını negatif yönde etkilemektedir. Sig. değeri 0,05'den büyük olduğu için katsayı istatistiksel olarak anlamsızdır. Katılımcılardaki iş ve kariyer ile ilgili engellemeler ile ilgili artışın, bireysel performansı 0,099 katsayısı oranında azaltacağı fakat bu değerin istatiksel olarak anlamsız olduğu anlamına gelmektedir. Hipotez kabul edilmez.

Hipotez 5/ H_1: İşe bağlılık iş performansını olumsuz etkilemektedir.

İşe bağlılık değişkenine ait katsayı -,329 olup bireysel iş performansını negatif yönde etkilemektedir. Sig. değeri 0,000 olduğu için katsayı istatistiksel olarak anlamlıdır. Katılımcıların işe bağlılık puanındaki 1 birimlik değişim bireysel performans puanındaki 0,33 birimlik azalışla ilişkilidir. Hipotez kabul edilir.

Hipotez 1/ H_1: Yıldırma iş performansını olumsuz etkilemektedir.

Basit regresyon analizi sonucunda temel hipotez olan yıldırmanın bireysel iş performansı üzerinde etkisinin olduğu bu araştırmada kabul edilmiştir (F: 27.950, *p*: 0,000). Çatı hipotezi kabul edilmiştir. Alt hipotezlerin hepsi çoklu regresyon modeli ile anlamlı çıkmamış olsa da alt hipotezlerden biri olan işe bağlılık boyutunun anlamlı çıkması yıldırma ve iş performansının birbirini negatif yönde etkilediğini göstermektedir. Yıldırma, iş performansının yaklaşık %36'lık kısmını açıklayabilmektedir. Fakat bu etkinin %33'lük kısmı işe bağlılık ile açıklanmaktadır. Modelin sabiti ise anlamlı bir etki

sunmuştur. Modelin sabitinin anlamlı bir etkiye sahip olmasına ilişkin yorumlar, tartışma kısmında ele alınacaktır.

H. DEMOGRAFİK HİPOTEZLERE İLİŞKİN ANALİZ VE BULGULAR

Demografik hipotezler varyans analizi yöntemiyle test edilmiştir. İlk aşamada yaş faktörü, ikinci aşamada deneyim süresi, üçüncü aşamada medeni durum faktörü, dördüncü aşamada eğitim faktörü değerlendirmeye alınmış ve bireysel performans puanları arasında ilgili faktörlerin düzeylerine göre değişiklik olup olmadığı saptanmaya çalışılmıştır.

1. Yaş Faktörüne Göre Analiz ve Bulgular

Yaş faktörüne göre bireysel iş performansı puanlarının farklılaşma durumunu saptamak için önce varyans analizinin ön koşulları üzerinde durulmuş daha sonra varyans analizi tekniği uygulanmıştır.

Ön koşulların karşılanma durumu. Bu bölümde değişkenlere bağlı olarak değerlerin normal dağılıp dağılmadığı ve varyansların homojenliği analiz edilmiştir. Shapiro-Wilk testi ile yapılan analizde 18-22 ve 28-32 yaş gruplarında verilerin normal dağılmadığı saptanmıştır. Kolmogorov-Smirnov testi ile yapılan analizde 23-27 ve 33-+ yaş gruplarında verilerin normal dağılmadığı saptanmıştır. Fakat basıklık ve çarpıklık değerlerinin +2 ve -2 aralığında olması bu durumun göz ardı edilebileceğine işaret etmektedir.

Tablo 17. Yaş Gruplarına Göre Normallik Değerlendirmesi

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Değer	*Sd*	*P*	*Değer*	*sd*	*P*
18-22	,165	41	,007	,924	41	,009
23-27	,215	57	,000	,873	57	,000
28-32	,195	42	,000	,873	42	,000
33-+	,222	60	,000	,761	60	,000

Varyansların homojenliğini test etmek adına Levene testi yapılmıştır (F (3, 196) = 1.384, p > 0,05). Elde edilen sonuçlara göre tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ön koşulları sağlanmıştır. Bu sebeple bağımsız gruplar için tek yönlü Anova testi kullanılmıştır.

Analiz bulguları. Bu bölümde yaş faktörüne göre bireysel iş performansı değerlerinin değişip değişmediği incelenmiştir. Bağımsız örneklemler için tek yönlü varyans analizi sonuçları gruplar arası anlamlı bir farka işaret etmektedir (F(3, 196)=7.182, p<.05, eta^2=0.099). Gruplar arası bu farka hangi ikilinin sebep olduğunu anlamak için Tukey HSD post-hoc testi kullanılmıştır. Bu testin sonuçları 33 yaş ve üzeri olan katılımcıların (Ort.=17.3833, SS=3,257); 18-22 yaş (Ort.=14.439, SS=3.975), 23- 27 (Ort.=15.47, SS=3.306) ve 28-32 yaş aralığında olan katılımcılardan (Ort.=14.76, SS=3.92) daha yüksek iş performansına sahip olduğunu göstermiştir. Diğer gruplar arası farklar anlamsızdır.

Tablo 18. Yaş Grubu Faktörüne Göre Varyans Analizi

		Ortalama farkı			95% Güven aralığı	
I) D1	J) D1	I-J)	St. Hata	*p*	Alt sınır	Üst sınır
18-22	23-27	-1,03	,731	,492	-2,93	,861
	28-32	-,32	,784	,976	-2,35	1,70
	33-+	-2,94*	,723	**,000**	-4,82	-1,06
23-27	18-22	1,03	,731	,492	-,86	2,93
	28-32	,71	,726	,761	-1,17	2,59
	33-+	-1,91*	,660	**,022**	-3,62	-,197
28-32	18-22	,32	,784	,976	-1,70	2,355
	23-27	-,71	,726	,761	-2,594	1,17
	33-+	-2,62*	,718	**,002**	-4,48	-,758
33-+	18-22	2,94*	,723	**,000**	1,06	4,82
	23-27	1,191*	,660	**,022**	,197	3,62
	28-32	2,62*	,718	**,002**	,758	4,48

*. Ortalamadan farklılıklar %5 düzeyinde anlamlıdır.

2. Deneyim Faktörüne Göre Analiz ve Bulgular

Deneyim faktörüne göre bireysel iş performansı puanlarının farklılaşma durumunu saptamak için önce varyans analizinin ön koşulları üzerinde durulmuş daha sonra varyans analizi tekniği uygulanmıştır.

Ön koşulların karşılanma durumu. Bu bölümde değişkenlere bağlı olarak değerlerin normal dağılıp dağılmadığı ve varyansların homojenliği analiz edilmiştir. Gerçekleştirilen Kolmogorov- Smirnov testi sonuçlarına göre deneyim faktörüne göre iş performansı değerlerinin normal dağılmadığı gözlenmiştir. Fakat grafik gözlemleri uç değerlerin %5'in altında olduğuna işaret etmektedir.

Tablo 19. Deneyime Bağlı Normallik Değerleri

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Değer	*Sd*	*P*
1-2 yıl	,145	66	,002
3-5 yıl	,243	65	,000
5 yıl ve üzeri	,227	69	,000

Varyansların homojenliği Levene testi ile değerlendirilmiştir (F (2, 197) = 2.292, p >0,05). Elde edilen sonuçlara göre tek yönlü varyans analizi ön koşulları sağlanmıştır.

Analiz bulguları. Bu bölümde deneyim faktörünün bireysel iş performansı değerlerine etkisi incelenmiştir. Bağımsız örneklemler için tek yönlü varyans analizi sonuçları gruplar arası anlamlı bir farka işaret etmektedir(F (2, 197)=13.278, p<.05, eta^2=0.119). Gruplar arası bu farka hangi ikilinin sebep olduğunu anlamak için Tukey HSD post-hoc testi kullanılmıştır. Bu testin sonuçları 5 yıl ve üzeri deneyimi olan katılımcıların (Ort.= 17,3043, SS=3,595); 0-2 yıl (Ort.= 14,1970, SS=3.775) ve 3-5 yıl arası deneyimi olan katılımcılardan (Ort.= 15,4769, SS=3.168) daha yüksek iş performansına sahip olduğunu göstermiştir. Diğer gruplar arası farklar anlamsızdır.

Tablo 20. Deneyim Faktörüne Göre Varyans Analizi

		Ortalama farkı			95% Güven aralığı	
I) D2	J) D2	I-J)	St. Hata	p	Alt sınır	Üst sınır
1-2	3-5	-1,27	,615	,097	-2,73	,174
	5-+	-3,10*	,606	**,000**	-4,54	-1,674
3-5	1-2	-1,27	,615	,097	-,174	2,734
	5-+	-1,82*	,609	**,009**	-3,266	-,388
5-+	1-2	3,10*	,606	**,000**	1,674	4,540
	3-5	1,82*	,609	**,009**	,388	3,266

*. Ortalamadan farklılıklar %5 düzeyinde anlamlıdır.

3. Medeni Durum Faktörüne Göre Analiz ve Bulgular

Medeni durum faktörüne göre bireysel iş performansı puanlarının farklılaşma durumunu saptamak için önce bağımsız gruplar için *t* testi analizinin ön koşulları üzerinde durulmuş daha sonra bağımsız gruplar için *t* testi analizi tekniği uygulanmıştır.

Ön koşulların karşılanma durumu. Bu bölümde değişkenlere bağlı olarak değerlerin normal dağılıp dağılmadığı ve varyansların homojenliği analiz edilmiştir. Gerçekleştirilen Kolmogorov- Smirnov testi sonuçlarına göre medeni durum faktörüne

bağlı olarak bireysel iş performansı değerlerinin normal dağılmadığı gözlenmiştir. Fakat basıklık ve çarpıklık değerleri +2 ve -2 arasında olduğu için bu durum göz ardı edilmiştir.

Tablo 21. Medeni Durum Faktörüne Göre Normalliğin Değerlendirilmesi

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Değer	*Sd*	*P*
Evli	,200	102	,000
Bekar	,177	98	,000

Varyansların homojenliği Levene testi ile değerlendirilmiştir (F (1, 198) = .206, p >0,05). Elde edilen sonuçlara göre bağımsız gruplar için *t* testi analizi ön koşulları sağlanmıştır.

Analiz bulguları. Bu bölümde medeni durum faktörüne bağlı olarak bireysel iş performansı değerlerinin farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiştir. Bağımsız gruplar için *t* testi analizi sonuçlarına göre medeni durumu evli(Ort.= 16,0588, SS=3,744) ve bekar olan katılımcıların(Ort.= 15,2959, SS=3,706) bireysel iş performansı değerlerinin benzer olduğu sonucuna varılmıştır ($t_{(198)}$=1.448, p>.05).

Tablo 22. Medeni Duruma Bağlı Olarak İş Performansı

	t	df	*p*	Lower	Upper
Bireysel İş Performansı	1,448	198	.149	-,27628	1,80209

4. Eğitim Durumu Faktörüne Göre Analiz ve Bulgular

Eğitim durumu faktörüne göre bireysel iş performansı puanlarının farklılaşma durumunu saptamak için önce varyans analizinin ön koşulları üzerinde durulmuş daha sonra varyans analizi tekniği uygulanmıştır.

Ön koşulların karşılanma durumu. Bu bölümde eğitim durumu faktörüne bağlı olarak bireysel iş performansı değerlerinin normal dağılıp dağılmadığı ve varyansların homojenliği analiz edilmiştir. Shapiro-Wilk testi ile yapılan analizde lisans sonrası grubu verilerinin normal dağılmadığı saptanmıştır. Kolmogorov-Smirnov testi ile yapılan analizde lise ve lisans yaş gruplarında verilerin normal dağılmadığı saptanmıştır.

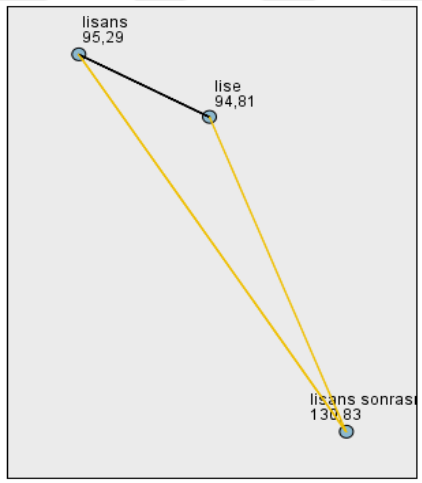
Tablo 23. Eğitim Düzeyine Göre Normallik Değerlendirmesi

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Değer	*Sd*	*p*	*Değer*	*Sd*	*P*

Lise	,135	50	,024	,910	50	,001
Lisans	,216	120	,000	,860	120	,000
Lisans sonrası	,247	30	,000	,716	30	,000

Diğer ön koşul olan varyansların türdeşliği için Levene testi yapılmıştır (F (2, 197) = 4.206, p = 0,016 < 0,05). Elde edilen sonuçlara göre tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ön koşulları tam olarak sağlanmamıştır. Bu sebeple Kruskal- Wallis testi kullanılmıştır.

Analiz bulguları. Bu bölümde eğitim düzeyi faktörüne bağlı olarak bireysel iş performansı değerlerinin farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiştir. Gerçekleştirilen Kruskal Wallis analizi sonuçlarına göre gruplar arasında anlamlı fark bulunmuştur ($X^2_{(3)}$= 10.031, p<.05). Post-hoc ikili karşılaştırmalar lisans sonrası düzeyde olan katılımcıların (*Mdn*=30); lise düzeyi (*Mdn*=50) ve lisans düzeyinde olan katılımcılardan (*Mdn*=120) daha yüksek iş performansına sahip olduğunu göstermiştir. Diğer gruplar arası farklar anlamsızdır.



Şekil-1 3. Katılımcıların Eğitim Düzeyi Durumunun Post- Hoc Test ile İncelenmesi

V. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu bölümde araştırmadan elde edilen sonuçlara ve sonuçlara bağlı önerilere değinilmiştir.

A. SONUÇLAR VE DEĞERLENDİRME

Bu bölümde araştırmada yapılan istatiksel analizler sonucunda araştırmanın temel hipotezi ve alt hipotezleri test edilmiştir. Ayrıca bulgular sunulmuştur.

1. Mobbing ölçeği alt boyutlarının bireysel iş performansı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkisi vardır (R^2 =0,364; F = 27,950; p = 0,000). Yıldırmanın bireysel iş performansı üzerindeki etkisi yüzde 36 gibi orta düzeyde bir değerdedir. Fakat modelin sabitinin de anlamlı bir etki sunduğu görülmektedir(*B*=20,585; SH=0,556; *p*<.05). Bu sonuçtan özel sağlık sektörü hemşirelerinin bireysel iş performansı değerlerini açıklayan başka bağımsız değişkenlerin de olabileceği anlaşılmıştır.

2. Mobbing ölçeği alt boyutlarından işe bağlılık boyutunun bireysel iş performansı üzerinde diğer alt boyutlara oranla daha yüksek bir etki sunduğu gözlenmiştir (*B*=-,106; SH=0,025; *p*<.05). İşe bağlılık alt boyutu puanındaki 1 birimlik değişim, bireysel iş performansı puanındaki 0,33 birimlik bir azalışla ilişkilidir.

3. Mobbing ölçeğinin iş arkadaşları ile ilişkiler (*B*=-,10; SH=,018; *p*>.05), tehdit ve taciz (*B*=-,067; SH=,051; *p*.>05) ve iş- kariyer ile ilgili engellemeler (*B*=-,017; SH=,021; *p*>.05) alt boyutlarının bireysel iş performansı üzerinde istatiksel olarak anlamlı bir ilişkisi yoktur.

4. Bireysel iş performansının yaş faktörünün düzeylerine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan varyans analizinde istatistiksel olarak anlamlı

bir farklılık olduğu görülmüştür ($F(3, 196)=7.182$, $p<.05$, $eta^2=0.099$). 33-+ yaş grubunda bulunan katılımcların diğer yaş gruplarında bulunan katılımcılardan bireysel iş performansı değerleri anlamlı olarak değişmektedir. Ortalamaya bakıldığında 33-+ yaş grubunun 17,38 bireysel iş performansı ortalamasıyla; performans ortalaması 14,49 olan 18-22, performans ortalaması 15,47 olan 23-27 ve performans ortalaması 14,76 olan 28-32 yaş grubundan farklılaştığı görülmüştür.

5. Bireysel iş performansı değerlerinin deneyim faktörü düzeylerine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan tek yönlü varyans analizinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür (F (2, 197)=13,278; $p<.05$; $eta^2=0.119$). 5-+ deneyim süresi olan grubun bireysel iş performansı puanlarıyla 0-2 ve 3-5 yıl deneyim süresi olan grubun bireysel iş performansı puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır. Bireysel iş performansı puanları ortalamalarına bakıldığında 5-+ yıl deneyim süresinin 17,30 olması sebebiyle diğer gruplardan farklılaştığı görülmüştür. Bu gruptaki kişilerin bireysel iş performansı puanı daha yüksektir.

6. Bireysel iş performansı değerlerinin medeni duruma bağlı olarak farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan bağımsız gruplar için t testi analizinde istatiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür ($t_{(198)}$=1,448; p>,05).

7. Bireysel iş performansı değerlerinin eğitim faktörü düzeylerine göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlemek için yapılan Kruskal- Wallis analizinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür ($X^2_{(3)}$= 10,031; $p<$,05). Lisans sonrası grubun bireysel iş performansı ortalamasının 17,17 olması sebebiyle diğer gruplardan farklılaştığı görülmüştür.

8. Temel hipotez olan yıldırmanın bireysel iş performansı üzerinde etkisinin olduğu bu araştırmada kabul edilmiştir. Mobbing ölçeğinin yalnızca bir boyutunun bu anlamlılığa sebep olduğu görülse de modelden anlamlı bir sonuç elde edilmiştir. Ancak bu bulguların istatistiksel olması nedeniyle genellenebilirlik açısından farklı sektörlerde, farklı zaman diliminde ve farklı örnek kütlelerde doğrulanması faydalı olacaktır.

B. ÖNERİLER

Çalışmada özel sağlık sektöründe çalışmakta olan hemşirelerin yıldırmaya maruz kalmaları sonucunda iş performansı değerlerindeki negatif değişim incelenmektedir. Bu bulgu literatüre göre beklenen yöndedir. Yaz'ın (2018), çalışmasında yıldırma ve iş performansı arasındaki ilişki nitel araştırma kapsamında incelenmiş olup vakalardan sözel geri bildirimler alınmıştır. Bu doğrultuda yıldırmanın iş performansı üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olduğu sonucuna varılmıştır fakat bunun dışında literatürde iki değişkenin ilişkisini inceleyen kısıtlı bulguya rastlanmıştır. Ayrıca 'mobbing ve çalışan performansı arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma' adlı çalışmada da iki değişken arasındaki ilişki incelenmiştir. Korelasyonel bulgular bu çalışma ile aynı yönde olmakla beraber ilişkinin hangi değişkenden kaynaklandığına dair bir sonuç yoktur (Duman ve Akdemir, 2016, s. 38). Camcı'nın, (2013) çalışmasında incelenen performans değerleme ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin bu araştırma ile aynı yönde olduğu sonucuna varılmıştır. Bu çalışmada işe bağlılık ile işe bağlılığın alt boyutları pozitif ifadeleri barındıran bir ölçekle ölçümlenmiştir. Bunun sonucunda performans değişkeni ile işe bağlılık arasında pozitif yönde bir ilişki bulunmuştur. İlişkinin hangi değişkenden kaynaklandığına dair bir bulgu bulunmamaktadır. Bu çalışmada ise yıldırmanın alt boyutlarından olan işe bağlılık boyutundaki negatif ifadelerdeki artışın iş performansında bir düşüşe sebep olduğu sonucuna varılmıştır.

Bu araştırmada mobbing ölçeğinin her bir boyutunun iş performansı üzerindeki etkilerinin incelenmesi sayesinde çalışmanın anlaşılır hale gelmesi sağlanmıştır. Yalnızca İşe Bağlılık boyutunun iş performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olması ileride iş performansı konusunda yapılacak çalışmalara ışık tutmaktadır. Aynı zamanda bu çalışma, kurumlarda iş performansına ilişkin düzenlemeler ve eğitimlerde İşe Bağlılığa ilişkin değişikliklere gidilmesinde fayda olabileceğini göstermektedir. Modelin sabitinin yüksek çıkması bağımsız değişken çeşitinin arttırılması gerektiğini göstermekle beraber çalışmada temel alınan değişenlerden biri olan İşe Bağlılık değişkenini de esas alarak daha sonraki çalışmalarda kullanılabileceğini göstermektedir.

Çalışmanın yalnızca özel sektör üzerinde yapılması bu araştırmanın kısıtlılıklarından biridir. Daha sonra yapılacak çalışmalarda özel sektör ile birlikte kamu

kuruluşlarının da araştırmaya dahil edilmesi önerilir. Ayrıca sağlık sektörü dışında farklı sektörleri de ele alan çalışmalar yapılabilir.

Çalışmada kullanılan mobbing ölçeğinin faktör analizi sonucunda 38. Maddenin faktör yükünün çok düşük bulunduğu gözlenmiştir. 'İş konusunda bilgi eksikliği performansımı etkiler' ifadesi benzer anlama gelen diğer ifadelerden çok daha farklı yanıtlandırılmıştır. Daha sonra yapılacak ölçek güvenilirlik ve geçerlilik çalışmalarında soru ifadesinin yanlış anlaşılmasına ilişkin ifade daha sade bir şekilde değiştirilebilir.

Sebep sonuç ilişkisi vermesi adına deneysel bir çalışma yapılması önerilebilir. Yapılacak deneysel çalışmada, bu araştırmada etkisi yüksek çıkan işe bağlılık boyutuna ilişkin yapılan değişikliklere bağlı olarak bireysel iş performansı değerlerinin incelenmesi tavsiye edilir.

EKLER

EK- A ANKET FORMU

T.C. İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ

REKTÖRLÜĞÜ

Tarih: 25.06.2019
Sayı: 65836846-044-E.00000138466

Sayı : 65836846-044
Konu : Etik Onayı

Sayın Rukiye DOĞAN,

İlgi: 29.05.2019 tarihli dilekçeniz.

İlgi yazınız ile "Özel Hastanelerde Yıldırma İle İş Performansı Arasındaki İlişkiler: Hemşireler Üzerine Bir Araştırma" isimli çalışmanız için önerdiğiniz ankete Etik Kurul onayı talep edilmektedir.

Adı geçen anket formu, Üniversitemiz Etik Kurulunca incelenmiş, anketinizde etik tanım, değer ve ilkelere aykırı bir düzenleme tespit edilmediği, önerilen anket çalışmasının etik kurallara uygun olduğu ve etik onayının verildiği ifade edilmiştir.

Konuya ilişkin bilgilerinizi rica ederim.

e-imzalıdır
Prof. Dr. Mustafa Said YAZICIOĞLU
Rektör a.
Rektör Yardımcısı

Adres: Örnektepe Mah. İmrahor Cad. No: 88/2 Beyoğlu/İstanbul
Tel: 444 04 13 / 4580 - 4581 **Faks:** 0212 320 70 11
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.
Evrakın elektronik imzalı suretine http://e-belge.ticaret.edu.tr adresinden 8862602b-4145-46e0-bc75-8ab83a5c69e1 kodu ile erişebilirsiniz.

İSTANBUL TİCARET
ÜNİVERSİTESİ

Sayın Uygulayıcı,

Bu anket İstanbul Ticaret Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İnsan Kaynakları Yöneticiliği Ana Bilim Dalında yapmakta olduğum Yüksek Lisans Tezi kapsamında hazırlanmıştır. Çalışmada iş görenlerin yıldırmaya maruz kalmaları ile iş performansları arasındaki ilişkiler araştırılmaktır. Çalışma bilimsel bir nitelik taşıdığından uygulayıcı kişilere ve işletmeye ait bilgiler gizli tutulacaktır. Lütfen anket formundaki soru ve ifadeleri dikkatlice okuduktan sonra kendinize en uygun olan şıkkı işaretleyiniz. Vereceğiniz cevaplar doğru sonuçların elde edilebilmesi açısından önemlidir. Anket formunu doldurmanız halinde araştırmaya gönüllü olarak katıldığınız varsayılacaktır.

Araştırmamıza verdiğiniz katkı ve ilgi için teşekkür eder, saygılarımızı sunarız.

Rukiye Doğan
İstanbul Ticaret Üniversitesi
0531 618 05 28
rukiyedogan7@gmail.com

Danışman: Doç. Dr. Osman Bayraktar
İstanbul Ticaret Üniversitesi
obayraktar@ticaret.edu.tr

I. Bölüm

1. Yaşınız

a) 18 – 22 yaş ..... (1)
b) 23 – 27 yaş ..... (2)
c) 28 – 32 yaş ..... .(3)
d) 33 yaş ve üzeri ..... .(4)

2. Deneyiminiz

a) 1 – 2 yıl ..... (1)
b) 3 – 5 yıl ..... (2)
c) 5 yıl ve daha fazla ..... (3)

3. Medeni Durumunuz

a) Evli ..... (1)
b) Bekâr ..... (2)

4. Eğitim Durumunuz

a) Lise ..... (1)
b) Lisans ..... (2)
c) Lisans sonrası ..... (3)

II. Bölüm

Lütfen ifadelerin karşısındaki cevap derecelerinden size uygun olan şıkkın üzerine çarpı işareti (X) koyunuz.

	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1. Görevlerimi zamanında tamamlarım.	( )	( )	( )	( )	( )
2. İş hedeflerime fazlasıyla ulaşırım.	( )	( )	( )	( )	( )
3. Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığıma eminim.	( )	( )	( )	( )	( )
4. Bir problem gündeme geldiğinde en hızlı şekilde çözüm üretirim.	( )	( )	( )	( )	( )

III. Bölüm

İş hayatında çalışırken kendinizi nasıl hissediyorsunuz ve arkadaşlarınızla iş ilişkileriniz nasıldır? Lütfen ifadelerin karşısındaki cevap derecelerinden size uygun olan şıkkın üzerine çarpı işareti (X) koyunuz.

	Tamamen katılıyorum	Katlıyorum	Biraz katılıyorum	Kararsızım	Biraz katılmıyoru	Katılmıyorum	Tamamen katılmıyoru
1. İş arkadaşlarım ile iyi ilişkilerim vardır.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
2. İş arkadaşlarımla olan ilişkilerimden memnunum.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
3. İş arkadaşlarım iş dışı aktivitelere beni çağırmaz.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
4. İş arkadaşlarım ben yokmuşum gibi davranır.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
5. İş arkadaşlarım benimle yüksek ses tonuyla konuşur.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
6. İş arkadaşlarım arkamdan konuşur.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
7. İş arkadaşlarım ile düşmanca ilişkilerim var.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
8. İş arkadaşlarımın beni boykot ettiklerini düşünüyorum.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
9. İş arkadaşlarımın bana dostane yaklaşmadıklarını düşünmüyorum.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
10. İş arkadaşlarımdan yazılı tehditler alıyorum.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
11. İşte aşağılayıcı sözlerin hedefine maruz kalıyorum.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
12. İşte düşmanca bir havanın olduğunu düşünüyorum.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
13. Çalışırken kendimi kaygılı hissediyorum.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
14. İş arkadaşlarım tarafından sürekli izlendiğimi düşünüyorum.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
15. İş arkadaşlarımın benim dedikodumu yaptığını düşünüyorum.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
16. Saygısızca davranışların hedefi haline geldiğimi düşünüyorum.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
17. İş arkadaşlarımın beni günah keçisi seçtiklerini düşünüyorum.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
18. İş arkadaşlarımın sürekli bana baktığını düşünüyorum.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
19. Molalarda yalnız kalıyorum.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
20. Kimsenin beni dinlemediğini düşünüyorum.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
21. Fiziksel şiddete maruz kalıyorum.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
22. Cinsel tacize maruz kaldığımı düşünüyorum.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )

23. Cinsel içerikli kaba şakalara maruz kalıyorum.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
24. Dış görünüşüm ile dalga geçiliyor.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
25. Siyasi görüşlerim eleştiri odağı haline geliyor.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
26. Kişisel eşyalarıma sürekli zarar veriliyor.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
27. İş arkadaşlarımın özelime girdiğini düşünüyorum.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
28. Özel yaşamımla ilgili gereksiz eleştirilere maruz kalıyorum.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
29. Dini inançlarımla ilgili sürekli eleştiriye maruz kalıyorum.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
30. İş arkadaşlarımdan telefonla tehdit alıyorum.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
31. İşimi değiştirmek istemiyorum.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
32. Çalıştığım kurum benim bir parçam gibidir.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
33. İşim benim temel yapı taşlarımdan biridir.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
34. Kurumun değerleri benim değerlerim sayılır.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
35. Hiçbir şey işten daha önemli değildir.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
36. İşim benim için her şeyden önce gelir.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
37. Öncelikli ihtiyaçlarımın başında işimin gelmesi yanlış bir şey değildir.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
38. İş konusunda bilgi eksikliği performansımı etkiler.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
39. Uzmanlık gerektirmeyen basit işler bana verilir.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
40. İş için kullandığın araç gereçler benden habersiz alınır.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
41. Benim uzmanlık alanım olmayan işler bana verilir.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
42. Aldığım ücrete uygun olmayan işler bana verilir.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
43. Gereksiz işlerle ilgili çalışmam istenir.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
44. Toplantılara çağırılmam.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
45. Kariyerimin yönetim tarafından engellendiğini düşünüyorum.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
46. Yetenek gerektirmeyen işler bana verilir.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
47. Kariyer gelişimim kasten engellendiğini düşünüyorum.	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )

ALINTI YAPILAN KAYNAKLAR

Akdemir, B., Kırmızıgül, B., & Zengin, Y. (2016). Örgütsel sinizm ile iş performansı arasındaki ilişki ve bir araştırma. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 6*(2), s. 115-130.

Akdeniz, D. (2013). *Mobbing ve yazılı basındaki mobbing haberlerine yönelik bir alımlama çalışması.* Yüksek Lisans Tezi , Erciyes Üniversitesi, Kayseri.

Akkaya, D. (2017). *Örgütsel bağlılığın bireylerin iş performansı üzerine etkisi, personel güçlendirmenin aracılık rolü ile ilgili araştırma.* Yüksek Lisans Tezi, Toros Üniversitesi, Mersin.

Akkoç, İ. (2012). Grup ve hiyerarşik alt kültürlerinin iş performansına etkisi: lider-üye etkileşiminin aracılık rolü. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 3*(2), s. 17-44.

Akpunar, E. N. (2016). Halkla ilişkiler bağlamında mobbing olgusu. *Harran Maarif Dergisi, 1*(1), s. 24-35.

Aksakal, H. (2008). *Çalışma hayatında mobbing (Sakarya imalat sektöründe bir araştırma).* Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.

Akşun, V. (2018). *İş performansının kişilik özellikleri ve demografik değişkenlere göre incelenmesi.* Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Antalya.

Aldığ, E. (2011). *İş yerinde yıldırma ve örnek bir çalışma.* Bitirme Tezi, Doğuş Üniversitesi, İstanbul.

Altıntaş, B. (2018). *İnsan kaynakları yönetiminde motivasyon ve eğitim amacıyla sosyal medya kullanımının Bursa ticaret ve sanayi odasına kayıtlı şirketler genelinde araştırılması.* Yüksek Lisans Tezi, Işık Üniversitesi, İstanbul.

Anık, M. (2018). *Çalışanların performans yönetimi sistemine yönelik algılarının iş tatmini ile ilişkisi ve bir araştırma.* Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.

Aras, A. (2012). *İlköğretim okullarında görev yapan müzik öğretmenlerinin mobbing yaşama düzeyleri, örgütsel bağlılık ve iş doyumları arasındaki ilişkiler.* Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.

Atar, B. (2017). *Sınıf öğretmenlerinin örgütsel adalet algıları ile psikolojik şiddet algıları arasındaki ilişki.* Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Antalya.

Atasever, M. (2013). *Yıldırmanın örgütsel sessizlik üzerine etkisi ve işletmelerde bir araştırma.* Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi, Denizli.

Atasoy, I. (2010). *Sağlık sektöründe mobbing: Sakarya ilinde kamu ve özel hastanelerde çalışan ebe ve hemşireler üzerine bir araştırma.* Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.

Atıcı, H. (2015). *Mobbing ve mobbingin örgütsel bağlılığa etkisi.* Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.

Bağcı, N. (2010). *Mobbing ve psikosomatik belirtiler arasındaki ilişkinin incelenmesi:cbir kamu kuruluşu örneği.* Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.

Bağcı, Z. (2014). Çalışanların iş doyumunun görev ve bağlamsal performansları üzerindeki etkisi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, 2*(24), s. 58-72.

Baş, M. (2012). *Bir eğitim araştırması hastanesinde çalışan hemşirelerde mobbing ve anksiyete.* Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.

Baykal, C. (2014). Eski bir suç, yeni bir tanm; mobbing. *28*(4), s. 629-634.

Baytaş, B. (2018). *Psikolojik sermayenin, İKY uygulamalarının ve hat yöneticileri İKY etkililiğinin çalışanların iş performansına etkileri üzerine bir araştırma.* Yüksek Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi, Ankara.

Belikırık, D. (2009). *Asistan doktorlarda yıldırma algısı ve bir alan araştırması.* Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.

Belli, E. (2014). *Gençlik hizmetleri ve spor il müdürlüklerinde çalışan personelin mobbing düzeylerinin araştırılması ve örgütsel bağlılık yönünden değerlendirilmesi.* Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.

Bıçakçı, C. (2017). *Psikolojik şiddet: İstanbul'da özel bir öğretim kurumu çalışanları üzerine yapılan araştırma.* Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Kültür Üniversitesi, İstanbul.

Bitlisli, F., Dinç, M., Çetinceli, E., & Kaygısız, Ü. (2013). Beş faktör kişilik özellikleri ile akademik güdülenme ilişkisi: Süleyman Demirel Üniversitesi Isparta Meslek Yüksekokulu öğrencilerine yönelik bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 18*(2), s. 459-480.

Boduroğlu, N. (2013). *Mali müşavirler odasında performans değerlendirme yöntemleri ve çalışanlar üzerindeki etkisi.* Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.

Bozöyük, Ö. (2019). *Çalışanların motivasyon düzeylerinin iş performanslarına etkisinde örgütsel stresin rolü: Pursaklar ilçesi devlet okulları örneği.* Yüksek Lisans Tezi , Türk Hava Kurumu Üniversitesi .

Bülbül, P., Ünal, E., Korkmaz, M., & Yücel, A. (2013). Sağlık çalışanlarında mobbing: kamu ve özel sağlık kurum çalışanlarının karşılaştırmalı Türkiye örneği. *Uluslararası Hakemli Akademik Spor Sağlık ve Tıp Bilimleri Dergisi, 3*(7), s. 1-23.

Camcı, V. (2013). *Çalışanların örgüte bağlılıkları ile iş performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi: bankacılık sektöründe bir uygulama.* Yüksek Lisans Tezi , İstanbul Aydın Üniversitesi , İstanbul.

Cayvarlı, P. (2013). *Akamedisyenlerin üniversitelerdeki psikolojik yıldırmaya ilişkin algılarının incelenmesi: Dokuz Eylül Üniversitesi örneği.* Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.

Coşkun, D. (2015). *Performans değerlendirme modellerinin etkililiğine ilişkin bir analiz.* Yüksek Lisans Tezi, Ufuk Üniversitesi, Ankara.

Çalışkan, H., & Yılmaz, S. (2017). Hemşirelerde kültürel yetkinlik algısının iş performansına etkisi. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi, 13*(1), s. 127-149.

Çekin, A. (2014). Çalışma hayatında insan onuruna karşı psikolojik bir şiddet örneği: mobbing. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 3*(1), s. 5-22.

Çıngırlar, Ö. (2014). *Mobbinge neden olan etmenler ve mobbingle başa çıkma yöntemleri: Adana ilçeleri kamu hastanelerinde bir çalışma.* Yüksek Lisans Tezi, Çağ Üniversitesi, Mersin.

Çöl, G. (2008). Algılanan güçlendirmenin işgören performansı üzerine etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi, 9*(1), s. 35-46.

Demir, Y., & Çavuş, M. (2009). Mobbingin kişisel ve örgütsel etkileri üzerine bir araştırma. *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi, 2*(1), s. 13-23.

Demirok, A. (2018). *Örgütsel sinizm ve iş performansı arasındaki ilişki: Diyarbakır'da çalışan kadrolu ve sözleşmeli personel örneği.* Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi.

Dikmetaş, E., Top, M., & Ergin, G. (2011). Asistan hekimlerin tükenmişlik ve mobbing düzeylerinin incelenmesi. *Türk Psikiyatri Dergisi, 22*(1), s. 1-15.

Doğan, H. (2018). Örgütsel adalet algısı ile iş performansı arasındaki ilişki. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 20*(2), s. 26-46.

Dokuzer, B. (2018). *Mobbing algısının çalışan performansı üzerindeki etkileri (Niğde ili bankacılık sektöründe bir uygulama).* Doktora Tezi, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, Niğde.

Duman, M., & Akdemir, B. (2016). Mobbing ve çalışan performansı arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma. *Akademik Yaklaşımlar Dergisi, 7*(2), s. 29-52.

Eğer, K. (2017). *İş hayatında uygulanan mobbingin çalışanlar üzerindeki etkileri:bir uygulama çalışması Türk bilişim sektörü.* Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi, İstanbul.

Ehi, D. (2011). *Ortaöğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin psikolojik şiddete ilişkin görüşleri.* Yüksek Lisans Tezi, Harran Üniversitesi, Şanlıurfa.

Ekşici, Ş. (2009). *Kurum ve kuruluşlarda psikolojik taciz eylemleri ve çalışanların motivasyonu üzerine etkisi.* Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.

Elisha, K. (2018). *Birinci basamakta çalışan hemşirelerin mobbing düzeylerinin ve algılarının belirlenmesi.* Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.

Erdem, T. (2014). Mobbing ve mobbing ile mücadele yöntemleri. *Türk Kütüphaneciliği Dergisi, 28*(4), s. 622-628.

Erdil, O., İmamoğlu, S., & Erat, S. (2004). Yönetim tarzı ve çalışma koşulları, arkadaşlık ortamı ve takdir edilme duygusu ile iş tatmini arasındaki ilişkiler: tekstil sektöründe bir uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi, 5*(1), s. 17-26.

Eren, S., & Hayatoğlu, Ö. (2011). Etik iklimin satış elemanlarının iş tutumlarına ve iş performanslarına etkisi: ilaç sektöründe bir uygulama. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, 7*(14), s. 109-128.

Erol, S. (2015). İş sağlığı ve güvenliği konusunda işveren, çalışan ve devletin rolü. *ASSAM Uluslararası Hakemli Dergi, 2*(4), s. 86-103.

Ertaş, H., & Kıraç, F. (2018). Sağlık sektöründe mobbing. *International Anatolia Academic Online Journal, 4*(2), s. 36-46.

Fettahlıoğlu, O. (2008). *Örgütlerde psikolojik şiddet (mobbing): üniversitelerde bir uygulama.* Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.

Fidan, O. (2016). *Performans değerlendirme yöntemlerinin kıyaslanması: sektörel bazda bir alan araştırması.* Yüksek Lisans Tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Gaziantep.

Fırat, F. (2018). *İşyerinde mobbingin çalışan performansına etkisi üzerine bir araştırma.* Yüksek Lisans Tezi, Ufuk Üniversitesi, Ankara.

Gök, S. (2018). *Farklı inançlara sahip çalışanlar açısından çalışma ahlakı değerlerinin iş performansı üzerindeki etkisi.* Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.

Gökkaya, S., & Türker, N. (2018). İş motivasyonu ile iş tatmini üzerine otel işletmelerinde karşılaştırmalı bir araştırma. *İktisadi İdari ve Siyasal Araştırmalar Dergisi, 3*(5), s. 12-28.

Göktürk, G., & Bulut, S. (2012). Mobbing: işyerinde psikolojik taciz. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 1*(24), s. 53-70.

Gönlüaçık, N. (2017). *İşyerinde psikolojik yıldırmayı yordayıcı değişkenler: psikolojik dayanıklılığın etkisi (Ankara ilinde hemşireler üzerine bir araştırma).* Yüksek Lisans Tezi , Başkent Üniversitesi, Ankara.

Göyşen, H. (2015). *İçsel pazarlama çerçevesinde öğretim üyelerinin mobbinge maruz kalma algısı ve bunun çalışma yaşamı kalitesi üzerine etkisi.* Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.

Gözüm, P. (2017). *Mobbing algısı ile motivasyon ilişkisi: Erzurum ve Ankara illerinde bazı kamu ve özel kurum çalışanları üzerine bir araştırma.* Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.

Güdül, Ö., & Çolak, Ö. (2017). İşyerinde cinsel yönelim ve cinsiyet kimliği bağlamında mobbingin ruh sağlığına etkisi. *Türk Tabipler Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi, 17*(65), s. 28-34.

Gül, N. (2017). *Düzce üniversitesi araştırma ve uygulama hastanesi hemşirelerinde mobbing ve anksiyete.* Yüksek Lisans Tezi, Düzce Üniversitesi, Düzce.

Güneş, H. (2013). Sendikal haklar ve ülkemizde kamu görevlileri sendikacılığının gelişimi. *ÇSGB Çalışma Dünyası Dergisi, 1*(1), s. 62-79.

Güngören, M. (2017). *Algılanan örgüt kültürünün iş tatmini ve iş performansı üzerindeki etkisi: havacılık sektöründe bir araştırma.* Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.

Güven, A., Kaplan, Ç., & Acungil, Y. (2018). Türkiye'de özel ve kamu üniveresitelerinde çalışan akademisyenlerin mobbing algısı. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi, 10*(18), s. 43-58.

Güven, A., Kaplan, Ç., & Acungil, Y. (2018). Türkiye'de özel ve kamu üniversitelerinde çalışan akademisyenlerin mobbing algısı. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi, 10*(18), s. 43-58.

Hiçkorkmaz, Ş. (2016). *Mobbing algısının örgütsel bağlılık düzeyi üzerindeki etkisi (İzmit ilçesi kamu çalışanları örneği).* Yüksek Lisans Tezi, Nişantaşı Üniversitesi, İstanbul.

İri, S. (2015). *Mobbingin örgütsel davranışlarla ilişkisi: örgütsel bağlılık, iş doyumu, tükenmişlik ve liderlik algısına yönelik bir meta-analiz çalışması.* Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Eskişehir.

İslamoğlu, S. (2018). *Hemşirelerin örgütsel bağlılıklarının iş performansı üzerine etkisi.* Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Okan Üniversitesi, İstanbul.

İslamoğlu, S. (2018). *Hemşirelerin örgütsel bağlılıklarının iş performansı üzerine etkisi.* Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Okan Üniversitesi, İstanbul.

Kalay, F., Oğrak, A., & Nişancı, Z. (2014). Mobbing, örgütsel sessizlik ve örgütsel sinizm ilişkisi: örnek bir uygulama. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 4*(2), s. 127-143.

Kanar, U. (2018). *Uluslararası işletmelerde kültürel farklılıkların iş performansına etkisinde algılanan dönüşümcü liderliğin aracı rolü.* Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Arel Üniversitesi, İstanbul.

Kanpara, G. (2017). *Kamuda performans yönetiminin çalışanlar yönüyle işlevselliği: devlet hastanelerinde çalışan hekimler kapsamında nitel bir araştırma.* Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.

Karakale, B. (2011). *Mobbing ve mobbingle başa çıkma yöntemleri: mobbing mağdurlarına yönelik bir araştırma.* Yüksek Lisans Tezi, Yalova Üniversitesi, Yalova.

Karavardar, G. (2009). *İş yaşamında psikolojik yıldırma ve psikolojik yıldırmaya direnç gösteren kişilik özellikleri ile ilişkisi.* Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi , İstanbul .

Karsavuran, S. (2014). Sağlık sektöründe mobbing: hastane yönticileri üzerinde bir uygulama. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 14*(26), s. 271-296.

Kaya, Ç. (2012). *Cerrahi hemşirelerinin mobbinge maruz kalma durumlarının belirlenmesi ve mobbingin hemşirelerin motivasyonları üzerine olan etkisinin incelenmesi.* Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyonkarahisar.

Kaya, M. (2018). *Çalışma yaşamında iş stresinin çalışanların kişilik özellikleri ve iş performansı ile ilişkisi.* Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi, Bursa.

Kılıç, İ., Doğan, İ., Saraçlı, S., & Pelit, E. (2017). Hastane işletmelerinde mobbingin örgütsel yabancılaşma üzerine etkisi: Afyonkarahisar'da bir uygulama. *İşletme Araştırmaları Dergisi, 9*(4), s. 734-747.

Kılıç, M. (2010). Stratejik yönetim sürecinde değerler, vizyon ve misyon kavramları arasındaki ilişki. *Sosyo Ekonomi Dergisi, 1*(2), s. 81-98.

Konaklı, T. (2011). *Üniversitelerde yıldırma ve kültürel değerlerin yıldırma ile başa çıkma yaklaşımlarına etkisi.* Doktora Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.

Kök, S. (2006). İşyaşamında psiko-şiddet sarmalı olarak yıldırma olgusu ve nedenleri. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2*(16), s. 434-448.

Köse, S., & Uysal, Ş. (2010). Kamu personelinin yıldırma ve boyutları hakkındaki düşünceleri üzerine bir çalışma: Manisa tarım il müdürlüğü örneği. *Sosyal Bilimler Dergisi, 8*(1), s. 261-276.

Kutlucan, K. (2017). *İnsan kaynakları yönetiminde performans değerlendirme sistemi uygulamasında karşılaşılan sorunlar.* Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi, İstanbul.

Laleoğlu, A., & Özmete, E. (2013). Mobbing ölçeği: geçerlik ve güvenlik çalışması. *Sosyal Politika Çalışmaları*(31), s. 31.

Majidli, F. (2017). *Mobbing ile mücadelede farklılıkların yönetiminin önemi.* Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.

Mamak, Y. (2018). *Proaktif kişiliğin iş becerikliği, iş performansı ve duygusal bağlılık üzerindeki etkileri.* Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

Mavi, N. (2015). *Sağlık yönetimi açısından çalışma hayatında mobbing.* Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.

Mimaroğlu, H., & Özgen, H. (2008). Örgütlerde güncel bir sorun: mobbing. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 8*(15), s. 201-226.

Mizrahi, R. (2013). Çalışma hayatında mobbing ile mücadele yöntemleri. *Sosyal ve Beceri Bilimler Dergisi, 5*(2), s. 443-452.

Musaoğlu, Z. (2013). *İstanbul'da özel hastane çalışanlarına uygulanan mobbing ile Anadolu'da özel hastane çalışanlarına uygulanan mobbingin karşılaştırılması.* Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Bilim Üniversitesi, İstanbul.

Muslu, Ş. (2014). Örgütlerde misyon ve vizyon kavramlarının önemi. *Emek ve Toplum Dergisi, 3*(5), s. 150-171.

Nazaroğlu, R. (2012). *İşgörenlere yönelik yıldırma davranışları, nedenleri ve işgörenlerin bu davranışlarla başa çıkma yöntemleri.* Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Antalya.

Nemutlu, M. (2017). *Performans değerlendirme ve performans değerlendirme yöntemleri.* Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.

Ocak, S. (2008). *Öğretmenlerin duygusal taciz (mobbing)'e ilişkin algıları: Edirne ili örneği.* Yüksek Lisans Tezi , Trakya Üniversitesi, Edirne.

Özdemir, L., Erdem, H., & Kalkın, G. (2016). Kamu çalışanlarının güvenlik iklimi algılarının iş tatmini ve iş performansı üzerine etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, 7*(15), s. 59-69.

Özdevecioğlu, M. (2016). Mağdurlar mı mağdur etmektedir?: örgütlerde saldırgan davranışlar ve algılanan mağduriyet üzerine bir araştırma. *Akamedik Bakış Dergisi*(58), s. 404-417.

Özel, E. (2018). *İş perfrormansının artırılmasında motivasyonel faktörlerin rolü; yenilikçi davranışın aracılık rolü: Mersin bölgesi özel bankalarında bir uygulama.* Yüksek Lisans Tezi, Toros Üniversitesi, Mersin.

Özen, S. (2007). İşyerinde psikolojik şiddet ve nedenleri. *"İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 9*(3), s. 1-24.

Özer, E. (2016). *İnsan kaynakları yönetiminde şirket yöneticilerinin çalışanlarına uyguladığı mobbingin çalışanlar üzerindeki etkileri ve bu etkilerin giderilmesi.* Yüksek Lisans Tezi , İstanbul Aydın Üniversitesi, İstanbul.

Özkan, C. (2017). *İşin anlamlılığının iş performansı ve sapma davranışına etkisi: Mersin ilinde yapılan bir araştırma.* Doktora Tezi, Mersin Üniversitesi, Mersin.

Öztürk, H., Dereli, E., İpek, N., Müdüroğlu, A., & Faikoğlu, R. (2015). Mobbing (psikolojik yıldırma), örgüt üzerindeki etkileri ve çözüm önerileri. *Sağlık Akamedisyenleri Dergisi, 2*(1), s. 27-33.

Pakiş, I., & Polat, O. (2012). Mobbing: işyerinde psikolojik taciz. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 3*(4), s. 210-217.

Parlak, Ö., & Sazkaya, M. (2018). Beş faktör kişilik özelliklerinin iş yaşamında yalnızlık üzerine etkisinin incelenmesi. *Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi, 8*(1), s. 149-165.

Solmaz, S. (2015). *Kamu sağlık personelinin mobbing karşısındaki tutumu ve hukuki haklarının bilinirlik düzeyinin ölçülmesi.* Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.

Solmuş, T. (2005). İş yaşamında travmalar: cinsel taciz ve duygusal zorbalık. *"İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 7*(2), s. 1-14.

Söğütlü, A. (2014). *Mobbing, etkileri ve mobbingle mücadele (İstanbul hizmet çalışanları sektörü örneği).* Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.

Söker, M., & Tuzcu, A. (2017). Özel sektör hizmet işletmelerinde yıldırma: mağdurlar ve mağduriyet yaşamayanlar üzerine karşılaştırmalı nitel bir araştırma. *Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2*(4), s. 36-70.

Sungur, A. (2016). *Örgütlerde performans değerlendirme: jandarma genel komutanlığı performans değerlendirme sistemi üzerine bir araştırma.* Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.

Şen, N. (2014). *Yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde performans yönetimi değerlendirmesi.* Yüksek Lisans Tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Gaziantep.

Şenerkal, R. (2014). *Üniversitelerde akademik personele yönelik mobbing süreci: mobbing davranışları ile akademisyenlerin sağlığı ve bireysel performans ilişkisi.* Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Eskişehir.

Şentürk, B. (2015). *360 derece performans değerlendirme sisteminin e-performans değerlendirme sisteminde uygulanabilirliği üzerine bir araştırma.* Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi , İstanbul.

Tarhan, N. (2018). *İlaç endüstrisindeki yöneticilerin motivasyonel kararlılıklarının ve bireysel yenilikçiliklerinin iş performansına etkisi.* Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.

Taştemur, B. (2018). *Beş faktör kişilik özelliklerinin algılanan iş performansı üzerindeki etkisinde psikolojik sermayenin aracı rolü: özel sektör çalışanları üzerine bir araştırma.* Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.

Tekin, Ö., Turan, S., & Özmen, M. (2012). Beş faktör kişilik özellikleri ve örgütsel çatışma yönetimi arasındaki ilişkiler: Ankara'daki beş yıldızlı otel işletmeleri üzerine bir uygulama. *Journal of Yasar University, 27*(7), s. 4611-4641.

Tengilimoğlu, D., & Çakıroğlu, E. (2014). Mobbing davranışlarının tıbbi sekreterlerin tükenmişliği üzerine etkisi. *Electronic Journal of Vocational Colleges, 4*(3), s. 167-188.

Tercan, S. (2017). *Otantik liderliğin çalışan motivasyonu ve iş performansına etkisi.* Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Arel Üniversitesi, İstanbul.

Tetik, S. (2010). Mobbing kavramı: birey ve örgütler açısından önemi. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 12*(18), s. 81-89.

Tınaz, P. (2006). Mobbing: işyerinde psikolojik taciz. *Çalışma ve Toplum Dergisi*(3), s. 11-22.

Topçu, A. (2014). *Kamu ve özel sağlık kuruluşlarında performans yönetimi uygulamalarının kurumsal kültür boyutunda değerlendirilmesi.* Yüksek Lisans Tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi, İstanbul.

Tunçer, P. (2013). Örgütlerde performans değerlendirme ve motivasyon. *Sayıştay Dergisi, 1*(88), s. 87-108.

Turan, H. (2017). *Denizcilik sektöründeki kamu kuruluşlarına yönelik bir kurumsal performans değerlendirme modeli önerisi.* Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, İstanbul.

Tutar, H. (2004). İşyerinde psikolojik şiddet sarmalı: nedenleri ve sonuçları. *Yönetim Bilimleri Dergisi, 2*(2), s. 101-128.

Uçan, İ. (2018). *Çalışanların mobbing algısı: Mersin ili örneği.* Yüksek Lisans Tezi, Toros Üniversitesi, Mersin.

Uysal, Ş. (2014). *Performans yönetimi sistemi ve kamu kurumlarında bireysel performansın değerlendirilmesine ilişkin bir model önerisi.* Doktora Tezi, Celal Bayar Üniversitesi, Manisa.

Ünal, B. (2017). *İnsan kaynaklarında performans değerlendirme.* Yüksek Lisans Tezi, Ufuk Üniversitesi, Ankara.

Ünlü, O., & Yürür, S. (2011). Duygusal emek, duygusal tükenme ve görev/bağlamsal performans ilişkisi: Yalova'da hizmet sektörü çalışanları ile bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 1*(37), s. 183-207.

Ürgenç, C. (2018). *İşçi ve işveren ilişkilerinde mobbing.* Yüksek Lisans Tezi, Yaşar Üniversitesi, İzmir.

Valibayova, G. (2018). *İş güvencesizliği algısının iş stresi ve iş performansına etkisi: araştırma görevlileri üzerine bir çalışma.* Yüksek Lisans Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Samsun.

Var, M. (2016). *Mobbing davranışları ile örgüt kültürü arasındaki ilişki: bir kamu kurumu örneği.* Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Eskişehir.

Yanardağ, A. (2017). Mobbing: çalışan bireylere uygulanan kötü muamelenin küresel adı. *Disiplinlerarası Sosyal Bilimler Dergisi*(1), s. 15-23.

Yaz, P. (2018). *Mobbing on academic staff and its effect on work performance.* Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi.

Yelboğa, A. (2006). Kişilik özellikleri ve iş performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi. *"İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 8*(2), s. 196-217.

Yiğit, B. (2018). Mobbing kavramı: kavramsal bir çerçeve. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, 5*(1), s. 32-42.

Yiğitbaş, Ç., & Süleyman, D. (2011). Sağlık çalışanlarına yönelik mobbing. *Türk Tabipleri Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi, 11*(42), s. 23-28.

Yıldız, B. (2016). *Mobbing davranışlarının amatör futbolcuların tükenmişliğine etkisi.* Yüksek Lisans Tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Muğla.

Yılmaz, A. (2016). *Algılanan örgütsel destek ortamında iş stresi ve iş yaşam kalitesinin iş performansı üzerine etkisinin araştırılması: İstanbul'da bulunan beş yıldızlı otellerde çalışan aşçılar üzerine bir araştırma.* Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.

Yılmaz, N. (2014). *İlkokulda görevli öğretmenlerin maruz kaldıkları psikolojik taciz uygulamaları (Batman ili örneği).* Yüksek Lisans Tezi, Zirve Üniversitesi, Gaziantep.

Yumuşak, H. (2013). *İlköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin bezdiri yaşama düzeyi ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkinin incelenmesi (Tokat il örneği).* Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.

Yürür, S. (2009). Ödüllendirme sistemi yapı ve süreçleri ile örgütsel adalet arasındaki ilişkilerin analizine yönelik bir araştırma. *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 11*(1), s. 235-260.

Zirek, Z. (2014). *Ebelerin yıldırıma davranışına maruz kalma durumları ve iş doyumuna etkisi.* Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi, İzmir.