

İŞ YERİNDE DUYGUSAL TACİZ (MOBBİNG) VE YAŞAM DOYUMU İLİŞKİSİ: BURDUR İLİNDE BİR ARAŞTIRMA

Hande AKDEMİR*

Mehmet Ali TAŞ**

Hüseyin ÇİÇEK***

ÖZ

Örgütsel ve bireysel yıkımlara sebep olan duygusal taciz (mobbing) veya psikolojik bezdirme davranışları sistematik şekilde uygulanarak kurbanı sindirmeye, boyun eğdirmeye ve saygılı bir bireye dönüştürmeyi hedeflemektedir. Ancak tüm bu davranışlar ahlak dışı ve zor kullanılarak uygulanmaktadır. Bireyin rızası dışında gerçekleşen bu baskılar bireyin yaşama ilişkin genel bakışını, öznel iyi oluşunu, mutluluğunu ve yaşam doyumunu önemli düzeyde düşürmektedir.

Bu araştırma, Burdur ilinde faaliyet gösteren fastfood restoranların ve kafelerin çalışanlarına yönelik uygulanan duygusal tacizin çalışanların yaşam doyumlarına olan etkisini incelemek ve bu iki kavram arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla yapılmıştır. Bu doğrultuda anket yöntemiyle 203 çalışandan toplanan veriler SPSS 22 paket programıyla analiz edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre bir bütün olarak duygusal taciz ölçeği ve boyutlarından olan kişisel itibarı zedeleyici davranışlar ve kendini göstermesinin engellenmesi ile yaşam doyumunu arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki saptanmıştır. Bu değişkenler ayrıca anlamlı ve negatif şekilde yaşam doyumunu etkilemektedir. Bu bulguların yanı sıra katılımcıların cinsiyeti bağlamında anlamlı farklılık tespit edilmezken; kadın yöneticilerinin olduğu işletmelerde yaşam kalitesi ve mesleki itibarı zedeleyen davranışların anlamlı şekilde daha fazla olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kavramlar: Duygusal Taciz, Mobbing, İşyerinde Yıldırma, Yaşam Doyumu.

*Yüksek Lisans Öğrencisi, Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, akdemir_hande@hotmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-7191-0680>

**Arş. Gör., Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, matas@mehmetakif.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0001-9714-7188>

***Doç. Dr., Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, hcicek@mehmetakif.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-8284-7955>

Makalenin gönderilme tarihi: 29 Mart 2019

Kabul tarihi: 18 Mayıs 2019

THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL HARASSMENT(MOBGING) AND LIFE SATISFACTION IN THE WORKPLACE: A RESEARCH IN BURDUR PROVINCE

ABSTRACT

Emotional abuse (mobbing) or psychological harassment behaviors that cause organizational and individual demolitions are implemented systematically, aiming to intimidate, subjugate and transform the victim into a respectful individual. However, all of these behaviors are implemented using immoral and difficult. These pressures, which are realized outside the consent of the individual, decreases the general view of life, subjective well-being, happiness and life satisfaction.

This study was carried out to investigate the effect of emotional abuse on employees' life satisfaction in fastfood restaurants and cafes in Burdur province. In addition, the relationship between these two concepts was made in order to reveal the relationship. In this context, the data collected from 203 employees were analyzed with SPSS 22 package program. According to the findings, a meaningful and negative relationship was found between the psychological mobbing and life satisfaction. Also between personal reputation injurious behavior, Inhibition of people to prove himself and life satisfaction. These variables also significantly and negatively affect life satisfaction. In addition to these findings, no significant difference was found in terms of gender of participants. It is determined that the behaviors that damage the quality of life and professional reputation are significantly higher in the organizations where there are female managers.

Keywords: Emotional Harassment, Mobbing, Terrorization at Workplace, Life Satisfaction.

GİRİŞ

Örgütlerde çalışanların verimliliği ve etkililiği doğru örgüt tasarımı ve olumlu bir örgüt iklimi ile doğru orantılıdır. İnsanların bir arada çalıştığı örgüt ortamında, gerek kişilik ve vasıf farklılığından gerekse çıkar, ihtiyaç ve kariyer beklentileri yüzünden çatışmalar her zaman olacaktır. Çatışmanın yaşandığı yerde mutluluk ve yaşam memnuniyeti düşmesi beklenen bir sonuçtur. Bu durum somut bir davranışa dönüşerek fiziksel sonuçlara yol açmaktadır. Örgüt elemanlarının bir araya gelerek sinerji oluşturmaları engellenmektedir ve örgütün rekabet avantajını olumsuz etkilemektedir (Demirci ve Büyük, 2012, s. 267). Bu problem, herhangi bir ülke veya kültür grubu ile sınırlı değildir. Mobbingin uluslararası kabul görmüş bir işgücü sorunu olduğu ileri sürülmektedir (Tong, Schwendimann ve Zúñiga, 2017, s. 73).

İnsanlar çalıştıkları örgütlerde birçok sebepten kaynaklanan baskı, örseleme ve tacize maruz kalmaktadır. Bu durumun örgütlerin doğasıyla ilişkili olduğu ifade edilmektedir. Günümüzde çalışanlar yoğun bir iş temposuyla ve bir örgüt ikliminde çalışmaktadır. Çalışanlar aynı ortamı paylaşmak durumundadır. İnsanların vasıfları arttıkça, kendi kariyer planlarını ve geleceklerini şekillendirmektedir. Çalışanların artık pasif durumdan aktif duruma geçtiği

görülmektedir. Böyle bir durumda rekabet ve çekişme kaçınılmaz olmaktadır (Demirci ve Büyük, 2012, s. 245). Dünya çapında yaşanan hızlı değişimler ve örgütsel karmaşıklıklar mobbing için uygun ortamların oluşmasına zemin hazırlamaktadır (Harvey, Treadway, Heames, Thompson ve Duke, 2009, s. 27).

Mobbing iş yaşamında karşılaşılan önemli sorunlardan bir tanesi olup son yıllarda iş hayatında insanların hayat kaliteleri üzerinde istenmeyen sorunlara yol açan bir olgu olarak ifade edilmektedir. Üstler astlara, astlar kendi aralarında, nadir de olsa astların üstlere psikolojik şiddet uyguladıkları bir gerçektir. Mobbing sonucunda fizyolojik ve psikolojik sonuçların yanında ayrıca tükenmişlik, işten ayrılma eğilimi, iş tatminsizliği, zayıf örgütsel bağlılık, yöneticilere karşı güvensizlik, düşük yaşam doyumu ve işe devamsızlığın ortaya çıktığı aşikârdır (Tong vd., 2017, s. 73). Yani örgüt için zamanda ekonomik maliyetlere de yol açmaktadır. O nedenle hafife alınması oldukça ciddi sorunlara yol açmaktadır (Acar, Kıyak ve Sine, 2014, s. 282; Keser ve Güler, 2016, s. 329).

Yapılan çalışmalara göre mobbingin diğer stres faktörlerinden daha yıkıcı ve yoğun yaşandığı görülmektedir. Bu olguyla baş edebilmek için öncelikle çok iyi tanımlanması gerekmektedir. Sebepleri ve çözüm yollarına odaklanılmalıdır. Örgütlerde zamanında fark edilip gerekli önlemler alınmaz ise ortaya çıkan sonuçlar yıkıcı olmaktadır. Bu yüzden bu konu üzerine yapılan çalışmalar her geçen gün artış göstermektedir. Fakat toplumda bu kavramın bir tabu olarak algılanması, toplumun bu konuda yeteri bilgi sahibi olmaması ve çalışanların işlerini kaybetme korkusu ile konuşmaya çekinmesi, konuyla ilgili araştırmaları sınırlamıştır. Bunun yanında işin ortamına ve örgütün faaliyet gösterdiği sektöre göre mobbing düzeyi değişmektedir. Yapılan çalışmalar incelendiğinde hizmet sektöründe mobbingin daha yaygın olduğu anlaşılmaktadır (Demirci ve Büyük, 2012, s. 262; Keser ve Güler, 2016, s. 337).

Bu araştırmada, Burdur ilinde fastfood ve kafelerde çalışanlara yönelik uygulanan mobbing ile çalışanların yaşam doyumları ele alınmış ve bu iki kavram arasındaki ilişki incelenmeye çalışılmıştır. Bu amaçla toplanan veriler analiz edilerek mobbingin yaşam doyumuna olan olumsuz etkisi ortaya konulmuştur. Bu çalışmada duygusal tacizin çalışanları olumsuz etkilediği ve hayata ilişkin genel görüşlerini, iş tatminlerini, verimliliklerin ve motivasyonlarını düşürmesi beklenmektedir.

I. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

A. DUYGUSAL TACİZ (MOBBİNG)

Mobbing sözcüğü İngilizceye dayanmakta olup “mob” kökünden türetilmiştir. Mob kelimesi aşırı şiddete başvuran çete veya kalabalığı ifade etmektedir. Topluca saldırma ve istismar davranışdır (Keser ve Güler, 2016, s. 329; Kök, 2006, s. 435). İş hayatında onarılmaz yıkımlara sebep olan bir

duygusal ve psikolojik tacizdir. Bir kimseyi rahatsız ederek sıkıştıran bir psikolojik terör ve manevi saldırıdır. Bir kimseye eziyet ederek onu tüketmektir. Negatif, değersizleştirme ve yıldırma davranışdır (Demirci ve Büyük, 2012, s. 262). Kurbanı uygulanan sistematik düşmanca hareketlerdir (Leyman, 1996, s. 168-174). Psikolojik ve fiziksel baskı yapmak suretiyle bir kimseyi itaat etmesini sağlamaya çalışmaktır (Güney, 2017, s. 290-291). Rahatsız edici kötü niyetli (Yüçetürk, 2005, s. 246) ve korkutucu (Camerino ve Marlasca, 2018, s. 198) davranışlardır. Şiddet içeren uygulamalardır (Tınaz, 2006, s. 2). Bir kişiye zor veya kötü işleri yüklemek suretiyle onu aşağılamaktır (Zapf, 1999). Nitekim mobbing iş yerine dair davranışlar için kullanılan bir kavramdır (Çavuş ve Yeter, 2009, s. 14). Bu tanımların geneli incelendiğinde bir kurbanın onuruna, itibarına, dürüstlüğüne ve güvenirliliğine karşı doğrudan ve dolaylı olarak yapılan bilinçli bir saldırıdır (Demirci ve Büyük, 2012, s. 250).

Mobbing kavramının iş hayatındaki yansımalarının incelenmesi ise 1980'lerin başına denk gelmektedir. İş hayatında psikolojik şiddetten ilk bahseden Heinz Leyman olmuştur. Leyman, bir çalışanın diğer çalışanlar veya yöneticileri tarafından hemen hemen her gün ve aylar süren (en az 6 ay) bir şiddete, saldırıya ve psikolojik baskıya maruz kalması şeklinde ifade etmektedir (Keser ve Güler, 2016, s. 329). Ayrıca duygusal ve psikolojik tacize maruz kalan kurbanların durumla baş etmekte zorlanıyor olması gerekmektedir. Leyman, araştırmaları sonucunda böyle davranışların işyeri terörü olduğunu vurgulamaktadır. Bu terör saldırganlığının kurbanın kendisini ifade etmesine, sosyal ilişkilerine, iş ve özel yaşamına, iş saygınlığına ve sağlığına yönelik olduğunu belirtmektedir (Tengilimoğlu ve Akdemir, 2009, s. 70).

İş hayatında mobbing davranışları beş ana gruba ayrılarak incelenmektedir (Einarsen, 1999, s. 18): Birincisi, işle ilgili faaliyetleri yerine getirirken zorlanmaya, mesleki yeterliliğinin ve itibarının aşınmasına dönük davranışlar. İkincisi, kişisel saldırılara yani sosyal tecrite yönelik davranışlar. Üçüncüsü, kişinin özel hayatına yönelik dedikodu, sözel ve küçük düşürücü alay ifadeler ile saldırılar. Dördüncüsü, topluluk içerisinde aşağılamak, bağırarak, küfür etmek şeklindeki sözlü tacizler ve son olarak da fiziksel bir şiddet uygulamak suretiyle bezdirmek olduğu görülmektedir (Camerino ve Marlasca, 2018, s. 198-199; Hubert ve Veldhoven, 2001, s. 416; Tong vd., 2017, s. 73).

İşyerindeki duygusal tacizin birçok sebebi bulunmakta ve bu nedenlerin aynı anda etkileşime geçmesi sonucunda ortaya çıktığı ifade edilmektedir (Tutar, 2004, s. 109-110). İş yükünün sebep olduğu düşük tatmin, örgüt ve sosyal iklimin zorbalık ve düşmanlık barındırması, yöneticilerin yönetim tarzları, işi yaparken yaşanan rol belirsizlikleri ve rol çatışmaları en genel sebepleri olduğu ifade edilmektedir (Einarsen, 1999, s. 23; Vega ve Comer, 2005, s. 101). Örgütsel sebeplerin yanında ayrıca bireysel sebeplerin de olduğu görülmektedir. Söz gelimi düşük özgüven, kaygılı, vicdanlı ve itaat eden bir kişiliğe sahip bir çalışana daha fazla mobbing uygulanmaktadır (Einarsen, 1999, s. 18). Ayrıca

yüksek vasfa sahip bireylerin düşük vasıflı elemanları ezmesi ve psikolojik tacizlerde bulunması daha olası bir durumdur (Keser ve Güler, 2016, s. 334). Mobbing davranışları genelde bu amaçlar doğrultusunda gerçekleşmekte ve nihayetinde ise kurban kişinin işten ayrılmasına zorlamaya çalışmak şeklinde olduğu görülmektedir (Acar vd., 2014, s. 284). Türkiye’de ise mobbingin temel sebepleri olarak; işe uygun eleman alımı, dönemlik işçilik, yoğun kariyer rekabeti, yüksek hiyerarşik yapı, iletişim eksikliği, belirsizlik, güç dengesizliği, mobbingin disiplin sopası olarak kullanma, yöneticinin yetersiz kalması ve örgüt ikliminin olumsuz atmosferi olarak sıralanmaktadır (Yüçetürk, 2012, s. 148-149)

Mobbing davranışları farklı şekillerde gerçekleşmektedir. Mobbing eylemleri hem ekip arkadaşları hem de denetçiler tarafından başlatılabilmektedir (Tong vd., 2017, s. 73). Birincisi düşey psikolojik taciz olarak ifade edilen üstlerin makam gücünü kullanarak astlarını ezmesi, son derece saldırgan ve ceza yetkisini kullanmasıdır. İkincisi, rekabet ve çıkar çatışması nedeniyle aynı pozisyonda bulunan ve benzer imkânlarla sahip çalışanlar arasında gerçekleşen yatay mobbingdir (Şimşek, 2013, s. 38-39). Son olarak da dikey psikolojik taciz olan çalışanların eski yöneticiye bağlılıkları ve yani yöneticiye karşı kıskançlık duymaları gerekçesiyle örgütte çalışanların yöneticiye karşı uyguladıkları psikolojik tacizdir (Güney, 2017, s. 291; Keser ve Güler, 2016, s. 333).

B. YAŞAM DOYUMU

Yıllardır faaliyet gösteren klinik psikoloji, insanı pasif ve bağımlı bir varlık olarak ele almaktadır. Klinik psikoloji, insanların ruhsal bozukluklarını tedavi etmek ve iyi oluş düzeylerini eksiden nötre yani normal duruma getirmekle yetinmiştir. O nedenle psikoloji disiplinin temel odak noktası tamir etmek üzerinde kaldığı görülmektedir. Fakat bu durum psikoloji alanının dar bir kapsamda kalmasına yol açmıştır. Bu durum insanın sahip olduğu güçlü yönlerinin incelenmesinin önünde engel olduğu ileri sürülmektedir. Bu eksiği gidermek üzere yapılan pozitif psikoloji çalışmaları (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000) ise insanların daha mutlu, olumsuzluklar karşısında daha dirençli ve güçlü yönlerinin daha da güçlendirilmesi üzerinde çalışarak klinik psikolojiyi desteklemeye odaklanmıştır. O nedenle pozitif psikoloji, insanların güçlü olduğu alanlara doğru sevk edilerek nötr olan iyi oluş düzeyinin pozitif duruma getirilmesini önermektedir (Eryılmaz, 2013, s. 2-3). Yaşam doyumunun da pozitif psikolojide önemli bir yapı (Gilman ve Huebner, 2003) olduğu düşünüldüğünde pozitif psikolojinin, insanların genel olarak hayattan tatmin olmalarını ve yaşam doyumlarını daha yüksek bir noktaya getirmekle uğraştığı ifade edilmektedir. “Normal bir duygu durumuna sahip insanları daha fazla mutlu edebilir miyiz?” sorusuna cevap aramaktadır (Sheldon ve King, 2001, s. 216-217).

Amaç kuramı, her insanın bir ihtiyacının olduğunu ve bu ihtiyacı karşılamak için davranışlar sergilediğini ifade etmektedir. Yaşam, belirlenen

amaçlar doğrultusunda sürdürülmektedir. Bu noktada her insanın en temel amaçlarından bir tanesinin mutluluk olduğu görülmektedir (Diener, Suh, Lucas ve Smith, 1999, s. 284). Hayatta seçilen hedeflerin kalitesi yaşamdan lezzet almayı ve yaşam doyumuna erişmeyi sağlamaktadır (Hefferon ve Boniwell, 2011, s. 67).

Yaşam doyumunu kavramı çok basit bir kavram olarak düşünülse de gerçekte anlaşılabilmesi zor olduğundan dolayı literatürde farklı tanımlar geliştirilmiştir. Burada bahsedilen doyum kavramı; beklentilerin, gereksinimlerin, istek ve dileklerin karşılanması şeklinde olduğu görülmektedir (Tabuk, 2009, s. 29). Literatürde yaşam doyumunu olarak ifade edilen kavram ise kişinin belirli bir durumla ilgili değil hayatının her yönünden memnun olma derecesi ve yaşamdan tatmin olmasıdır (Doruk, 2008, s. 63). O nedenle Hayatın her boyutunu kapsamaktadır. Yani hayatla ilgili inanç ve değerlendirmelerinin toplamı veya kişinin hayatıyla ilgili genel tutumudur (Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman, 2005, s. 118). Dolayısıyla kişinin tüm işlev yelpazesine duyarlı ve hem iyi oluş hem de psikopatoloji göstergelerine sahip olduğu söylenmektedir (Proctor, Linley ve Maltby, 2009, s. 584). Başka bir tanıma göre bir insanın hayattan beklentileriyle elinde var olanların karşılaştırılması sonucunda elde edilen durumu ve bunun sonucunda kişinin kendini iyi hissetmesi halidir (Pavot, Diener, Colvin ve Sandvik, 1991). Bazen de mevcut durum ile layık olunan standart arasındaki çelişki olarak ifade edilmektedir (Hefferon ve Boniwell, 2011, s. 46) Kişinin olaylara verdiği tepkilerin duygusal bir deneyimdir. Bu nedenle bireyin bir bütün olarak hayatından tatmin olması durumudur (Suh, Diener, Oishi ve Triandis, 1998, s. 484).

Yaşam doyumunun mutluluktan ve öznel iyi durumdan bağımsız olduğu düşünülmemektedir. Nitekim öznel iyi oluş şöyle tanımlanmaktadır: Yaşam doyumunu + pozitif duyguların çokluğu + negatif duyguların azlığından oluşmaktadır. Burada yaşam doyumunu mutluluğun bilişsel boyutu olarak değerlendirilmektedir (Hefferon ve Boniwell, 2011, s. 46). Hatta yaşam memnuniyeti ile yaşam kalitesinin bir bütün olarak değerlendirilmesini temsil eden ayrı bir yapı olarak incelenmekte ve örgütlerdeki çalışanların da bu inceleme kapsamında olduğu ileri sürülmektedir. O nedenle yaşam doyumunu geniş bir anlamı ve geniş bir çalışma alanı bulunmaktadır (Pavot ve Diener, 2008, s. 137).

Yaşam doyumunu, bireyleri sosyal hayatta olduğu kadar çalışma hayatında da etkilemektedir. Çünkü bir işin genel yaşam doyumunu üzerinde birkaç yönden etkiye sahip olmasının önemli sebepleri bulunmaktadır. İş, insanların ihtiyaçlarını ve isteklerini karşılamalarına yardımcı olan bir gelir kaynağıdır. Çalışma hayatı, insanların hayatlarının büyük bir bölümünü oluşturmaktadır. İş bireylere öz saygı ve sosyal kimlik kazandırmaktadır. Diğer taraftan işsizliğin stres yarattığı, depresyona, olumsuz duygulara, mutsuzluğa hatta hayatı sonlandırmaya kadar göz ardı edilemeyecek sonuçlara yol açtığı görülmektedir

(Demerouti, Bakker, Nachreiner ve Schaufeli, 2000, s. 456). Buradan hareketle iş hayatı ile yaşam doyumu arasındaki ilişkinin varlığı kaçınılmaz olduğu söylenebilir. Çalışma koşullarının kişinin veya çevrenin özelliklerini değiştirerek yaşam memnuniyetini etkilediği ileri sürülmektedir (Proctor vd., 2009, s. 584).

C. DUYGUSAL TACİZ VE YAŞAM DOYUMU İLİŞKİSİ

İş ve sosyal hayatta insanlar bir takım zorlamalar ve sınırlamalarla karşı karşıya kalmaktadır. Çelişkili durumlar arasında sıkışan bireylerin hayata tutunmak için gayret sarf ederken aynı zamanda tükenmişliğe doğru sürükleyen bazı durumlarla uğraşmak zorunda kalmaktadır (Avşaroğlu vd., 2005, s. 116). Bu noktada yaşama enerjisini yok eden ve sosyal hayatta da kişiyi etkisiz kılan mobbingin yaşam doyumuyla yakında ilişkisinin olduğu aşikârdır.

Mobbing davranışlarının temel amacına bakıldığında kurbanın sorgusuz şekilde itaat etmesini sağlamaktır. Sistemik olarak uygulanan bu sürecin neticesinde kurban öz saygısını yitirerek bağımlı bir unsura dönüşmektedir. Bu süreç genel itibariyle psikolojik olarak yürütülmektedir. Sonucunda ise bireyin ruhsal sağlığının bozulması, sosyal ilişkilerin zarar görmesi, sinik ve tükenmiş bir bireyin ortaya çıkması söz konusudur. Bu noktada kurbanın hayattan bağı kopmakta yaşamaya karşı olumlu bakış açısı değişmektedir. Yaşamdan lezzet alamaz, yaşam doyumu, mutluluğu ve iyi oluş düzeyi önemli ölçüde azalmaktadır (Namie, 2003, s. 1). Psikolojik yorgunluk, onur ve haysiyet, sağlık ve yaşam doyumu, mutluluk ve iyi oluş üzerinde önemli etkileri gibi bireysel sonuçları olduğu kadar toplum içinde ciddi zararlara sebep olmaktadır (Öztürk, Sökmen, Yılmaz ve Çilingir, 2008, s. 440). Toplumlar için mobbing; erken emeklilik, uzun vadeli işsizlik ve sosyal refahlarla uzun vadeli bağlantı gibi sosyal maliyetlere neden olmaktadır (Acar vd., 2014, s. 282)

Bireyler, yüksek derecede mobbing sonucunda kaygı ve stres kaynaklı sosyal ve ruhsal problemlerle boğuşmak durumunda kalmaktadır. Söz konusu kurban izole edilerek yalnızlığa mahkûm edilmektedir. Kişi kendini savunmasız ve değersiz hissetmektedir. Bu durum yaşamdan genel memnuniyeti ve yaşam doyumu ciddi ölçüde negatif etkilenmektedir. Bunun yanında iş tatmini ve ekonomik durumları da olumsuz etkilenmektedir (Yıldırım ve Yıldırım, 2006, s. 1444). Mutsuzluk, sinirlilik, özgüven eksikliği, motive olamama, saldırganlık ve panik ataklar başlamaktadır. Bu duruma düşen bir bireyin yaşam doyumunun olması beklenemez. Bu denli gelişmeler mağdur kişinin işten ayrılma eğilimi, iş ve özel hayatında sorunlar yaşamasına ve uyum gösterememesine, uzun vadede dışlanarak yalnız bırakılmasına kadar giden bir olumsuzluk sarmalına yol açmaktadır. Hatta bu durumun intihara da sebep olduğu ileri sürülmektedir (Groeblichhoff ve Becker, 1996, s. 278; Tong vd., 2017, s. 73-74).

İş doyumunu; yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi gibi kişisel özelliklerin yanı sıra, yapılan işin içeriği, ücret politikası, çalışma koşulları gibi kurumsal ve çevresel etkenler etkilemektedir (Musall, Elçi ve Ergin; 1995). Gerekli örgüt

iklimi oluşturulunca iş yaşam kalitesinin arttığı ve buna paralel olarak yaşam doyumunu yükseldiği ileri sürülmektedir. Çalışanlar hem işin hem de aile yaşamının gerekliliklerini yerine getirmeye başlamaktadır (Çivilidağ, 2007, s. 132). Fakat ast, üst veya akran tarafından uygulanan planlı ve sistematik yıldırma ve tacizler de çalışanları küçük düşürmek, itibar kaybetmesini sağlamak ve iş yerinden soyutlamak amacıyla uygulandığı düşünülürse çalışanın iyi oluşu, mutluluğu, iş ve örgüte olan bağlılığı, hayata ve işe ilişkin olumlu bakışının değişmesine sebep olduğu ifade edilebilir. O nedenle duygusal tacizin çalışanın iş tatminlerinin yanında ayrıca yaşam doyumlarını da düşürmesi beklenmektedir. Buradan hareketle bu çalışmada çalışanlara uygulanan duygusal tacizin yaşam doyumlarına olan olumsuz etkisi ortaya konulmaya çalışılmakta ve bu amaç doğrultusunda geliştirilen hipotezler sınanmaktadır.

H1: Duygusal taciz ile çalışanların yaşam doyumları arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki vardır.

H2: Duygusal taciz, çalışanların yaşam doyumları üzerinde anlamlı ve negatif yönlü bir etkiye sahiptir.

II. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

Araştırmanın bu aşamasında; araştırmanın evreni, örnekleme, veri toplama araçları, veri analizinde kullanılan yöntemler ve araştırmanın bulguları yer almaktadır.

A. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Bu çalışmada araştırmanın evreni olarak nihai tüketicilere hazır yiyecek ve içecek hizmeti veren kafe, pastane ve fastfood işletmelerinde çalışan işçiler seçilmiştir. Fakat evren kitlesinin büyük olması nedeniyle bir örneklem kitlesinin belirlenmesine karar verilmiştir. Bu bağlamda örneklem kitlesi olarak da Burdur ilinde faaliyet gösteren kafe, pastane ve fastfood işletmelerinde çalışan bireyler seçilmiştir.

Buna göre Burdur ili sınırları içerisinde 210 çalışana ulaşılmıştır. Bunlardan bazıları (3 kişi) arzu edilen düzeyde anketleri doldurmaması nedeniyle analize dâhil edilmemiştir. Geri kalan veri seti ise uç veri ayıklanması işlemine tabi tutulmuştur. Bu aşamada ise 4 adet anket atılarak veri seti, 203'e indirilmiştir. Bu son durum ile analizler uygulanmıştır.

B. ARAŞTIRMANIN VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Yaşam Doymu Ölçeği (YDÖ): Bu çalışmada, Diener, Emmons, Larsen ve Griffin (1985, 72) tarafından geliştirilen “Yaşam Doymu Ölçeği” uygulanmıştır. Bu ölçek özgün formda 5 maddeden oluşan tek boyutlu bir ölçektir. Ölçek; 1) *Kesinlikle Katılmıyorum* ve 7) *Tamamen Katılıyorum* arasında derecelendirilmiş 7’li bir likert ölçeğidir. Köker (1991) tarafından Türkçeye

uyarlanmış, güvenilirliği ve geçerliliği test edilmiştir. Köker bu ölçeğin güvenilirlik değerinin 0,85 olduğunu tespit etmiştir. Ancak daha sonra, Dağlı ve Baysal (2016: 1252) tarafından yapılan çalışmada katılımcıların 7'li likert ölçeğinin birbirine yakın ifadelerden oluştuğunu belirtmeleri üzerine araştırmacılar 7'li derecelendirmenin Türk kültürüne uygun olmadığına kanaat getirmişleridir. Bunun üzerine ölçeği revize edip 5 dereceli likert haline getirerek tekrar Türkçeye uyarlama çalışması yapmışlardır. Buna göre yeni ölçekte 1) *Hiç Katılmıyorum* ve 5) *Tamamen Katılıyorum* şeklinde puanlandırılmıştır. Ayrıca Cronbach Alpha Katsayısının 0,88 olduğunu saptayarak ölçeğin güvenilirliği ve geçerliliği ortaya konulmuştur (Dağlı ve Baysal, 2016, s. 1252).

Duygusal Taciz Ölçeği (DTÖ): Bu çalışmada kullanılan DTÖ, Einarsen ve Raknes (1997) tarafından geliştirilen ve 21 maddeden oluşan, Negatif Davranış Envanterine (Negative Acts Questionnaire (NAQ)) dayanmaktadır. Bu envanter, Cemaloğlu (2007) tarafından Türkçeye uyarlanarak güvenilirliği, geçerliliği sınanmış ve Cronbach's alpha değerinin 0.87 olduğu saptanmıştır. Bu envanteri daha sonra Ocak (2008, s. 61-62) tarafından geliştirilerek 39 madden ve 7 boyuttan oluşan bir ölçek haline getirilmiştir. Bu boyutlar ve Cronbach's alpha değerleri ise şöyledir: Yaşam Kalitesini ve Mesleki İtibarı Etkileyen Davranışlar (YKMİED) 0,748, Sosyal İlişkileri Engelleyen Davranışlar (SİED) 0,699, Kişisel İtibarı Zedeleyici Davranışlar (KİZD) 0,960, Kişinin Kendini Göstermesinin Engellenmesi (KKGE) 0,914, Kişiyeye Yönelik Şiddet (KYS) 0,825, Kişinin İletişim Kurmasını Engelleyen Davranışlar (KİKED) 0,755 ve Kişinin Özel Hayatına Müdahale Eden Davranışlar (KÖHMED) 0,974'dir. Ayrıca tüm ölçeğin Cronbach's alpha değeri ise 0,890 olduğu saptanmıştır. Dolayısıyla DTÖ'nün Türk kültürüne uygulanabilirliği kanıtlanmıştır.

C. ÖLÇEKLERE İLİŞKİN FAKTÖR ANALİZLERİ

Faktör Analizleri ölçek maddelerinin indirgenmesini ve kalan maddelerin boyutlara olan faktör yüklerini ortaya koymaktadır (Durmuş, Yurtkoru ve Çinko, 2013, s. 73). Ayrıca analizler boyutların ortalaması üzerinden gerçekleşeceği için faktör analizinin yapılması gerekmektedir. Bu amaçla bu çalışmada SPSS 22.0 Paket Programı kullanılarak Keşfedici Faktör Analizi (KFA) uygulanmıştır. KFA ayrıca örneklem büyüklüğünün yeterliliğine ilişkin gerekli bilgiyi veren Kaiser-Meyer-Olkin'in (KMO) değerini (Seçer, 2015, s. 79) ve bunun yanında veri setinin çok değişkenli normallığe sahip olduğunu gösteren Barlett Küresellik Testi değerini vermektedir (Gürbüz ve Şahin, 2015, s. 311). Ölçeklere ilişkin yapılan KFA analizi sonuçları Tablo 2'de gösterilmiştir. Yaşam doyumu ölçeğinin genel itibariyle yüksek düzeyde güvenilir ve anlamlı olduğu görülmektedir. Fakat Duygusal Taciz Ölçeğinde bazı boyutların maddeleri, ilgili boyuta arzu edilen düzeyde faktör yükünü vermemesi veya çapraz yüklenme eğilimi göstermesi nedeniyle ve sonucunda beklenen güvenilirlik değerlerinin ortaya çıkmaması gerekçesiyle ölçekten

atılmıştır. Bunlar; KİKED, KYŞ ve KÖHMED'dir. Geriye kalan 4 boyut ile analizler gerçekleştirilmiştir.

Bu işlemler sonucunda her iki ölçeğin KMO değerlerinin 0,60'tan büyük ve Barlett's testi değerlerinin ise 0,05'ten küçük olduğu saptanmıştır. Dolayısıyla örneklem büyüklüğünün analiz yapmaya uygun olduğu ve sonuçlarının yorumlanabileceği söylenebilir (Seçer, 2015, s.79). Ayrıca her boyutun Cronbach's Alpha değerlerinin 0,60'tan büyük olması ölçeklerin güvenilir olduğunu (Yaşar, 2014, s. 63) kanıtlamıştır (Bkz. tablo 2).

III. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

A. DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER

Bu çalışmada kullanılan verilerin; toplandığı katılımcıların cinsiyet dağılımı, yaş aralıkları, medeni durumları, eğitim düzeyleri ve yöneticilerinin cinsiyet dağılımlarına ilişkin veriler de toplanmıştır. Elde edilen bulgular tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1: Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri

		Örneklem Dağılımı				Örneklem Dağılımı		
		N	%			N	%	
Cinsiyet Dağılımı	Kadın	82	40.6		İlköğretim	18	8.9	
	Erkek	120	59.4			Lise	49	24.3
Yaş Dağılımı	18-25	106	52.5	Eğitim Durumu Dağılımı	Önlisans	50	24.8	
	26-35	70	34.7		Lisans	79	39.1	
	36-45	24	11.9		Lisansüstü	6	3.0	
	46+	2	1.0		Yöneticinin Cinsiyet Dağılımı	Erkek	149	73.8
	Medeni Durumu Dağılımı	Evli	32			15.8	Kadın	53
	Bekâr	170	84.2					

Tablo 1'deki veriler incelendiğinde, çalışanların büyük çoğunluğu erkeklerden oluştuğu görülmektedir. Yaş aralığı dağılımına göre bu örneklem kitlesinin büyük bir kısmının genç kitleden oluştuğu söylenebilir. Bekârların ise büyük bir farkla evlilerden daha fazla olduğu saptanmıştır. Yine bu katılımcılar, genel itibariyle lisans eğitimini tamamlamış olsa da önlisans ve lise mezunu da büyük bir kitleye sahiptir. Ayrıca bu çalışanların 149'unun yöneticisi erkek iken 53'ü ise yöneticisinin kadın olduğu görülmektedir.

Sosyo-demografik değişkenler bağlamında ölçeklerin ve boyutlarına ilişkin fark analizi de uygulanmıştır. Buna göre cinsiyet ve medeni durumları

bağlamında değişkenlerin ortalamalarında anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır ($p>.05$). Yaş aralığı bağlamında yapılan fark analizinde sadece duygusal taciz ölçeğinin KKGD boyutunda anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p<.05$). Buna göre 26-35 yaş aralığında olan çalışanların ortalaması (Ort.=2.24; S.S.=1.05), 18-25 yaş aralığında olanların ortalamasından (Ort.=1.95; S.S.=.87) daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Eğitim düzeyi bağlamında yapılan fark analizinde ise sadece yaşam doyumu ölçeğinde anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p<.05$). Önlisans eğitime sahip katılımcıların yaşam doyumu ortalaması (Ort.=3.29; S.S.=.80) lisans mezunlarından (Ort.=2.82; S.S.=.84) daha yüksektir. Emri altında çalışılan yöneticinin cinsiyeti bağlamında yapılan fark analizinde yaşam doyumunun ortalamalarında anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır ($p<.05$). Bu bulguya göre yöneticisi kadın olan erkek katılımcıların yaşam doyumu ortalaması (Ort.=3.40; S.S.=.63), kadın katılımcıların ortalamasından (Ort.=2.95; S.S.=.85) daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bunun yanında tüm örneklem düzeyinde YKMİED boyutuna ilişkin farklılığının yönetici cinsiyeti bağlamında incelendiğinde yöneticisi kadın olan katılımcıların ortalaması (Ort.=2.36; S.S.=1.10) yöneticisi erkek olanların ortalamasından (Ort.=1.97; S.S.=.93) daha yüksek olduğu saptanmıştır.

B. HİPOTEZLERE İLİŞKİN ANALİZ BULGULARI

Geliştirilen hipotezleri test etmek amacıyla korelasyon ve regresyon analizleri uygulanmıştır. Elde edilen bulgular da tablo 2 ve tablo 3'te gösterilmiştir.

Tablo 2: Ölçeklere ilişkin Korelasyon, Ortalamalar, Güvenirlik, KMO ve Barlett's Testi Bulguları Tablosu

	1	2	3	4	5	6	Ort.	S.S.	KMO	Barlett's
1. YDÖ	,827						3	,84	,836	,000
2. YKMİED	-,132	,889					2,08	1,00		
3. SİED	-,101	,708**	,925				1,16	,76	,921	,000
4. KKGE	-,220**	,779**	,675**	,885			2,03	,93		
5. KİZD	-,274**	,508**	,678**	,460**	,855		1,6	,63		
6. DTÖ	-,206**	,905**	,883**	,880**	,729**	,955	1,86	,71		

** $p < .01$;

Cronbach's Alpha güvenilirlik değerleri koyu puntolarla gösterilmiştir.

YDÖ: Yaşam Doyumu Ölçeği

YKMİED: Yaşam Kalitesini ve Mesleki İtibarı Etkileyen Davranışlar

SİED: Sosyal İlişkileri Engelleyen Davranışlar

KKGE: Kişinin Kendini Göstermesinin Engellenmesi

KİZD: Kişisel İtibarı Zedeleyici Davranışlar

DTÖ: Duygusal Taciz Ölçeği

Tablo 2’de verilen katılımcıların yaşam doyumu ile duygusal taciz davranışları arasında oluşan ilişkiyi açıklamak üzere yapılan korelasyon testi bulguları yer almaktadır. Buna göre yaşam doyumu ile DTÖ ve DTÖ’nün boyutlarından olan KKGE ve KİZD boyutları arasında negatif yönlü, anlamlı ve yüksek düzeyli bir ilişkinin olduğu görülmektedir ($p<.01$). Söz konusu bağımsız değişkenlerin artması durumunda bağımlı değişkenin düzeyinin düşmesi söz konusudur. Bu bulgudan hareketle H1 hipotezinin desteklendiği ifade edilebilir.

Değişkenler arasında oluşan korelasyonun varlığı aynı zamanda bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olabileceğine işaret edebilir. O nedenle regresyon analizi uygulanarak elde edilen bulgular tablo 3’te gösterilmiştir.

Regresyon analizine başvurmadan önce veri setinin bazı gerekli şartları taşıması gerekmektedir. Bunlardan ilki çoklu bağlantı sorunun olmaması gerekmektedir. Aksi takdirde regresyon modelinin güvenilirliği olumsuz etkileneceği ifade edilmektedir (Kalaycı, 2010, s. 263). Bu sorunla karşılaşmamak için Tolerance değerinin 0,2’den büyük ve VIF değerlerinin ise 10’dan küçük olması önem arz etmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2015, s. 264). İkincisi ise otokorelasyon sorunudur. Bu soruna işaret eden Durbin Watson değerinin 1,5 ile 2,5 arasında olması gerekmektedir (Kalaycı, 2010, s. 264). Bu araştırmada ise bu değerlerin kabul edilir düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Regresyon analizi bulguları Tablo 3’te gösterilmiştir.

Tablo 3: Duygusal Tacizin Yaşam Doyumu Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi Bulguları

BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER	BAĞIMLI DEĞİŞKEN YDÖ			Regresyon Modelin Özeti
	β	P	$S.H.$	
2. KKGE	-,220	,002	,063	$R^2 = ,048$; Adj. $R^2 = ,044$ $F = 10,149$; $p = ,002$; $DW = 1,726$
3. KİZD	-,274	,000	,094	$R^2 = ,075$; Adj. $R^2 = ,071$ $F = 16,289$; $p = ,000$; $DW = 1,711$
4. DTÖ	-,206	,003	,084	$R^2 = ,042$; Adj. $R^2 = ,037$ $F = 8,827$; $p = ,003$; $DW = 1,711$

KKGE: Kişinin Kendini Göstermesinin Engellenmesi

KİZD: Kişisel İtibarı Zedeleyici Davranışlar

DTÖ: Duygusal Taciz Ölçeği

YDÖ: Yaşam Doyumu Ölçeği

Tablo 3’te verilen bulgulara göre sadece duygusal taciz ölçeğinin toplamı (DTÖ) ($F = 8,827$; $p = ,003$) ve onun boyutlarından KKGE ($F = 10,149$; $p = ,002$) ve KİZD’in ($F = 16,289$; $p = ,000$) yaşam doyumu üzerindeki etkisine ilişkin kurulan regresyon modellerinin anlamlı olduğu görülmektedir ($p < .05$).

Beta katsayıları incelendiğinde ise söz konusu bu değişkenlerin yaşam doyumunu anlamlı, negatif ve yüksek güvenilirlik düzeyinde yordadığı görülmektedir. Buna göre DTÖ ($\beta=-,206$; $p<0.01$), KKGGE ($\beta=-,220$; $p<0.01$) ve KİZD ise ($\beta=-,274$; $p<0.01$) önemli β katsayılarına sahip oldukları saptanmıştır. Ancak burada en yüksek etkinin KİZD boyutu tarafından gerçekleştiği görülmektedir. İş yerinde çalışanlara uygulanan duygusal tacizin onların yaşam doyumlarını düşürdüğü söylenebilir. Buradan hareketle H2 hipotezinin desteklendiği söylenebilir.

SONUÇ VE TARTIŞMA

Literatür bağlamında duygusal tacizin iş tatminini olumsuz etkilediği gibi yaşam tatminini de düşürdüğü görülmektedir. Bu çalışmada da bu savı destekleyen bulgular tespit edilmiştir. Kişisel itibarı zedeleyici davranışlar ve kişinin kendini göstermesinin engellenmesi gibi durumlarda çalışanların yaşam doyumları düşmektedir. Mobbing davranışları çalışanların öz saygılarını zedelemektedir. Nitekim Karakuş ve Çankaya (2012) de benzer bir sonuca ulaştıkları görülmektedir. Yaptıkları çalışmada mobbing arttıkça stresin ve tükenmişliğin de arttığı ve buna bağlı olarak da yaşam doyumunun düştüğünü tespit etmişlerdir. Proctor vd., (2009, s. 587) yaşam doyumunun benlik saygısı ile pozitif yönlü bir ilişkisinin olduğunu saptamışlardır. Kişi tarafından belirlenen kişisel standartlar ile yaşam doyumunu olumlu ilişkilendirilmektedir. O nedenle bireyin kendini göstermesine ve itibarına zarar veren davranışlar bu yaşam doyumunun düzeyini düşürdüğü ifade edilmektedir (Gilman ve Barry, 2003). Bu tür davranışlar aynı zamanda kişinin öz yeterliliğine ilişkin algısını da olumsuz etkilemektedir. Kişinin sürekli engellenmesi halinde zorluklarla mücadele edebilme, başa çıkabilme ve işleri başarabileceğine ilişkin inancını olumsuz etkilemektedir (Maddux, 2002). Bunun yanında mobbing sonucunda yalnız kalan ve sosyal tecride maruz kalan bireylerin iyi oluş düzeylerinin ve mutluluklarının olumsuz etkilendiği görülmektedir. Ayrıca çalışanlar arasındaki iletişim ve güvenin mobbing ile ters ilişkili olduğu başka çalışmalarla sabittir (Tong vd., 2017, s. 77).

Mobbing davranışlarının baş göstermesinde ve örgüt içerisinde yayılmasında yönetim zaafi, zayıf iletişim ve belirsiz iş tanımları, iş stresi, etik ihlali, zayıf örgüt atmosferi gibi etkenlerin önemli rol oynadığı ileri sürülmektedir. Bu tür unsurlara karşı mücadele verildiği zaman büyük sorunlara yol açtığı bir gerçektir (Vandekerckhove ve Commers, 2003, s. 43; Demirci ve Büyük, 2012, s. 262; Kök, 2006). Bu tür olumsuzluklar çalışanların hayal kırıklığı uğramasına ve yaşam doyumuna erişmemesine sebep olduğu tespit edilmiştir (Tong vd., 2017, s. 78).

Cinsiyet ve medeni durum bağlamında hem yaşam doyumunda hem de duygusal tacizde anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır. Literatür incelendiğinde

de benzer sonuçların varlığı saptanmıştır (Acar ve Dündar, 2008, s. 119; Çivilidağ, 2007, s. 140; Deniz ve Ünsal, 2010, s. 34). Medeni durum farklılığı bağlamında da duygusal taciz ve yaşam doyumunda farklılığın olmaması bir diğer önemli bulgudur. Bu bulguyu destekleyen çalışmalar da mevcut olduğu görülmektedir (Öztürk, vd., 2008, s. 436). Çivilidağ (2007) yaptıkları çalışma neticesinde yaşam doyumunu bağlamında katılımcıların cinsiyetler açısından bir farklılığa rastlamadıklarını ifade etmektedirler. Fakat bazı çalışmalarda ise kadınların yaşam doyumunun daha yüksek olduğunu saptanmıştır (Daig, Herschbach, Lehmann, Knoll ve Decker, 2009; Dikmen, 1995; Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu, 2001). Bu çalışmada cinsiyet bağlamında anlamlı farklılığın çıkmamasının temel sebebi ise işin niteliğine bağlanmaktadır. Çalışanlar arasında herhangi bir statü farklılığının olmaması ve iş ortamında herkesin benzer işi yapması yaşam doyumunda ve mobbinge maruz kalma noktasında anlamlı farklılığın oluşmamasına yol açtığı ifade edilebilir. Ancak kadın olmak mobbinge uğrama ihtimalini arttırmaktadır (Campo ve Fattorini, 2007: 44). Nitekim bazı çalışmalarda kadınların erkeklerden daha fazla psikolojik şiddete maruz kaldığı tespit edilmiştir (Gökçe, 2006; Kılıç, 2009). Erkek yoğun örgütlerde kadınların zayıf görülmesi onları duygusal tacize daha açık hale getirmektedir (Carnero, Martínez ve Sánchez-Mangas, 2010, 3784). Çünkü kadınlar kişilik olarak daha naif, daha kırılgan ve duygusaldır. Sahip oldukları bu özellikler onların karşılaştıkları psikolojik şiddetini etkisini uzun süre yaşamalarına sebep olduğu ifade edilmektedir (Lewis ve Orford, 2005). Her ne kadar durum böyle olsa da erkeklerin de bazen kadınlardan daha fazla mobbingi yaşadıklarını tespit eden çalışmalar bulunmaktadır (Hoel, Cooper ve Faragher, 2001; Karcioğlu ve Akbaş, 2010, s. 156).

Bu çalışmada dikkat çeken önemli bulgulardan bir tanesi de yönetici cinsiyeti bağlamında duygusal taciz ve yaşam doyumunda bulunan farklılıklardır. Buna göre yöneticinin kadın olduğu yerde erkek çalışanların yaşam doyumlarının yüksek olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Diğer yandan mobbing açısından değerlendirildiğinde kadın yöneticilerin olduğu iş ortamlarında yaşam kalitesinin ve mesleki itibarı zedeleyen taciz davranışlarının anlamlı olarak daha yüksek görüldüğü tespit edilmiştir. Bu durum yönetici pozisyonundaki kadınların gelenekselleşmiş cinsiyet rolüne yüklenen anlam ile açıklanabileceği ifade edilmektedir (Harned, Ormerod, Palmieri, Collinsworth ve Reed, 2002). Kadınların yönetim noktasında zayıf, yetersiz ve sindirilebilir olarak görülmelerinden kaynaklanmaktadır. Hatta dikey mobbingin yaşanmasına yol açtığı ileri sürülmektedir. O nedenle kadın yöneticiler astları tarafından tacize uğradıkları da bir gerçektir (Solmuş, 2005, s. 3). Buna karşılık Akbolat ve Tutar (2012, s. 27)'in çalışmasında erkek yöneticilerin olduğu işletmelerde katılımcıların mobbing algısının daha yüksek olduğu saptanmıştır. Bu durum erkek yöneticilerin sahip oldukları mevki ve yasal gücü bir cezalandırma aracı olarak görmelerinden kaynakladığı ifade edilmektedir (Solmuş, 2005, s. 3). Diğer yandan yaşam doyumunu açısından durum değerlendirildiğinde kadın

yöneticilerin olduğu örgütlerde erkeklerin kendilerini daha güçlü hissetmeleri beklenen bir durum olup yaşam doyumlarının da yükselmesi de doğal karşılandığı söylenebilir.

Bu çalışmada 26-35 yaşa arasında bulunan bireylerin 18-25 arasında yer alan bireylerden daha fazla duygusal tacize maruz kaldıkları tespit edilmiştir. Bu farklılık ise duygusal tacizin kendini göstermenin engellenmesi boyutunda gerçekleştiği görülmektedir. Öztürk ve diğerleri (2008, s. 436) da bu bulguyu destekleyen bir sonuca ulaştıkları görülmektedir. Buna göre 30 yaş ve üstü çalışanlarda mağduriyetin daha fazla yaşandığı ifade edilmektedir. Ancak Bulut'un (2007)'de yaptığı çalışmada bu boyutta daha fazla mobbinge maruz kalanların yaşının 20-25 arasındaki bireylerde olduğunu tespit etmiştir. Arpacıoğlu ise 25 yaş altı ve 55 yaş üstü bireylere yönelik mobbing uygulamalarının daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Yaşlı çalışanların başka iş bulamama korkusundan dolayı mobbinge maruz kalmalarının daha yoğun olabileceği ifade edilmektedir. Bunun yanında genç çalışanlardan saygı ve takdir beklentilerinin karşılanmamış olması onların hayal kırıklığı uğramalarına sebep olduğu ifade edilmektedir (Solmuş, 2005, s. 8). Diğer taraftan 30 yaş üstü bireylerin yüksek eğitim seviyesine ve duygusal zekâya sahip olup, dürüst, işine bağlı, adaletli davranan ve merhametli oldukları saptanmıştır. Böyle kişiliğe sahip çalışanların genelde işlerini seven ve örgütün hedef ve amaçlarına inanarak adanmış olsalar da mobbinge ve saldırılara daha fazla maruz kalmalarına sebep olmaktadır (Öztürk, vd., 2008, s. 436). Ancak bu çalışmada farklı olarak ön lisans eğitim seviyesine sahip çalışanların lisans mezunlarına göre daha fazla duygusal tacize maruz kaldıkları görülmektedir. Nitekim Cortina ve Wasti (2005) bu çalışmanın sonucunu destekleyen bulgulara ulaştıkları görülmektedir. Cortina ve Wasti, düşük vasıflı olmanın psikolojik şiddete ve mesleki itibara yönelik saldırılara daha fazla açık kalınacağını dile getirmektedir.

Mobbing davranışlarının önüne geçilmez ve önlem alınmazsa karşılıklı saygı ve güven zedelenmesi yaşanmakta, yaşama tutunma enerjisi tükenmekte ve motivasyon aşınması ortaya çıkmaktadır. Örgüte ve iş akışına uyumsuzluk ortaya çıkmaktadır. Neticede verimlilik düşer. Nitekim mobbing mağdurlarının örgüte olan zararları kazandıklarından daha yüksek olduğu saptanmıştır (Öztürk, vd., 2008, s. 436). İşverenler için, mobbing sadece verimlilik kaybından dolayı değil aynı zamanda şirketin imajı ve cirosu açısından da önemli maliyetler doğurmaktadır (Tong vd., 2017, s. 73). O nedenle örgüt ve çalışan mobbing denen bu sinsi düşmanını önlemek hayati bir önem taşımaktadır. Bunu önlemek için öncelikle mobbing davranışlarının iyi şekilde tanımlanması gerekmektedir. Çözüm için prosedürlerin geliştirilmesi, yöneticilerin benimsemesi ve ardından tüm çalışanlarla paylaşılması gerekmektedir (Yıldırım ve Yıldırım, 2006, s. 1444). Bu noktada yöneticilerin kurallardan taviz vermemesi ve olası çatışma durumunda ne yapmaları gerektiğini bilmesi sürdürülebilir olumlu bir örgüt iklimi için önem arz etmektedir.

Kendi pozisyonlarını pekiştirmeye çalışan bazı çalışanlar, zorbalığa başvuruyorlar veya başkalarının zarar görmesi pahasına mobbing koalisyonları kurmaktadır. Örgütün bu durumu sansür etmesi ve bu tür davranışların gelişmesine izin vermesi durumunda mobbing, kötü bir çalışma ortamı veya bireysel çatışmaların meydana gelmesine sebep olabilmektedir (Tong vd., 2017, s. 79). Her durumda, kişilerarası iletişimin yüksek standartlarını ve saygı değerlerini yansıtan bir takdir kültürü ve açık diyalog içeren sağlıklı bir çalışma ortamının oluşturulması ve sürdürülmesi için özen gösterilmelidir. Yapıcı eleştirilere ve hataların ele alınmasına izin veren bu tür gerekçeler, güvenilir ekip çalışması ve güvenlik ortamını desteklemesi beklenmektedir.

KAYNAKÇA

- Acar, A. B. ve Dündar G. (2008). İşyerinde psikolojik yıldırma (mobbing) maruz kalma sıklığı ile demografik özellikler arasındaki ilişkinin incelenmesi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 37(2), 111-120.
- Acar, P., Kıyak, M. ve Sine, B. (2014). The relationship between organizational culture and mobbing: an application on construction companies. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 29(4), 281-298.
- Avşaroğlu, S., Deniz, M. E ve Kahraman, A. (2005). Teknik öğretmenlerde yaşam doyumu iş doyumu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (14), 115-129.
- Bulut, H. U. (2007). *Ortaöğretim öğretmenlerinde psikolojik şiddet düzeyi (mobbing)* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Camerino, A.A. ve Marlasca, M.M.O. (2018). Mobbing in health workplace. *Elacosolaboralenelámbitosanitario MedClin(Barc)*, 150(5), 198–201.
- Campo, G. ve Fattorini, E. (2007). Human resource management in organizational change and the issue of mobbing: an italian experience. *Prevention Today*, 3(2), 37-45.
- Carnero M. A., Martínez, B. ve Sánchez-Mangas, R. (2010). Mobbing and its determinants: The Case of Spain. *Applied Economics*, 42(29), 3777-3787.
- Casas, F., Gonzalez, M., Figuer, C. ve Coenders, G. (2004). Subjective well-being, values and goal achievement: the case of planned versus by chance searches on the internet. *Social Indicators Research*, 66, 123–141.
- Cemaloğlu, N. (2007). Okul yöneticilerinin liderlik stilleri ile yıldırma arasındaki ilişki. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33(33), 77-87.
- Cortina, L. M. ve Wastl, S.A. (2005). profiles in coping: responses to sexual harassment across persons, organizations, and cultures. *Journal of Applied Psychology*, 90 (1), 182-192.
- Çavuş, M.F. ve Demir, Y. (2009). Mobbing'in kişisel ve örgütsel etkileri üzerine bir araştırma. *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 2(1), 13-23.

- Çivilidağ, A. (2007). Okul psikolojik danışmanlarının psikolojik taciz ve yaşam doymu düzeylerinin incelenmesi. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12(1), 129-144
- Dağlı, A. ve Baysal, N. (2016). Yaşam doymu ölçeğinin türkçe'ye uyarlanması: geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(59), 1250-1262.
- Daig, I., Herschbach, P. Lehmann, A., Knoll, N. ve Decker, N. (2009). Gender age differences in domain- specific life satisfaction and the impact of depressive and anxiety symptoms: a general population survey from germany. *Qual Life Res*, 18, 669-678.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F. ve Schaufeli, W.B. (2000). A model of burnout and life satisfaction amongst nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 32(2), 454-464.
- Demirci, M. K. ve Büyük, K. (2012). Mobbing: duygusal taciz. Derya Ergun Özler (Ed). *Örgütsel Davranışta Güncel Konular içinde* (s. 247-266). Bursa: Ekin Yayınevi.
- Deniz D. ve Ünsal, P. (2010). İşyerinde yıldırımaya uğramada dışadönük ve nevroitik kişilik yapıları ile cinsiyetin rolü. *İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 12(1), 31-44.
- Diener, E., Suh, E.M., Lucas, R.E. ve Smith, H.L. (1999). Subjective well-being: three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125(2), 276-302.
- Diener, E., Emmons, R.A, Larsen, R.J. ve Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49 (1), 71-75.
- Dikmen, A.A. (1995). İş yaşamı ve yaşam doymu ilişkisi. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 3(50), 115-140.
- Doruk, N.Ç. (2008). *Organizasyonlarda iş-aile ve aile-iş çatışmalarının bireylerin performansları üzerindeki etkisinde iş ve yaşam tatmininin rolü* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Durmuş, B., Yurtkoru, E.S. ve Çinko, M. (2013). *Sosyal bilimlerde spss'le veri analizi*, İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Einarsen, S. ve Raknes, B.I. (1997). Harassment in the workplace and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12, 247-263.
- Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 16-27.

- Eryılmaz, A. (2013). Pozitif psikolojinin psikolojik danışmanlık ve rehberlik alanında gelişimsel ve önleyici hizmetler bağlamında kullanılması. *The Journal of Happiness and Well-Being*, 1(1), 1-22.
- Gilman, R. ve Barry, J. (2003). Life satisfaction and social desirability among adolescents in a residential treatment setting: changes across time. *Residential Treatment for Children and Youth*, 21, 19-42.
- Gilman, R. ve Huebner, S. (2003). A review of life satisfaction research with children and adolescents. *School Psychology Quarterly*, 18(2), 192-205.
- Gökçe, A.T. (2006). *İşyerinde yıldırma: özel ve resmi ilköğretim okulu öğretmen ve yöneticileri üzerinde yapılan bir araştırma* (Yayınlanmamış doktora tezi). Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Groeblinghoff, D. ve Becker, B. (1996). A case study of mobbing and the clinical treatment of mobbing victims. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 277-294.
- Güney, S. (2017). *Yüksek lisans doktora yeterlilik ve doçentlik sınavları için yönetim ve organizasyon el kitabı*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2015). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Harned, M. S., Ormerod, A.J. Palmieri, P.A. Collinsworth, L.L. ve Reed, M. (2002). Sexual assault and other types of sexual harassment by workplace personnel: a comparison of antecedents and consequences. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7 (2), 174-188.
- Harvey, M., Treadway, D., Heames, J. T. ve Duke, A. (2009). Bullying in the 21st century global organization: an ethical perspective. *Journal of Business Ethics*, 85(1), 27-40.
- Hefferon, K. ve Boniwell, I. (2011), Pozitif psikoloji: kuram, araştırma ve uygulamalar, Tayfun Doğan (Çev). Ankara: Nobel Yayınevi.
- Hoel, H., Cooper, C.L. ve Faragher, B. (2001). The experiences of bullying in great britain: the impact of organizational status. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 443-465.
- Hubert, A. B. ve Veldhoven, M.V. (2001). Risk sectors for undesirable behaviour and mobbing. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 415-424.
- Kalaycı, Ş. (2010). *Spss uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.

- Karakuş, M. ve Çankaya, İ. H. (2012). Öğretmenlerin maruz kaldıkları psikolojik şiddete ilişkin bir modelin sınanması. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 42(42),225-237.
- Karcıoğlu, F. ve Akbaş, S. (2010). İşyerinde psikolojik şiddet ve iş tatmini ilişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(3), 139-161.
- Keser, A. ve Güler, B.K. (2016). *Çalışma psikolojisi*. Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- Kılıç, E.F. (2009). Psychological violence in learning organizations: a case study in Şanlıurfa, Turkey. *Social Behavior and Personality*, 37(7), 869-880.
- Kök, S.B. (2006). İş yaşamında psiko-şiddet sarmalı olarak yıldırma olgusu ve nedenleri. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16, 433-448.
- Köker, S. (1991). *Normal ve sorunlu ergenlerin yaşam doyumu düzeylerinin karşılaştırılması* (yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Lewis, S. E. ve Orford, J. (2005). Women's experiences of workplace bullying: changes in social relationships. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 15, 29-47.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- Maddux, J. E. (2002). Self-efficacy: the power of believing you can. C. R. Snyder & S. J. Lopez (Eds.), *Handbook of Positive Psychology* içinde (ss. 277–287). New York: Oxford University Press.
- Musal B., Elçi, Ö.Ç. ve Ergin, S. (1995). Uzman hekimlerde mesleki doyum. *Toplum ve Hekim*, 10(68), 2-7.
- Namie, G. (2003). Workplace bullying: escalated incivility. *Ivey Business Journal*, 68(2), 1-6.
- Ocak, S. (2008). *Öğretmenlerin duygusal taciz (mobbing)'e ilişkin algıları (Edirne ili örneği)* (yüksek lisans tezi). Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Öztürk, H. Sökmen, S., Yılmaz, F. ve Çilingir, D. (2008). measuring mobbing experiences of academic nurses: development of a mobbing scale. *Journal of the American Academy of Nurse Practitioners*, 20(9), 435-42.

- Pavot, W., Diener, E., Colvin, C.R. ve Sandvik, S. (1991), "Further validation of the satisfaction with life scale: evidence for the crossmethod convergence of well-being measures. *J Pers Assess*, 57(1), 149-161.
- Pavot, W., Diener, E. (2008). The satisfaction with life scale and the emerging construct of life satisfaction. *The Journal of Positive Psychology*, 3(2), 137-152.
- Proctor, C.L., Linley, P.A. ve Maltby, J. (2009). Youth life satisfaction: a review of the literature. *Journal of Happiness Studies*, 10(5), pp.583-630.
- Seçer, İ. (2015). *Psikolojik test geliştirme ve uyarlama süreci*, Ankara: Anı Yayıncılık.
- Seligman, M.E. ve Csikszentmihalyi, M. (2000). Pozitive psychology: an introduction, *American Psychologist*, 55(1), 5-14.
- Sheldon K. M. ve King, L. (2001). Why positive psychology is necessary. *American Psychologist*, 56(3), 216-217.
- Solmuş, T. (2005). İş yaşamında travmalar: cinsel taciz ve duygusal zorbalık/taciz (mobbing). *İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 7(2), 1-14.
- Suh, E. M., Diener, E., Oishi, S. ve Triandis, H.C. (1998). The shifting basis of life satisfaction judgments across cultures: emotions versus norms. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(2), 482-493.
- Şimşek, A.S. (2013). Mobbing kaderimiz midir?. *Barış Araştırmaları ve Çatışma Çözümleri Dergisi*, 1(2), 36-45.
- Tabuk, M.E. (2009). *Elit sporcularda iş aile çatışması ve yaşam tatmini ilişkilerinin incelenmesi* (Yüksek lisans tezi). Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tengilimoğlu, D. ve Akdemir Mansur, F. (2009). İşletmelerde uygulanan mobbingin (psikolojik şiddet) örgütsel bağlılığa etkisi. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 1(3), 69-84.
- Tınaz, P. (2006). İşyerinde psikolojik taciz (mobbing). *Çalışma ve Toplum*, 4, 13-28.
- Tong, M., Schwendimann, R. ve Zúñiga, F. (2017). Mobbing among care workers in nursing homes: a cross-sectional secondary analysis of the swiss nursing homes human resources project. *International Journal of Nursing Studies*, 66, 72-81.

- Tutar, H. (2004). İşyerinde psikolojik şiddet sarmalı: nedenleri ve sonuçları. *Atatürk Üniversitesi Yönetim Bilimleri Dergisi* 2(2), ss.101-128.
- Tutar, H. ve Akbolat, M. (2012). Sağlık çalışanlarının yönetici cinsiyetleri bakımından mobbing algıları. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (28), 19-29.
- Ünal, S. Karlıdağ, R. ve Yoloğlu, S. (2001). Hekimlerde tükenmişlik ve iş doyumunu düzeylerinin yaşam doyumunu düzeyleri ile ilişkisi. *Klinik Psikiyatri*, 4(2), 113-118.
- Vandekerckhove, W. ve Commers, M.S.R. (2003). Downward workplace mobbing: a sign of the times?. *Journal of Business Ethics*, 45(1/2), 41-50.
- Vega, G. ve Comer, D.R. (2005). Sticks and stones may break your bones, but words can break your spirit: bullying in the workplace. *Journal of Business Ethics*, 58(1/3), 101-109.
- Yaşar, M. (2014). İstatistiğe yönelik tutum ölçeği: geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (36), 59-75.
- Yıldırım, A. ve Yıldırım, D. (2007). mobbing in the workplace by peers and managers: mobbing experienced by nurses working in healthcare facilities in turkey and its effect on nurses. *Journal of Clinical Nursing*, 16(8), 1444-1453.
- Yüçetürk, E. E. (2005). Örgütlerde küresel bir yönetim sorunu: yıldırma (mobbing) ve cinsiyetle ilişkisi. Aşkın Keser (der.). *çalışma yaşamında dönüşümler*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Zapf, D. ve Gross. C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: a replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 497-522.