

BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK MODELİNİN İŞYERİNDE DUYGUSAL TACİZE (MOBBİNG) ETKİLERİ –HASTANE İŞLETMELERİNDE BİR UYGULAMA

M. Kemal DEMİRCİ*

(Dumlupınar Üniversitesi, Türkiye)

Derya E. ÖZLER*

(Dumlupınar Üniversitesi, Türkiye)

Birsen GİRGİN**

(Dumlupınar Üniversitesi, Türkiye)

GİRİŞ

Günümüzde, küreselleşmenin etkisiyle dünya ortak bir pazar haline dönüşmektedir. Teknolojinin hızlı ilerlemesi, hem daha önce var olmayan yeni sektörler oluşturmuş hem de özellikle internet dolayısıyla artan iletişim olanakları ile piyasa anlayışı da yepyeni bir görüntüye bürünmüştür. Yıllarca ekonomide, tüm kaynakların sınırlı olduğu varsayımından yola çıkarak sahip olduğumuz düşünceler, bilginin egemen olduğu günümüzde geçersiz hale gelmiştir. Uzun yıllar boyunca, işyerlerinde “çalışan” olarak gördüğümüz “insan” artık üretimimizin beşinci gücü haline gelmiştir. Bir üretim faktörü haline gelen insan, geçtiğimiz yıllardan daha farklı, yepyeni sorunlarla işyerlerinde var olmaya çalışmaktadır. Bu sorunlardan bir tanesi de işyerlerinde yaşanan duygusal tacizdir. Kavram, literatür çalışmalarında aynı zamanda bir sendrom olarak da tanımlanmaktadır. Duygusal taciz, sadece mağdur ve tacizci arasında yaşanan bir süreç olarak kalmamaktadır. Dışarıdan müdahale görmeyen bir eylem olması duygusal tacizin desteklendiği şeklinde de düşünülebilmektedir. Mağdur işyerinden ayrılrsa bile, tacizci kendisine yeni mağdurlar bulmaktadır. Bu şekilde duygusal taciz, örgütte yayılmakta hatta örgüt kültürüne ait bir değer haline gelmektedir. Duygusal tacizin sonucunda ise, örgüt giderek verimlilik, yaratıcılık gibi işgücünün özellikle “beyin takımını” hedef alan yıkıcı darbeler almaktadır. Örgütlerin rekabet ve yaratıcılık üzerine olan kayıpları, bunun dışında kaliteli işgücünün kaybı ve rehabilite edilmesi ise özellikle toplumsal ve ekonomik kayıpları da beraberinde getirerek “kartopu” etkisi yaratmaktadır.

* Dumlupınar University (Turkey), Faculty of Economics and Administrative Sciences, Department of Business Administration.

** Eskişehir Osmangazi University (Turkey), Medical Faculty.

Bu çalışmada; değerlendirmesi güç olan kişilik kavramı ile duygusal taciz arasındaki neden-sonuç ilişkisi üzerinde durulmuştur. Çalışmada, duygusal taciz mağdurlarının kişilik özellikleri belirlenmiş ve duygusal tacize neden olan genel kişilik yapıları üzerinde durulmuştur. Çalışmanın ilk bölümünde literatür çalışması yapılarak, duygusal taciz hakkında genel bilgiler verilmiştir. İkinci bölümde; kişilik kavramı üzerinde durulmuştur. Çalışmanın üçüncü bölümünde beş faktör kişilik modeli ile duygusal taciz arasındaki ilişki teorik olarak aktarılmıştır. Son bölüm ise, işyerinde duygusal taciz kavramı ve beş faktör kişilik modeli arasında ilişkiyi araştırmayı amaçlayan anket uygulaması ve sonuçlarından oluşmaktadır. Anket sorularının ilk bölümünde demografik değişkenlere yer verilmiştir. Diğer bölümlerde ise işyerinde duygusal tacize ve beş faktör kişilik modelinin belirlenmesine yönelik sorular bulunmaktadır. Anket sorularında 5’li likert tipi ölçek kullanılmıştır. Anket verilerinin analizinde SPSS For Windows 10.0 paket programından yararlanılmıştır. Anket sorularının analizinde frekans dağılımı, t-test, korelasyon ve regresyon analizi kullanılmıştır. Ortaya çıkan sonuçlar literatür taraması yoluyla elde edilen bilgiler doğrultusunda yorumlanmış ve temel hipotez olan kişilik faktörünün işyerinde duygusal taciz üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir.

1.İşyerinde Duygusal Taciz

İşyerinde duygusal taciz literatürde yeni çalışılmaya başlayan ve işgücünü tehdit eden bir şiddet türüdür. Bu şiddet türü, kötü bir örgüt iklimi, çalışanların kişilik özellikleri ve toplumsal bakış açıları v.b. zaafarla beslenmektedir. İçinde bulunduğu sistemdeki zaafı kullanan ve ilk başlarda davranış tarzı olarak başlayan kötü niyetli bu eylemler, dışarıdan herhangi bir müdahale görmediği sürece çok hızlı bir biçimde ilerlemektedir. Bir süreç olarak ifade edilen duygusal tacizde, her süreç bir önceki safhaya göre daha da ağırlaşarak duygusal tacize uğrayanın işten ayrılmasına kadar devam etmektedir.

“Mob” sözcüğü Latince “kararsız kalabalık” anlamına gelen “mobile vulgar” sözcüklerinden türemiştir. “Mobbing” kavramı ise, İngilizce eylem biçimi olan psikolojik şiddet, kuşatma, taciz, rahatsız etme veya sıkıntı verme anlamına gelmektedir. (Tınaz, 2006:17). Türkçe’de ve başka dillerde mobbing yerine farklı bazı kavramların kullanıldığı görülmektedir. Bunlardan bazıları; işyerinde duygusal linç, işyerinde psikolojik terör, işyeri travması, işyerinde psikolojik taciz, işyerinde duygusal saldırı, yıldırma ve duygusal tacizdir. (Çobanoğlu, 2005: 20–21). Bu çalışmada, “mobbing” kavramı yerine “duygusal taciz” tanımlaması tercih edilmiştir.

Duygusal taciz; haksız suçlamalar, küçük düşürmeler, genel tacizler, duygusal eziyetler ve/veya terör uygulamak yoluyla bir kişiyi işyerinden dışlamayı amaçlayan kötü niyetli bir eylemdir. Örgüt bu davranışı görmezden geldiği, göz yumduğu hatta kışkırttığı için mağdur çok sayıda güçlü kişi karşısında kendisini

çaresiz görür ve duygusal taciz gerçekleşir (Arpacioğlu, 2003:44). Duygusal taciz, kişiye yönelik olan ve kişinin yaşı, ırkı, cinsiyeti, dini, uyruğu ve fiziksel olarak herhangi bir engele dayalı bir ayrımcılık olmaktan çok; taciz, rahatsız etme ve kötü davranışlar yoluyla kişiye yönelen bir saldırganlıktır ve kişiyi iş yaşamından dışlamak için yapılmaktadır (Davenport ve diğerleri, 2003:16). Diğer bir tanıma göre ise duygusal taciz; işyerinde belirli bir kişiyi hedef alan, uzun süreli ve sistematik bir şekilde devam eden olumsuz davranışlar olarak tanımlanmaktadır (Baykal, 2005:7). Bunun yanında duygusal taciz; işyerindeki kişiler üzerinde sistematik baskılar yaratarak, ahlak dışı yaklaşımlarla bu kişilerin performanslarını ve dayanma güçlerini yok etmek suretiyle işten ayrılmasını sağlamak olarak da tanımlanmaktadır (Çobanoğlu, 2005: 21–22).

Duygusal taciz kavramı, ilk olarak hayvan davranışlarını inceleyen Konrad Lorenz tarafından büyük bir hayvanın tehdidine karşı daha küçük hayvan gruplarından gelen karşı saldırıları isimlendirmek için 1960’lı yıllarda kullanılmıştır (Yücetürk, 2003a). Daha sonra İsveçli Dr. Peter Paul Heinemann, çocuklarda, diğer çocuklara yönelik olarak sergilenen genelde zorbalık, kabadayılık olarak bilinen davranışları araştırmıştır (Davenport, ve diğerleri, 2003: 3). 1980’li yıllarda ise Dr. Heinz Leymann’ın duygusal taciz kavramını; iş yaşamındaki baskı, şiddet ve yıldırma hareketlerini tanımlamak maksadıyla kullandığı görülmektedir. Nihayet 1984 yılına gelindiğinde Leymann araştırma bulgularını yayınlamıştır. Leymann’ın bu raporunun ardından “duygusal taciz” kavramı işyerindeki duygusal taciz ve saldırıları da kapsamıştır (Çobanoğlu, 2005: 27). 1988’de İngiliz gazeteci Andrea Adams, BBC’de yapılan programlarda bu olguya kamuoyunun dikkatini çeken ilk isimdir (Adams, 1992:38-50) 1998’de Duncan Chappell ve Vittorio Di Martino’nun hazırladığı “işyerinde şiddet” adlı rapor, Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) tarafından yayınlanmıştır (Chappell ve Di Martino, 2007). Raporda “mobbing” ve “bullying” eylemleri kapsamında cınayetlerin yanı sıra daha çok bilinen şiddete yönelik davranışlar tartışılmaktadır. Uluslararası Çalışma Örgütü’nün 1999’da yayımladığı raporunda ise fiziksel ve duygusal yönüyle işyerinde şiddet incelenmiştir (Yücetürk, 2003).

Duygusal taciz eylemlerinin örgütlerde daima yöneticilerce tek bir kişiye karşı yapıldığı düşünülebilir. Ampirik araştırmalar, bu durumu açıkça doğrulamamaktadır. Örgütün her kademesindeki görevlilere bu eylem biçimleri uygulanabilmektedir. Örgüt hiyerarşisinde bu eylemlerin üç biçimde görülebileceği ifade edilmektedir. Birincisi bu eylemlerin aynı düzeyde çalışanlar arasında gerçekleşmesi, ikincisi kendilerinden daha alt pozisyonda çalışanlara uygulanması, üçüncüsü ise çalışanların üstlerine karşı yıldırma davranışlarında bulunmalarıdır (Yücetürk, 2003b). Yönetmel ve profesyonel konumdaki insanlar muhtemelen zorbalığın acısını diğer çalışanlara oranla daha çok çekmişlerdir. Zorbalığın genellikle amirlerin çalışanlarına uyguladığı bir şey olduğu sanılmakla birlikte, gerçekte bunun işyerindeki güç ilişkilerinin çok değişik türlerinde ortaya çıktığına tanık olunmaktadır. (Clarke, 2002:76)

Duygusal tacizin nedenleri arasında özellikle; örgütsel yapı ve kültürden kaynaklanan nedenler, duygusal tacizi uygulayanların ve duygusal tacize hedef olanların kişilik özelliklerinden kaynaklanan nedenler ve toplumsal norm ve değer yargılarından oluşan nedenler önemli bir yer tutmaktadır.

Zarar verici zorbaca gerçekleştirilen bu eylemlerin örgüt içindeki yönü ne tarafta olursa olsun sonuçta çalışanları mutsuz etmekte görevlerinden ayrılmalarna neden olmakta ve sağlıklarını etkileyecek boyutlara ulaşmaktadır. Örgütteki güç ilişkilerinden kaynaklanan ve yatay, aşağıya ve yukarıya doğru görülen duygusal taciz sürecinin potansiyel dört temel nedeninin olduğu ifade edilmektedir. Bunlar; örgüt yapısı, duygusal tacizi gerçekleştiren suçlular, çalışma grubunun sosyal sistemi ve duygusal taciz sürecine hedef olan mağdurlardır (Yüce-türk, 2003b).

Bununla birlikte, örgüt kültürünün de duygusal tacize neden olan örgütsel faktörler içerisinde yer aldığı belirlenmiştir (Zapf, 1999:71). Çalışma ortamındaki değerler ve normlar örgütte duygusal tacizin nasıl tanımlanacağını, hangi durumların duygusal taciz olarak adlandırılacağını ve duygusal tacizin bir problem olarak görülüp görülmeyeceğini belirler. İş ortamlarında kurumsal kültürün bir parçası olan “maçoluk”, “her şeye rağmen verimlilik”, “işkoliklik” gibi eğitimlerin çalışanlara kötü muameleyi cesaretlendirici rol oynadığı öne sürülmüştür. Küçülme, yeniden yapılandırma gibi değişimler, adaletsiz olarak algılanan politikalar ve çalışanları rahatsız eden uygulamalar, işyerindeki kültürel yaklaşımın uzantıları olarak duygusal tacizi körükleyici bir rol oynayabilmektedir (Torun, 2004:185).

Şikayet mekanizmasının iyi işlemediği, birlik ve beraberlik anlayışının yerleşmediği, hakların korunmadığı, çalışanlara eşit davranılmadığı ya da benzer uygulamaların sıklıkla görüldüğü örgütlerde etkili liderlik ve yönetim anlayışından söz edilemez. Böyle bir örgüt kültürünün varlığı, mobbing eylemleri için fırsat verici bir ortam sunmaktadır. (Yüce-türk, 2005:100).

Günümüzde örgütlerin maddi varlıkların yanında görünmeyen değerler içerisinde yer alan beşeri kaynaklara yani insan faktörüne yatırım yapmaya başlaması, örgütte çalışan insanların birbirleriyle acımasızca rekabet etmesine ve duygusal taciz olaylarının artmasına neden olmuştur.

Duygusal taciz, duygusal saldırıların giderek arttığı ve tacize hedef olanın kişilik özelliklerini kendi avantajına kullanan bir süreçtir. Süreç planlı bir şekilde bir öncekinin ileri fazı olarak acımasızca ilerler. İşyerinde duygusal tacize uğrayanların her birinin bu tacizlere dayanma gücü birbirinden farklı olmaktadır. Önce kişiyle işe yönelik sürtüşmeler yaşanacak, daha sonra kişinin işine yönelik ağır eleştiriler başlayacak, aşamalar ilerledikçe olay daha kişisel hale gelecek, kendine taraftar arama ya da yönetimi kendi tarafına çekmeye çalışma v.b. şekillerde özellikler göstermeye başlayacaktır.

Duygusal taciz rahatsız edici davranışlarla kendini gösteren, zaman geçtikçe acı vermeye başlayan ve olayların sarmal biçimde hız kazandığı bir süreçtir. Ancak şunu da unutmamak gerekir ki duygusal taciz devam etmesine izin veril-

diği kadar sürdürülür. Mağdura zarar verici bir uygulama şeklinde başlayan süreç, en ağır sonuca ulaşmadan kendi içinde çeşitli aşamalarda son bulabilir (Tınaz, 2006:49).

Leymann, işyerinde duygusal tacizi beş aşamalı bir süreç olarak tanımlamaktadır (Leymann, 2006):

-(1.Aşama) Çatışma: Bu aşamada çatışma olarak tanımlanan, tetikleyici kritik bir olayın ortaya çıkması söz konusudur. Bu aşamada süreç, henüz duygusal taciz niteliğini kazanmış değildir. Ancak sergilenen davranış, kısa bir süre içinde, duygusal taciz davranışına dönüşebilir. Bu aşamada mağdur, herhangi bir psikolojik veya fiziksel rahatsızlık hissetmeyebilir.

-(2.Aşama) Saldırgan Eylemler: Duygusal taciz sürecinde ortaya çıkan davranışların tümünün, kişiyi işyerinden uzaklaştırmak amacıyla yapılan saldırı girişimli davranışlar olduğunu söylemek mümkün değildir. Bununla birlikte taciz edici davranışlar, hemen her gün ve uzun bir süre düşmanca bir amaçla devam ederse; normal günlük iletişim içinde ortaya çıkan davranışlar olarak kabul edilebilir. Bu davranışlar, zaman içerisinde şekil değiştirerek kişiyi, grup içinde yalnız bırakıp cezalandırmaya yönelik saldırgan eylemlere dönüşebilir.

-(3.Aşama) İşletme Yönetiminin Devreye Girmesi: Yönetim sürecin ikinci aşamasında doğrudan doğruya yer almamışsa da daha sonra olayları yanlış yargılayıp suçu, yalnız bırakılan duygusal taciz mağdurunda bulma ve problemi başından atma eğilimini benimseyebilir. Bireyin çalışma arkadaşları ve yönetim, bireyin işe ile ilgili temel nitelikleri yerine, kişisel özellikleri ile ilgili hatalar bulma ve kişiyi damgalamaya yönelik açıklamalar üretmeye başlar. Bu aşamada yönetim duygusal taciz süreci içindeki yerini alır ve döngüye katılır.

-(4.Aşama) Yanlış Yakıştırmalarla veya Tanılarla Damgalanma: İşyerinde duygusal tacize maruz kalan kişi, karşılaştığı sorunları çözebilmek için uzmanlardan tıbbi destek almaya çalışır. Diğerleri bu durumu öğrendiğinde, özellikle yeterli eğitimden yoksun kişilerin çalıştığı işyerlerinde kişiyle ilgili yapılan yanlış yorumlar daha da artar. Bu aşama özel önem taşır. Çünkü; bu yanlış yorumlar sonucunda duygusal taciz mağdurları “zor insan”, “paranoyak kişilik” veya “akıl hastası” olarak damgalanırlar. Kişi iyileşmek amacıyla çeşitli merkezlere başvurabilir. Ancak ona destek sağlayıcı bir ortam yaratmak yerine, uzun süreli hastalık izinleri ile çalışma yaşamından uzaklaştırılması yolu tercih edilir. Hemen her zaman bu aşamanın sonunda işten çıkarılma veya zorunlu istifa vardır.

-(5.Aşama) İşine Son Verilme: İşyerinden uzaklaştırıldıktan sonra kişiye inanılmaması veya inanılmak istenmemesi, başka bir deyişle kişinin iş yaşamından uzaklaşmasına neden olan olaylarla ilgili herhangi bir çaba gösterilmemesi sonucunda, kişinin yaşadığı duygusal gerilim ve onu izleyen psikosomatik hastalıklar devam eder, hatta daha da yoğunlaşır. Duygusal taciz süreci sonunda işyerinden uzaklaştırılan kişi üzerindeki sarsıntı, Travma Sonrası Stres Bozukluğunu (TSSB) tetikler.

Duygusal tacizin derecesini belirleyen etmenler arasında; duygusal tacizin şiddeti, süresi, sıklığı, kişilerin psikolojileri, yetiştirme şekilleri, geçmiş deneyimleri ve genel koşullar bulunmaktadır (Davenport ve diğerleri, 2003:20):

-Birinci Derece Duygusal Taciz: Kişi direnmeye çalışır, erken aşamalarda kaçır veya ya aynı işyerinde ya farklı bir yerde tamamen rehabilite edilir.

-İkinci Derece Duygusal Taciz: Kişi direnemez, kaçamaz, geçici veya uzun süren zihinsel ve/veya fiziksel rahatsızlıklar çeker ve işgücüne geri dönmekte zorlanır.

-Üçüncü Derece Duygusal Taciz: Etkilenen kişi işgücüne geri dönemez. Fiziksel ve ruhsal zarar görme, rehabilitasyonla bile düzeltilebilecek durumda değildir. Yalnızca çok özel bir tedavi uygulamasının yararı olabilir.

A.B.D’ de işyerlerindeki duygusal taciz eylemlerine karşı internet üzerinde 1998 Ocak ayında bir kampanya başlatılmış ve internet sitesinde, onur kırıcı olduğu düşünülen taciz olaylarıyla karşılaşan insanların binlercesine, bu konudaki suskunluklarını bozacak tavsiyelerde bulunulmuştur. Bu kapsamda yapılan araştırma sonuçlarına göre, işyerlerinde en çok uygulanan on taciz davranışlarından birkaçı şu şekildedir: mantıksız görevler verme, azarlama, yapılan yanlışlardan sorumlu tutma, küçük düşürme ve hakaret etme, görevin kaybettirileceğine ilişkin tehditlerde bulunma v.b. (G.Namie, 2000:18).

Tablo 1. İşyerinde Duygusal Taciz Davranışlarının Tipolojisi

1.Grup İletişim Biçimi ve Etkileri	1.Üstünüz tarafından ifade etme fırsatınız sınırlanır 2. Sürekli sözünüz kesilir. 3.Meslektaşlarınızca ifade fırsatınız sınırlanır. 4. Azarlanırsınız ve size yüksek sesle bağırılır. 5. İşinizle ilgili olarak sürekli eleştirilirsiniz 6.Özel yaşamınız sürekli eleştirilir. 7.Telefonla rahatsız ediliyorsunuz. 8.Sözlü olarak tehdit alırsınız. 9.Tehdit mektubu alırsınız. 10.Yalancı olduğunuz ima edilir.
2.Grup Sosyal İlişkilere Saldırı	1.İnsanlar sizinle konuşmaz. 2.Kimseyle konuşturulmaz ve görüşme hakkından yoksun bırakılırsınız. 3.Diğer çalışanlardan izole ediliyorsunuz. 4.Sizinle konuşmak, meslektaşlarınıza yasaklanır. 5.Size, yokmuşsunuz gibi davranılır.

3.Grup İtibara Saldırıları	1.Arkanızdan kötü konuşulur. 2.Asılsız dedikodu çıkarılır. 3.Alaya alınırsınız. 4.Akıl hastasıymış gibi davranılırsınız. 5.Psikiyatrik değerlendirilme geçirmeye zorlanırsınız. 6. Herhangi bir özrünüzle alay edilir. 7.El, kol hareketleriz, yürüyüşünüz, sesiniz taklit edilerek alaya alınırsınız. 8.Politik ve dini inançlarınızla alay edilir. 9.Özel yaşamınızla alay edilir. 10.Milliyetinizle alay edilir. 11.Öz saygınızı etkileyecek bir iş yapmaya zorlanırsınız. 12.Çaba ve başarınız haksız bir şekilde değerlendirilir. 13.Kararlarınız sürekli sorgulanır. 14.Küçük düşürücü isimlerle çağırılırsınız. 15.Cinsel imalarda bulunulur.
4. Grup Yaşam ve İş Kalitesine Saldırı	1.Size önemli görevler verilmez. 2.Görevleriniz kısıtlanır. 3.Anlamsız görevleri yapmanız istenir. 4.Yeteneklerinizden daha düşük görevler verilir. 5.Sürekli yeni görevler verilir. 6.Özsaygınızı etkileyen görevler verilir. 7.Gözden düşmeniz için niteliğinizin dışında görevler verilir. 8.Oluşan zararların faturası size çıkarılır. 9.İşyerinize ve evinize hasar verilir.
5.Grup Doğrudan Sağlığı Etkileyen Saldırıları	1.Fiziksel olarak zor bir görev yapmaya zorlanırsınız. 2.Fiziksel şiddet uygulanır. 3.Hafif şiddetle tehdit ediliyorsunuz. 4.Fiziksel olarak taciz ediliyorsunuz. 5.Cinsel olarak taciz ediliyorsunuz.

Kaynak: Elif Yücedürk , “Örgütlerde Durdurulamayan Yıldırma Uygulamaları: Düş mü? Gerçek mi?”, **Bilgi Yönetimi**, Temmuz, 17, 2003.

İşyerinde duygusal taciz davranışlarının temelinde; hedef alınan kişiye yapılan çok boyutlu saldırılar yer almaktadır. Bu saldırılar, ilk olarak iletişim biçimini ve bununla ilgili etkileri kapsar. Daha sonrasında sosyal ilişkilere saldırılar

ve itibara yapılan saldırılar gözlenir. Bundan sonra ise, yaşam ve iş kalitesine saldırılar ve son olarak doğrudan kişinin sağlığını hedef alan saldırılar oluşur.

2.Örgütlerde Kişilik Kavramı ve Beş Faktör Kişilik Modeli

Kişilik, bireyin kendisinden kaynaklanan tutarlı davranış kalıpları ve kişilik içi süreçler olarak tanımlanabilir. Öncelikle bu tanım iki bölümden oluşur. Birinci bölüm tutarlı davranış kalıpları ile ilgilidir. Burada önemli olan nokta kişiliğin tutarlı olmasıdır. Bu tutarlı davranış kalıplarını her zaman ve her durum içinde gözlemlemek mümkündür. Tanımın ikinci bölümü, kişilik içi süreci ele alır. Kişilerarası süreçlerden farklı olarak, kişilik içi süreçler, nasıl davranacağımızı ve hissedeceğimizi etkileyen ve içimizde gelişen bütün duygusal, güdüsel ve bilişsel süreçleri kapsar. Elbette bu süreçlerin bazıları bütün insanlar tarafından paylaşılır. Ancak bu süreçlerin nasıl kullanıldığı ve bu süreçlerin bireysel farklılıklarla nasıl etkileşime girdiği, bireylerin karakterini belirlemede rol oynar (Burger, 2006:23).

Kişilik, zamanın insanlara birer biyolojik ve sosyal özellikler olarak yüklediği ve belirli bir zaman içerisinde de sürekliliğini koruyan psikolojik davranışlarındaki (düşünceler, duygular ve eylemlerdeki) farklılıkların ve ortaklıkların hepsini belirleyen eğilim ve karakterlerin tamamına verilen addır. Bu tanımda kişilik teorisine genel bir davranış teorisi olarak yaklaşılmakta, insan özelliklerinin bir kısmının birbirine benzemesi ve hatta ortak olmasına karşılık diğer bir kısmının farklılığına işaret edilmekte ve kişilik özelliklerinin kısa bir sürede değil, zaman içinde değişiklik göstereceği konusu önem kazanmaktadır (Hellriegel, ve diğerleri, 1989:38).

Kişilik kavramı, bireyin çevreye olan kendine özgü uyumunu saptayan oldukça sabit özelliklerini ve davranış örüntülerini içine alır (Özkalp, 1991:109). Kişilik bir insanın bütün ilgilerinin, tutumlarının, yeteneklerinin, konuşma tarzının, dış görünüşünün ve çevresine uyum biçiminin özelliklerini kapsayan bir kavramdır. Bunun yanında “kişilik kendine özgü ve uyumlu bir bütündür” (Yanbastı, 1990:11). Kişilik, “bir insanı başkasından ayıran bedensel, zihinsel ve ruhsal özelliklerin bütünü” olarak değerlendirilmektedir (Şimşek vd., 2003, 73.) Bir diğer tanıma göre ise kişilik, bireyin yaşam biçimi olarak tanımlanabilir ve bu tanımın içinde insanın kalıtsal, biyolojik ve kişisel özellikleri, bedensel görünümü ve sağlığı, ilgi ve eğilimleri, kabiliyet ve yönelişleri, insanlarla ilişkileri, zihinsel zekası ve zihinsel yönü de yer almaktadır (Barlı, 2008:79).

Kişiliğin ortaya çıkması bireylerin biyolojik, psikolojik ve sosyal bileşkelerini incelemeyi gerekli kılan karmaşık bir olaydır. Bu yapının iki önemli etkeni vardır. Bunlardan biri, benlik ötekisi ise dış dünyadır. Kişilik bu iki etkenin karşılıklı ilişkisi sonucu oluşur. Kişinin arzuları, eğilimleri, biyolojik ihtiyaçları, geldikleri ırklar veya coğrafi bölgeler, dış dünyanın alışkanlıkları, aile çevresi,

ekonomik düzey, hukuksal ve ahlaksal kural, yasa ve ilkeler kişilik üzerinde etkide bulunmaktadır (Eren, 2006:91).

Belirli bir genetik yapı ile dünyaya gelen birey, sosyal çevresi ile karşılıklı etkileşimden oluşan “sosyalleşme” süreci içerisinde, kendisine toplum içinde rol üstlenmeyi olanaklı kılacak bazı yetenekler, beceriler, güdüler, tutum ve görüşler, sosyal değerler ve normlar oluşturmakta ve böylece kişiliği geliştirmekte ve şekillenmektedir. Sosyalleşme süreci genellikle üç önemli yerde gerçekleşir. Bunlar; bireyin kişiliğinin temellerini oluşturan aile, ana çizgileri belirlenmiş kişiliğin ayrıntılarının belirlenip, bireye bilgi ve yetenekler kazandıran öğrenim kurumları ve bir yandan okul yaşamından devralınan kişiliğin ayrıntılarını belirlemeyi sürdürmelerine yardımcı olan ve uzun süreli etkiler sonucu, kişilik özelliklerinde değişikliklere yol açan bireyin çalıştığı işyeridir (Tınar, 1999:97).

Çalışma yaşamına atılan bir insan ilk olarak kendi kişilik yapısıyla örgüt içindeki yerini alır. Kendi kişilik yapısıyla yapacağı iş ve içinde yer aldığı örgüt uyum içinde olduğu takdirde bireyin iş yaşamındaki başarısı yükselir. Kişi, iş yaşamında üstleneceği rolü benimseyerek sosyalleşme sürecinde çalışma hayatına hazırlıklı olduğu takdirde, örgüt amaçları ile bireysel amaçları arasında bütünlük sağlamak kolay olacaktır. Zira bu süreçte bireye kazandırılan yeni yetenekler, bilgi ve beceriler sadece bireyin çalışma hayatında değil, özel yaşamda da kullanacağı ve davranışlarını şekillendirebileceği hususlardır. Bu doğrultuda, bireyin kişiliğinin gelişimine katkı sağlanmış olur (Aytaç, 2007).

Beş faktör kişilik modelini uzun bir geçmişi olan yeni bir bakış açısı olarak görmek mümkündür. Önceki nesil bakış açılarından farklı olarak teoriye değil, bilimsel gözleme dayalı olup, kişiliği beş temel boyutta ele alır. İnsanları kategorilere bölmektense çeşitli kişilik boyutlarında farklı düzeylere yerleştirir.

Beş faktör kişilik modeli; evrensel ve eksiksiz kişilik özelliklerinin, hiyerarşik bir sınıflandırmasıdır (McCrae ve Costa, 2006:227-244). Bu model; taraftarlarının değer biçtikleri, muhtemel veriler, bağıntılı tasvirler; farklılıkları yönetme, davranış ve grupsallıkla bireysellik arasında varolan tepkiyi temel alır. Bu başlıca beş farklılık; duygusal istikrar, dışadönüklük, deneyime açıklık, uyumluluk ve sorumluluktur (Petot, 2004:81-94). Tanımlanan beş faktör değişik yöntemler kullanılarak yürütülmüş çalışmalarda çok sık ortaya çıktığı için araştırmacılar bu faktörlere “büyük beşli” adını vermişlerdir. Araştırmacılar ilk başlarda kaç faktör bulabileceklerini ya da kişiliğin temel boyutlarının nasıl olabileceği konusunda bir kurama sahip olmayıp sadece elde ettikleri verileri değerlendirmişlerdir. Daha sonra, hangi özelliklerin birbirleriyle grup oluşturduğunu görmüşler ve bu beş büyük boyutu tanımlayacak kavramlar geliştirmeye başlamışlardır (Burger, 2006:251-253).

Model başlangıçta, Galton (1884) tarafından önerilmiş ve 1936’da Allport & Odbert tarafından araştırılmıştır. 1957’de Raymond Cattell, Allport ve Odbert’in çalışmalarından yola çıkarak 16PF kişilik analizini oluşturmuştur. Norman (1963) gibi araştırmacılar deneysel çalışmalarla konu üzerine odaklanmışlardır. Beş faktör kişilik modeline ait her bir boyutun tanımlayıcı karakteristik-

leri ise kısaca Costa ve McCrae tarafından örneklenmiştir (Li-Fang, 2002:19). Beş faktör kişilik modelindeki beş alt boyut faktörleri, kişiliğin deneysel inceleme için ortaya çıkarılmıştır (Goldberg, 1993:26-34).

1961’de Tupes ve Christal araştırmalarında, Cattell’a ait listeyi sekiz büyük kişilik özelliğine indirgemıştır. 1963’de Norman ise bu kişilik özelliklerini dışa-yönelim, uzlaşmacılık, sorumluluk, duygusallık ve kültür olarak isimlendirmiştir. 1970’li yıllarda, neredeyse tamamen unutulmuş çalışmalar, 1981’de Goldberg tarafından, sözcüksel proje çalışmaları şeklinde başlayarak, şu an dışadönüklük, gelişime açıklık, duygusal denge, uyumluluk ve sorumluluk olarak bilinen son haline getirilmiştir (Goldberg, 1981:141-165).

Son zamanlarda üzerinde çalışılan ve genel anlamda kabul gören beş faktör kişilik modeli kişilikteki bireysel farklılıkları dikkate alır ve kişilik özelliklerinin önemli bir sınıflandırmasını sunar. Beş faktör kişilik modelinin altında yatan temel varsayım, insanların gösterdikleri bireysel farklılıkların dünyadaki bütün dillerde kodlanacağı, konuşma diline sözcükler halinde yansıtacağı ve bu sözcüklerden yola çıkarak insanın kişilik yapısını kapsayacak bir sınıflandırmanın oluşturulabileceğidir (Yıldırım, 2003:29).

Son otuz yılda yapılan çalışmalar, en büyük tartışmaların bireye karşı duruma ağırlık veren yaklaşımlar arasında yaşandığını göstermektedir. Kişi odaklı yaklaşımlar bireysel farklılıklarda kişilik özelliklerinin (treitlerin) önemi üzerinde dururken; duruma ağırlık veren araştırmacılar kişilik özelliği yaklaşımına eleştiriler getirmiş ve davranışın belirlenmesinde durumsal özelliklerin önemini vurgulamışlardır (Somer, 1998:35-62).

Beş faktör kişilik modeli; dışadönüklük, gelişime açıklık, duygusal denge, uyumluluk ve sorumluluk boyutlarıyla tanımlanmaktadır. Bu boyutları betimleyen Türkçe’deki tipik davranışsal sıfatlar aşağıda özetlenmiştir (Somer ve Goldberg, 1999; Yelboğa, 2006:199):

- **Dışadönüklük (Extraversion):** Cana yakın, enerjik, neşeli, heyecan arayan ve baskın (yüksek puan); mesafeli, sakın, içe dönük ve yalnızlığı tercih eden (düşük puan).
- **Gelişime Açıklık (Openness):** Yaratıcı, analitik, başka görüşlere açık, duyarlı (yüksek puan); geleneksel, tutucu, gerçekleri savunan, ilgisiz (düşük puan).
- **Duygusal Denge (Emotional Stability):** Rahat, özgüvenli, sabırlı, eleştiriye açık, strese toleranslı (yüksek puan); endişeli, gergin, çekingen (düşük puan).
- **Uyumluluk (Agreeableness):** Alçakgönüllü, iş birliğine inanan, samimi, anlayışlı (yüksek puan); şüpheli, dikbaşı, inatçı, rekabetçi, ihtiyatlı (düşük puan).
- **Sorumluluk (Conscientiousness):** Sistemli, azimli, başarıya yönelimli, hırslı, titiz (yüksek puan); plansız, erteleyen, dikkati kolay dağılan, düzensiz (düşük puan).

3.Beş Faktör Kişilik Modeli ile Örgütsel Duygusal Taciz İlişki

Günümüzde yeni tanımlanmaya başlayan bir kavram olan işyerinde duygusal taciz nedenleri ve sonuçları ile çok boyutlu bir sorundur. Bu sorunu tetikleyen en önemli öğelerden birisi de kişilik kavramıdır. Çalışanlar bir yandan kişilikleriyle işyerinde önemli değişimler yaratmakta, diğer yandan da işyerindeki; örgüt kültürü, yönetim tarzı, güç ve işyeri politikaları başta olmak üzere birçok sosyal etkileşimle kendisi de değişime uğramaktadır.

Çalışanın iş ortamına uyumu, iş doyumu ve mutluluğunun temel koşulu, işinin kendi yetenek, beceri, kişilik özellikleri ve değerler sistemine uygunluğudur (Tevrüz, 1997:13). Kuşkusuz kişiliğin iyisi ya da kötüsü yoktur, ancak işe uygun olan ya da işi ve kendisini zorlayan kişilik özellikleri vardır. Kişilerin özgeçmişlerinde sahip oldukları özelliklere göre işe alındığı ancak kişilik özellikleri yüzünden işten çıkarıldıkları da gözlemlenmektedir. Öte yandan işten ayrılanlar da, çoğu kez yöneticisi yüzünden işten ayrılmaktadır. Bu nedenle yöneticilerin kişilik özellikleri de nitelikli çalışanı kurumda tutmak açısından önem taşır (Kurtuluş, 2003). Araştırmalarda, işyerinde duygusal tacizin iki neden üzerinde odaklandığı görülmektedir. Bunlar; örgütsel iklim ve kişilik faktörüdür (Einarsen, 1999:16-27).

İşyerinde sertlik, saygısızlık içeren ve bencilce gerçekleştirilen olumsuz davranışların yaygınlığı, örgütsel psikolojiyle ilgilenen araştırmacılar tarafından giderek artan bir oranda rapor edilmektedir. Kamuoyunda ve medyada dikkat çeken olumsuz etki yaratan davranışların, fiziksel olmaktan çok sözlü, doğrudan yapılmaktan çok dolaylı bir şekilde sergilenen ve kasıtlı olarak gerçekleştirilen davranışlar olduğunu göstermektedir (Aguino ve Byron, 2002:69-87).

Duygusal taciz aktörleri olarak zorbaların kişisel özelliklerine odaklanan literatür, bir bütün olarak değerlendirildiğinde, iki türlü özellik ve duygularla yıldırma eylemleri arasında ilişkiler yakalanmaktadır. Bunlardan birincisi, yıldırma eylemlerinde “sosyal beceri eksikliği modeli”, ikincisi ise “makyavelizm” olarak tanımlanan zorbalık tutumlarıdır. Bu anlamda duygusal taciz aktörleri, genel anlamda ilgi açlığı çeken, övgüye aşırı muhtaç, şişirilmiş benlik algısı içinde olan ve Leymann’a göre kendi eksiklerinin telafisi için yıldırmaya başvuran güçsüz, güvensiz ve korkak kişilikteki insanlardır. Araştırmacıların bir kısmı, işyerinde duygusal tacizin ortaya çıkışında mağdurun karakter ve psikolojik yapısının da etkili olduğunu belirtmektedir. Bu anlamda hakkını aramaktan ve kendini savunmaktan çekinen ve şiddetle kaçan, dürüst ve iyi niyetli kişilerin duygusal tacize maruz kaldığı görülmektedir. Mağdurların iyi niyetli, içe kapanık olmaları yıldırma aktörlerini harekete geçirmektedir (Kök, 2007:436-437).

1996’da Vartia tarafından yapılan kuramsal araştırmada, işyerinde duygusal taciz eylemlerinde kişilik rolünün etkisi daha açık bir şekilde anlatılmıştır (Vartia, 1996:203-214). Coyne ve diğerlerinin çalışmasında mağdur ve mağdur olmayanlar için “beş faktör kişilik modeli” kullanılmıştır. Kişilik araştırmasına

sistematiik şekilde devam edilmiştir. Bu çalışmada, beş büyük faktörden en az dört tanesi mağdurun özelliklerini açıklamıştır. Mağdurlar, itaatli ve çatışmadan kaçan kişiler olarak görülerek, uyumluluk faktörüne ilişkin özellikler gözlenmiştir. Mağdurlar, sorumlu ve öz-denetimli (bilinçli) bulunmuş, dışadönüklük, alt boyutunda, sosyal vasıflarda utangaç olmaya rastlanmış. duygusal denge alt boyutunda ise tedirgin ve nörotik oldukları ortaya çıkmıştır (Coyne, ve diğerleri, 2000:335-349).

Beş faktör kişilik modelindeki; dışadönüklük, gelişime açıklık duygusal denge, uyumluluk ve sorumluluk faktörleri tanımlayıcı faktörlerdir. İşyerinde duygusal tacizle ilgili bağlantısı açısından bakacak olursak bunları aynı zamanda açıklayıcı kavramlar olarak görmek de mümkündür. Modeldeki kişilik alt boyutları, işyerinde duygusal taciz aşamaları ile özellikle neden-sonuç ilişkisi bağlamında örtüşmektedir.

4. Hastane Uygulaması

Beş faktör kişilik modelinin, işyerinde duygusal tacize etkilerini incelemek üzere ifade edilmeye çalışılan teorik çerçeveden hareketle gerçekleştirilen çalışmada; amaç, izlenen yöntem ve elde edilen bulgular şu şekilde özetlenmiştir.

4.1. Amaç ve Yöntem

Araştırmanın amacı, işyerinde duygusal taciz eylemlerinin nasıl bir profil sergilediği, sürece neden olan faktörlerden kişilik faktörü ile arasındaki ilişkileri ve etkileşimi ortaya koymaktır. Bu amaç için kişilik, beş faktör kişilik modeli çerçevesinde incelenmiştir. İşyerinde duygusal taciz ise, kendini gösterme ve iletişimin etkilenmesi, sosyal ilişkilerin etkilenmesi, kişinin yaşam kalitesinin etkilenmesi ve mesleki durumunun etkilenmesi, sosyal itibarın etkilenmesi, mağdurun sağlığının etkilenmesi şeklindeki alt boyutlar incelenmiştir.

Anket verilerinin analizinde ve yorumlanmasında SPSS 10.0 paket programından yararlanılmıştır ve frekans dağılımı, t test, korelasyon ile regresyon analizi kullanılmıştır. Ortaya çıkan sonuçlar literatür taraması yoluyla elde edilen bilgiler doğrultusunda yorumlanmıştır. Beş faktör kişilik modeli, Amerikalı bir kişilik araştırmacısı olan Goldberg tarafından geliştirilen ve International Personality İtem Pool (<http://ipip.ori.org>) isimli web sayfasında yayınlanan anketten yararlanılmıştır. İşyerinde duygusal taciz soruları için, LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terror) Klaus Niedl tarafından geliştirilen anket versiyonundan ve 1994 yılında Stale Einarsen, Björn Inge Raknes, Stig Berge Matthiesen ve Odd Henning Hellesoy tarafından geliştirilen Negative Action Questionnaire (NAQ) sorularından faydalanarak ve araştırma için en uygun maddeler seçilerek hazırlanılmıştır. Referans verilen bu çalışmalarda güvenilirlik cronbach alpha değerleri (α) yüksek değerlerle tespit edilmiş, geçerlilikleri ve güvenilirlikleri kanıtlanmıştır.

4.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın örneklemini, Eskişehir ilinde bulunan iki kamu alanında çalışan hastane ve bir özel alanda hizmet veren tıp merkezinden seçilmiştir. Bu kurumlarda çalışan doktor, hemşire, teknisyen, sağlık memuru, sekreter, diyetisyen, güvenlik, hastabakıcı, temizlik elemanları ankete gönüllülük esasına uygun olarak katılmışlardır. Kurumlardaki, insan kaynakları bölümleri ile yapılan yüz yüze görüşmeler sonucu; kamu alanında hizmet vermekte olan iki sağlık kurumunda 683 çalışan ve özel olarak hizmet vermekte olan sağlık kurumunda ise, 80 çalışan tespit edilmiştir. Toplam olarak dağıtılan 320 anketin, 300 tanesi örnekleme dahil edilebilecek düzeyde cevaplandırılmıştır. Bu bağlamda, çalışmanın geri dönüşüm oranı %90.4 olarak gerçekleştirilmiştir.

4.3. Güvenilirlik Analizi

Çalışmada kullanılan, anketin iç tutarlılığını ölçmek için yapılan güvenilirlik analizinde cronbach's alpha sayısı işyerinde duygusal tacizi tespit için kullanılan Leymann ölçeği için 0.95 bulunmuştur. Beş faktör kişilik modeli için cronbach' alpha sayısı 0.80 bulunmuştur. Söz konusu değerler sosyal bilimler alanı için, kabul edilebilir düzeyde bulunmuştur.

4.4. Ankete Katılanların Demografik Özellikleri

Elde edilen bulgular sonucunda; anketi cevaplayan çalışanların %75'i kadın, %25'i erkek çalışanlardan meydana gelmektedir. Anketten elde edilen verilere göre 18-25 yaş aralığı %26 iken 26-40 yaş arasındaki çalışanlar %63.3 ve 41-55 yaş aralığında oran %10.7'dir. Bu oranda bize göstermektedir ki araştırmaya katılan sağlık personelinin büyük bölümü, orta yaş grubundan oluşmaktadır. Sağlık sektöründe çalışan personelin büyük çoğunluğunun orta yaşlı çalışanlardan oluşması yönünden, bu sektörde iş yoğunluğunun çok olması ve alanında uzmanlaşmış ve deneyim kazanmış personel gücüne işaret etmesi bakımından önem arz etmektedir. Ankete katılanlardan eğitim düzeyi ilköğretim olan 29 kişi %9.7, lise olan 83 kişi %27.7, üniversite 169 kişi %56.3, master 3 kişi %1.0 ve doktora 16 kişi %5.3 bulunmaktadır. Tespit edilen oranları göz önüne alınca ankete katılanların eğitim seviyesinin yüksek olduğu görülmektedir. Ankete katılan çalışanların, %19'u 1 yıldan az kıdeme, %32'si 1-5 yıllık kıdeme, %26'sı 6-10 yıllık kıdeme, %12.3 11-15 yıllık kıdeme, sadece %10.7'si 16 yıl ve üstü kıdeme sahiptir. Bu verilere göre; ankete katılan çalışanların çoğunluğunun 1-5 yıl arası ve 6-10 yıl çalışanlardan oluşmaktadır. Ankete katılan 300 çalışandan %12.7'si 1 yıldan az tecrübeye, %28.7'si 1-5 yıl arası tecrübeye, %27.7'si 6-10 yıl arası tecrübeye, %15.3'ü 11-15 yıl arası tecrübeye ve %15.7'si 16 yıl ve üstüde iş tecrübesine sahiptir. Ankete katılan çalışanların çalışma yılı rakamları ve iş tecrübesine ilişkin rakamları birbirleriyle uyumlu görülmektedir. Bu ise çalışanların, bir çoğunun ilk işyerlerinde çalıştıklarını göstermektedir. ankete katılan 300 kişiden 175 kişi %58.3 evli, 115 kişi %38.3 bekar, 8 kişi %2.7 boşanmış ve 2 kişi %0.7 duludur.

Elde edilen rakamsal bulgulara göre ankete katılan sağlık çalışanlarının büyük çoğunluğunun evli olduğu görülmektedir. Anket uygulamasına katılan 300 kişiden %8.7'si doktor, %55'i hemşire, %8.3'ü teknisyen, %6'sı sağlık memuru, %3'ü sekreter, %1.7'si diyetisyen, %1.7'si güvenlik elemanı, %8.7'si hasta bakıcı ve %7'si temizlik elemanıdır. Bu verilere göre araştırmaya katılan çalışanların büyük bir kısmı hemşirelerden oluşmaktadır. Ankete katılan 300 kişiden %77.3'ü kamu alanında, %22.7'si özel alanda çalışmaktadır. Araştırmaya katılanların büyük çoğunluğu kamu alanında hizmet vermektedir. Anket uygulamasına katılan 300 kişiden %95.3'ü çalışan, %4.7'si yönetici olarak görev yapmaktadır. Araştırmaya katılanların büyük çoğunluğu çalışanlardan oluşmaktadır. Ankete katılan çalışanlardan %33.7'si işyerinde duygusal taciz mağduru olduğunu düşünerek evet, ankete katılan çalışanların %66.3'ü ise hayır cevabını vermiştir. Bu verilere göre sağlık kuruluşlarındaki duygusal taciz mağdurlarının oranı %33.7 olarak kabul edilmiştir. Bu oran konu ile ilgili çalışmalarla uyumlu görülmektedir. Avrupa ve ABD'de ki çalışmalarda işyerinde taciz oranları %16 olarak belirlenmiştir. Türkiye'de ise bu oran %30-35 olarak düşünülmektedir(Gül, 2006). İşyerinde duygusal taciz tüm sektörlerde görülmektedir, ama sosyal işlerde, risk faktörü daha yüksek olmaktadır. Şu an hizmet sektörü ve teknoloji sektörünün ortak kullanım alanı şekline gelen sağlık sektörü de yüksek risk taşımaktadır(Arpacıoğlu b, 2003:46).

Elde edilen bulgular ışığında, mağduriyet bildiriminde bulunan çalışanların demografik bilgilerinin incelenmesi için frekans testi uygulanmıştır. Test sonuçlarına göre; anketi cevaplayan mağdurların %77.2'si kadın çalışanlardan, %22.8'i erkek çalışanlardan oluşmaktadır. Ankette mağdur olduğunu bildiren çalışanların, büyük çoğunluğu kadın çalışanlardan oluşmaktadır. Bu konuda yapılan çeşitli araştırmalarda da aynı şekilde, kadın çalışanların duygusal tacize daha çok maruz kaldığı görülmektedir (Salin, 2001:425-441) (Björkqvist, vd., 1994:173-184). Anketi cevaplayarak, duygusal taciz mağduru olduğunu bildiren çalışanların %8.9'u ilköğretim mezunu, %32.7'si lise mezunu, %56.4'ü üniversite mezunu, %2'si doktora mezunudur. Araştırma bulgularına göre, araştırmaya katılan hastane çalışanlarından mağdurların eğitim düzeyinin yüksek olduğu görülmektedir. Anketi cevaplayarak mağdur olduğunu bildirenlerin, %11.9'u 1 yıldan az iş tecrübesine, %27.7'si 1-5 yıl arası iş tecrübesine, %25.7'si 6-10 yıl arası iş tecrübesine, %19.8'i 11-15 yıl arası iş tecrübesine ve %14.9'u 16 yıl ve üzeri iş tecrübesine sahiptir. Araştırma bulgularına göre iş tecrübesi arttıkça duygusal taciz oranı azalmaktadır. Anketi cevaplayarak mağduriyet bildirenlerin %15.8'i 1 yıldan az çalışma yılına, %29.7'si 1-5 yıl arası çalışma yılına, %25.7'si 6-10 yıl arası çalışma yılına, %17.8'i 11-15 yıl arası çalışma yılına ve %10.9'u 16 yıl ve üzeri çalışma yılına sahiptir. Araştırma bulgularına göre çalışma yılı arttıkça, işyerinde duygusal taciz oranı azalmaktadır. Araştırma bulgularına göre, iş tecrübesi ve çalışma yılı rakamları sayısal olarak birbirine yakın görülmektedir. Bu bakımdan, bir çok çalışanın çalıştıkları kurumun aynı zamanda ilk çalışma yeri olduğu söylenebilir. Anketi cevaplayan

mağdurların %5'i doktor, %61.4'ü hemşire, %5'i teknisyen, %2'si sağlık memuru, %4'ü güvenlik memuru, %12.9'u hasta bakıcı ve %6.9'u temizlik elemanıdır. Araştırma bulgularına göre, araştırmaya katılan hastane çalışanlarından mağduriyet bildirenlerin büyük bir çoğunluğunu hemşirelerden oluşturmaktadır. Anketi cevaplayan çalışanlardan, mağduriyet bildirenlerin %24.8'inin yaşı 18-25 aralığında, %67.3 26-40 aralığında ve %7.9'u 41-55 yaş aralığındadır. Araştırma bulgularına göre; duygusal tacize maruz kalan kişiler orta yaş grubunda daha çok bulunmaktadır. Araştırma bulguları, değişik araştırma bulguları ile aynı paralelde görülmemektedir (Einarsen ve Skogstad, 1996:185-201). Bunun dışında, Heinz Leymann'a ait 1996'da yapılan çalışmada ise; 55 ve üzerinde yaşa sahip çalışanların işyeri duygusal taciz mağduru oldukları için erken emekliye ayrıldıkları görülmüştür (Leymann, 1996:165-184). Araştırma bulguları sonuçlarına göre; mağduriyet bildirenlerden büyük çoğunluğunun 26-40 yaş grubunda olması, bu grubun daha aktif çalışan bir kitle olmasından ileri gelmektedir. Bir sonraki yaş grubu aralığı sağlık alanında daha çok geri hizmette çalışmaktadır. Bir önceki yaş grubu ise, işe yeni adapte olan grup olup aynı zamanda 26-40 yaş grubu ile sürekli eğitim alış verişi içinde çalıştığı için, bu çalışmada en çok duygusal taciz mağduru olduğunu bildiren grup yine bu yaş grubu olmaktadır. Diğer bir taraftan, sosyal bazı etkenlerde bu yaş grubunda duygusal taciz oluşumunu artırabilmektedir. Bu etkenler arasında; örgüt kültürünü taşıması için bu yaş grubunun daha uygun olması ve özellikle sağlık alanında, örgüt kültüründe duygusal tacizin "normal" kabul edilmesi sayılabilir. Bir diğer etken ise, memur statüsünün bu grupta yoğun olması sonucu işten kolay kolay vazgeçilememesi duygusal taciz için tetikleyici sebep olarak görülebilir. Anketi cevaplayan çalışanların mağduriyet bildirenler arasında %96'sı çalışan, %4'ü yönetici konumunda çalışmaktadırlar. Araştırmaya göre duygusal tacize uğrayanların büyük çoğunluğu çalışan olarak görev yapmaktadırlar. Araştırma bulguları literatür sonuçları ile uyumlu bulunmuştur. Örgütlerde konum açısından duygusal taciz incelendiğinde, çalışanların yöneticilere göre daha fazla oranda duygusal zorbalıkla karşı karşıya olduğu görülmektedir (Salin, 2001:425-441). Bir başka araştırmada ise, çalışanların %81'inin yöneticilerden ve %58'inin ise iş arkadaşlarından duygusal zorbalığa maruz kaldıkları; saldırganların yönetici oldukları durumda da, çalışanların daha fazla oranda olumsuz duygulanımlar yaşadıkları ve örgütün duygusal zorbalıkla başa çıkma konusunda da bir adım atacağına inanmadıkları anlaşılmıştır (Fox ve Stallworth, 2005:438-456). Anketi cevaplayan mağdurların %83.2'si kamu alanında, %16.8'i özel alanda hizmet vermektedir. Araştırmaya göre mağduriyet bildirenlerin büyük çoğunluğu kamu alanında çalışmaktadır. Literatür çalışmalarında da kamu alanında çalışanların genel olarak daha fazla duygusal tacizle karşılaştığı doğrulanmaktadır. İngiltere'de UNISON (UK Union) araştırmasına göre; kamu hizmetinde çalışanlar arasında duygusal taciz düzeyi yüksektir. Özellikle duygusal taciz mağdurları, kamu yönetiminde işyerinde duygusal taciz uygulanmasının yönetim kültürünün bir par-

çası olduğuna dikkat çekmektedir. Ancak, son yıllarda küreselleşme etkisiyle oluşan rekabet, sonuç odaklı çalışmak, verimlilik baskısı ve bu konuda yapılacak performans değerlendirmeleri de işyerinde duygusal tacizde etkili olduğu görülmüştür (UNISON, 2007).

4.5. Analiz

Araştırma verilerine temel hipotezimiz olan; “beş faktör kişilik modelinin, işyerinde duygusal tacize etkisi vardır.” Araştırmanın uygulandığı denekler ve temin edilen veriler dikkate alındığında kabul edilebilir bir düzeyde olduğu belirtilebilir.

Tablo 2. Cinsiyet Değişkeni İle Bağımlı ve Bağımsız Değişkenler Arasındaki t-testi

	Cinsiyet	N	Ortalama	Std. Sap.	t	p
Dışa Dönüklük	Kadın	225	29.5147	5.5347	1.089	.503
	Erkek	75	28.6932	5.9036		
Uyumluluk	Kadın	225	28.7198	4.1831	-2.033	.002
	Erkek	75	29.9676	5.5912		
Sorumluluk	Kadın	225	30.8169	3.8109	-3.323	.039
	Erkek	75	32.6233	4.6678		
Duygusal Denge	Kadın	225	28.8040	6.1961	-.089	.387
	Erkek	75	28.8760	5.6184		
Açıklık	Kadın	225	29.4616	3.9201	-2.470	.351
	Erkek	75	30.8194	4.4624		
Kendini Göstermeyi Etkileme	Kadın	225	12.3318	5.1448	.142	.185
	Erkek	75	12.2311	5.7740		
Sosyal İlişkileri Etkileme	Kadın	225	9.7667	4.1450	-1.138	.031
	Erkek	75	10.4444	5.3294		
Yaşam Kalitesini Etkileme	Kadın	225	10.8152	4.8244	.290	.200
	Erkek	75	10.6240	5.2494		
Sosyal İtibarı Etkileme	Kadın	225	11.5964	4.4002	-,300	.020
	Erkek	75	11.7854	5.4306		
Sağlığı Etkileme	Kadın	225	11.6252	4.9671	.684	.016
	Erkek	75	11.1441	6.0375		

H1: Ankete katılan çalışanların, işyerinde duygusal tacizin alt boyutlarından olan, sosyal ilişkileri etkilenmesi, sosyal itibarı etkilenmesi ve sağlığın etkilenmesi alt boyutlarına ilişkin görüşleri arasında cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır.

Farklılıkları araştırmak için yapılan t test sonucuna göre; çalışanların duygusal tacizin alt boyutlarından olan sosyal itibarı etkileme ve sosyal ilişkileri

etkileme bakımından istatistiksel açıdan %95 anlamlılık düzeyine göre anlamlı bir farklılık olduğu bulunmuştur. Araştırmanın bağımlı değişkeni olan duygusal taciz boyutlarından sosyal itibarı etkileme ($t=-.300$; $p=0.20$), sosyal ilişkileri etkileme ($t=-1.138$; $p=.031$) ve sağlığın etkilenmesi ($t=.684$; $p=0.16$) çalışanların cinsiyetine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık arz etmektedir. Aritmetik ortalamalarının incelenmesinden ise işyerinde duygusal tacizin hem sosyal itibarı etkileme hem de sosyal ilişkileri etkileme alt boyutlarından erkeklerin kadınlara oranla daha fazla etkilendiği, sağlığın etkilenmesi alt boyutunda ise kadın çalışanların daha fazla etkilendikleri analiz sonuçlarında gözlenmiştir.

H2: Ankete katılan çalışanların, beş faktör kişilik modelinin alt boyutlarından olan, uyumluluk ve sorumluluk alt boyutlarına ilişkin görüşleri cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermektedir.

Araştırmanın bağımsız değişkeni beş faktör kişilik modeli ve alt boyutları kapsamında, çalışanların cinsiyetlerine göre farklılaşma olup olmadığını tespit etmek üzere yapılan t-test sonuçlarındaki bulgulara göre %95 anlamlılık düzeyinde bazı boyutlarda istatistiksel açıdan farklılıklar bulunmuştur. Araştırmanın bağımsız değişkeni olan beş faktör kişilik modelinin alt boyutlarından olan uyumluluk ($t=-2.033$; $p=0.002$) ve sorumluluk ($t=-3.323$; $p=0.039$) çalışanların cinsiyetine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık arz etmektedir. Aritmetik ortalamalarının incelenmesinden ise, sorumluluk ve uyumluluk alt boyutlarında erkeklerin kadınlara göre daha pozitif görüşlere sahip olduğu belirlenmiştir.

Tablo 3. Çalışanların Faaliyet Gösterdiği Alan İle Duygusal Taciz Alt Boyutları Arasındaki t-testi

	Alan	N	Ortalama	Std. Sapma	t	p
Kendini Göstermeyi Engelleme	Kamu Özel	231 68	12.8102 10.5956	5.2115 5.2771	3.050	.003
Sosyal İlişkileri Etkileme	Kamu Özel	231 68	10.3003 8.6936	4.4089 4.4892	2.606	.010
Yaşam Kalitesini Etkileme	Kamu Özel	231 68	10.9299 10.2147	5.0458 4.4868	1.122	.264
Sosyal İtibarı Etkileme	Kamu Özel	231 68	11.9730 10.5368	4.6158 4.6989	2.221	.028
Sağlığı Etkileme	Kamu Özel	231 68	11.9264 10.0784	5.1829 5.2441	2.561	.012

H3: İşyerinde duygusal tacizin alt boyutlarından olan, kendini gösterme ve iletişimin etkilenmesi, sosyal ilişkilerin etkilenmesi, sosyal itibarın etkilenmesi

ve sağlığın etkilenmesi alt boyutlarında, kamu ve özel alanda çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark vardır.

Elde edilen bulgulara göre; çalışanların faaliyet gösterdikleri alan ile duygusal tacizin alt boyutlarından olan kendini göstermeyi etkileme, sosyal ilişkileri etkileme, sosyal itibarı etkileme ve sağlığı etkileme arasında %95 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Çalışanların faaliyet gösterdikleri alana göre duygusal tacizin alt boyutlarının sadece yaşam kalitesini etkileme boyutu hariç tüm boyutlarda p değeri anlamlı bulunmuştur. Yani kamu alanında faaliyet gösteren çalışanlar, özel sektör çalışanlarına göre duygusal tacizin yaşam kalitesini etkileme boyutu dışında tüm boyutlarını daha farklı şekilde anlamlandırmaktadırlar. Bu bağlamda kamu alanında duygusal taciz eylemlerinin yoğunluğu yapılan analiz sonucu doğrulanmaktadır.

Tablo 4. Çalışan ve Yönetici Arasındaki Beş Faktör Kişilik Alt Boyutlarına Yönelik t-testi

	Konum	N	Ortalama	Std. Sap.	t	p
Dışa Dönüklük	Çalışan Yönetici	284 14	29.2018 31.5214	5.6041 5.9058	-1.508	.533
Uyumluluk	Çalışan Yönetici	282 14	29.0028 29.6143	4.6358 3.8418	-.485	.428
Sorumluluk	Çalışan Yönetici	285 13	31.2611 31.2231	4.1703 2.2830	.033	.036
Duygusal Denge	Çalışan Yönetici	285 14	28.7481 30.3286	5.9530 7.8438	-.955	.163
Açıklık	Çalışan Yönetici	284 14	29.7865 29.9000	4.1218 3.5839	-.101	.355

H4: Çalışan ve yöneticilerin, beş faktör kişilik modeline ait sorumluluk alt boyutu hakkındaki görüşleri arasında anlamlı fark vardır.

Araştırmada, çalışan ve yöneticilerin beş faktör kişilik modeline göre kişilik alt boyutları ile ilgili farkları karşılaştırmak amacıyla yapılan t test sonuçlarında %95 anlamlılık düzeyine göre, yönetici ve çalışanlar arasında sorumluluk alt boyutunda ($t=.033$ $p=.036$) anlamlı kabul edilebilir fark görülmüştür. Aritmetik ortalamaların incelenmesi sonucu ise; çalışanların, yöneticilere göre sorumluluk alt boyutu ile ilgili daha pozitif görüşlere sahip olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 5. Çalışan ve Yöneticilerin Duygusal Tacizin Alt Boyutlarına İlişkin Farklılıklarını gösteren t-testi

	Konum	N	Ortalama	Std. Sap.	t	p
Kendini Göstermeyi Engelleme	Çalışan Yönetici	285 14	12.4298 9.7976	5.2994 4.8204	1.985	.066
Sosyal İlişkileri Etkileme	Çalışan Yönetici	285 14	10.0251 8.1190	4.4802 3.9911	1.734	.104

Yaşam Kalitesini Etkileme	Çalışan Yönetici	285 14	10.9039 7.9857	4.9293 4.0863	2.581	.021
Sosyal İtibarı Etkileme	Çalışan Yönetici	285 14	11.7470 9.5476	4.6846 3.8472	2.064	.057
Sağlığı Etkileme	Çalışan Yönetici	285 14	11.6339 8.9048	5.2109 5.4724	1.826	.089

H5: Çalışan ve yöneticilerin, işyerinde duygusal tacize ait kişinin yaşam kalitesinin etkilenmesi alt boyutundaki görüşleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark vardır.

Araştırmada çalışan ve yöneticilerin, işyerinde duygusal tacizin alt boyutları ile ilgili farkları karşılaştırmak amacıyla yapılan t test sonuçlarında %95 anlamlılık düzeyine göre, yönetici ve çalışanlar arasında duygusal tacizin alt boyutlarından yaşam kalitesinin etkilenmesi alt boyutunda ($t=2.581$ $p=.021$) anlamlı kabul edilebilir fark görülmüştür. Aritmetik ortalamaların incelenmesi sonucu ise; çalışanların, yöneticilere göre işyerinde duygusal tacizin yaşam kalitesinin etkilenmesi alt boyutundan daha fazla etkilendiği sonucuna varılmıştır.

Tablo 6. Mağduriyet ile Beş Faktör Kişilik Alt Boyutları Arasındaki t-test

	Mağduriyet	N	Ortalama	Std. Sap.	t	p
Dışa Dönüklük	Evet	100	29.3360	4.9435	.055	.006
	Hayır	198	29.2980	5.9582		
Uyumluluk	Evet	100	28.8780	4.3379	-.410	.310
	Hayır	196	29.1102	4.7335		
Sorumluluk	Evet	100	31.5500	4.4008	.868	.397
	Hayır	198	31.1126	3.9487		
Duygusal Denge	Evet	101	28.3188	6.7361	-1.028	.010
	Hayır	198	28.0788	5.6647		
Açıklık	Evet	100	29.1760	4.3937	-1.857	.332
	Hayır	196	30.1061	3.9044		

H6: Ankete katılan çalışanların, duygusal taciz mağduru olduğunu bildirenler ve bildirmeyenler arasında beş faktör kişilik modelinin alt boyutlarından, dışa dönüklük ve duygusal denge alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark vardır.

Araştırmada işyerinde duygusal taciz mağdurları ve mağdur olmayanlar arasında kişilik faktörlerini karşılaştırmak amacıyla yapılan t test sonuçlarında %95 anlamlılık düzeyine göre dışadönüklük alt boyutu ($t=.055$ $p=.006$) ve duygusal denge alt boyutu ($t=-1.028$ $p=.010$) istatistiksel olarak anlamlı kabul edilebilir düzeydedir. İşyerinde duygusal taciz mağduru olan çalışanların, mağdur olmayanlara göre dışadönüklük boyutunda daha pozitif düşüncelere sahip oldukları ve duygusal denge boyutunda ise yine aynı şekilde daha pozitif görüşlere sahip oldukları sonucuna varılmıştır.

H7: İşyerinde duygusal taciz mağduru olduğunu bildiren çalışanların, duygusal tacizin tüm alt boyutları olan; kendini gösterme ve iletişimin engellenmesi, sosyal ilişkilerin etkilenmesi, kişinin yaşam kalitesinin etkilenmesi, sosyal itibarın etkilenmesi ve sağlığın etkilenmesi alt boyutlarına ilişkin görüşlerinde diğer çalışanlara göre istatistiksel olarak anlamlı fark vardır.

Tablo 7. Mağduriyet ve İşyerinde Duygusal Taciz Alt Boyutları Arasındaki t-test Analizi

	Mağduriyet	N	Ortalama	Std. Sap.	t	p
Kendini Göstermeyi Engelleme	Evet Hayır	100 199	16.9483 9.9740	4.1641 4.1538	13.675	.000
Sosyal İlişkileri Etkileme	Evet Hayır	100 199	13.0479 8.3568	4.3857 3.6086	9.247	.000
Yaşam Kalitesini Etkileme	Evet Hayır	100 199	14.8860 8.6975	3.8436 4.0327	12.919	.000
Sosyal İtibarı Etkileme	Evet Hayır	101 199	15.3249 9.7927	4.0790 3.7638	11.293	.000
Sağlığı Etkileme	Evet Hayır	100 199	16.0483 9.2236	4.6000 3.8961	13.435	.000

Araştırma için yapılan t-test analizindeki bulgulara göre; mağduriyet bildirenler ve diğer çalışanlar ile işyerinde duygusal tacizin alt boyutları arasında %95 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Mağduriyet bildirenlere göre duygusal tacizin alt boyutlarının tümünde ($p=0.000$) olarak bulunmuştur. İşyerinde duygusal tacize hedef olan mağdurlar, duygusal tacizin tüm boyutlarından, mağdur olmayanlara göre daha fazla şekilde etkilenmektedirler. Elde edile bulgulara göre, işyerinde duygusal taciz mağduru olduğunu bildiren çalışanların, mağduriyet bildirimleri doğrulanmıştır.

H8: Beş faktör kişilik modelinin, duygusal denge alt boyutundaki değişimler, işyerinde duygusal tacizin alt boyutlarından kendini gösterme ve iletişim biçimlerine olan eylemlerde anlamlı etkidir.

Tablo 8. Duygusal Denge ile Kendini Göstermeyi Etkilemeye Yönelik Korelasyon Analizi

		Duygusal Denge
Kendini Göstermeyi Etkileme	Pearson Correlation	-,216**
	Sig.(2-Tailed)	,000
	N	300

H8 hipotezini doğrulamak için korelasyon ve regresyon analizleri uygulanmıştır. Duygusal denge alt boyutu ile kendini gösterme alt boyutu arasındaki

korelasyon katsayısı 0.01 düzeyinde anlamlı çıkmıştır. Kendini gösterme ile duygusal denge alt boyutları arasındaki ilişkinin daha güvenilir olması için regresyon analizi yapılmıştır. Regresyon modelinde duygusal denge bağımsız değişken, kendini göstermeyi etkileme bağımlı değişken olarak kullanılmıştır. Bağımsız değişken olan beş faktör modelinde duygusal denge, bağımlı değişken olan kendini göstermeyi etkileme alt boyutunu %47 oranında açıklamaktadır. Beta değerinin negatif olmasından dolayı duygusal denge alt boyutu ile kendini gösterme alt boyutu arasında negatif bir ilişki vardır. Bu bağlamda, çalışanın duygusal dengeli yada nörotik olmasının, işyerinde duygusal tacizin ilk aşaması kabul edilen kendini gösterme ve iletişimi etkileme alt boyutunda önemli olduğu kabul edilir.

Tablo 9. Duygusal Denge ile Kendini Göstermeyi Etkilemeye Yönelik Regresyon Analizi

R² = 0,47 F= 14.461 Anlamlık düzeyi= ,000			
Değişken	β Katsayısı	t Değeri	Anlamlılık Düzeyi
Duygusal Denge	-,216	-3,803	,000

H9:Beş faktör kişilik modelinin alt boyutu olan duygusal dengede görülen değişimler, işyerinde duygusal tacizin alt boyutu olan sosyal itibarı etkilemeye yönelik alt boyutunda anlamlı farka neden olur.

Tablo 10. Duygusal Denge ile Sosyal İtibarı Etkilemeye Yönelik Korelasyon Analizi

		Duygusal Denge
Sosyal İtibarı Etkileme	Pearson Correlation	-,274**
	Sig.(2-Tailed)	,000
	N	300

H9 hipotezini test etmek için yapılan korelasyon ve regresyon analizinde, işyerinde duygusal tacizin, sosyal itibarı etkileme alt boyutu ile beş faktör kişilik modelinin duygusal denge alt boyutu arasındaki korelasyon katsayısı 0,01 düzeyinde anlamlı çıkmıştır. Bağımsız değişken olan beş faktör modelinde duygusal denge, bağımlı değişken olan sosyal itibarı etkileme alt boyutunu %75 oranında açıklamaktadır. Beta değerinin negatif olmasından dolayı duygusal denge alt boyutu ile sosyal itibarını etkileme alt boyutu arasında negatif bir ilişki vardır. Bu bağlamda denebilir ki; duygusal dengedeki negatif yönde istikrarsızlık, işyerinde duygusal tacizin alt boyutlarından olan sosyal itibara yönelik saldırılarda etkili olmaktadır.

Tablo 12. Duygusal Denge ile Sosyal İtibarı Etkilemeye Yönelik Regresyon Analizi

R² = 0,75 F= 23.779 Anlamlık düzeyi= ,000			
Değişken	β Katsayısı	t Değeri	Anlamlılık Düzeyi

Duygusal Denge	-,274	-4,876	,000
----------------	-------	--------	------

H10: Beş faktör kişilik modelinin duygusal denge alt boyutu ve işyerinde duygusal tacizin alt boyutu olan sosyal ilişkilere yönelik eylemler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 3.13. Duygusal Denge ile Sosyal İlişkileri Etkilemeye Yönelik Korelasyon Analizi

		Duygusal Denge
Sosyal İlişkileri Etkileme	Pearson Correlation	-,235**
	Sig.(2-Tailed)	,000
	N	300

H10 hipotezini test etmek için yapılan korelasyon ve regresyon analizinde, işyerinde duygusal tacizin, sosyal ilişkileri etkileme alt boyutu ile beş faktör kişilik modelinin duygusal denge alt boyutu arasındaki korelasyon katsayısı 0,01 düzeyinde anlamlı çıkmıştır. Bağımsız değişken olan beş faktör modelinde duygusal denge, bağımlı değişken olan sosyal ilişkileri etkileme alt boyutunu %51 oranında açıklamaktadır. Beta değerinin negatif olmasından dolayı duygusal denge alt boyutu ile sosyal itibarını etkileme alt boyutu arasında negatif bir ilişki vardır. Bu bağlamda denebilir ki; duygusal dengedeki negatif yönde istikrarsızlık, işyerinde duygusal tacizin alt boyutlarından olan sosyal ilişkiler yönelik eylemlerde etkili olmaktadır.

Tablo 14. Duygusal Denge ile Sosyal İlişkileri Etkilemeye Yönelik Regresyon Analizi

R ² = 0,51			
F= 15.505		Anlamlık düzeyi= ,000	
Değişken	β Katsayısı	t Değeri	Anlamlılık Düzeyi
Duygusal Denge	-,164	-3,938	,000

H11: Beş faktör kişilik modelinin alt boyutu olan duygusal dengede görülen değişimler, işyerinde duygusal tacizin alt boyutlarından sağlığa yönelik eylemlerde etkili olmaktadır.

Tablo 13. Duygusal Denge ile Sağlığı Etkilemeye Yönelik Korelasyon Analizi

		Duygusal Denge
Sağlığı Etkileme	Pearson Correlation	-,217**
	Sig.(2-Tailed)	,000
	N	300

H11 hipotezini test etmek için yapılan korelasyon ve regresyon analizinde, işyerinde duygusal tacizin, sağlığın etkilenmesi alt boyutu ile beş faktör kişilik

modelinin duygusal denge alt boyutu arasındaki korelasyon katsayısı 0,01 düzeyinde anlamlı çıkmıştır. Bağımsız değişken olan beş faktör modelinde duygusal denge, bağımlı değişken olan sağlığın etkilenmesi alt boyutunu %45 oranında açıklamaktadır. Beta değerinin negatif olmasından dolayı duygusal denge alt boyutu ile sağlığın etkilenmesi alt boyutu arasında negatif bir ilişki vardır. Bu bağlamda denebilir ki; duygusal dengedeki negatif yönde istikrarsızlık, işyerinde duygusal tacizin alt boyutlarından olan sağlığın etkilenmesine yönelik eylemlerde etkili olmaktadır.

Tablo 14. Duygusal Denge ile Sağlığı Etkilemeye Yönelik Regresyon Analizi

R² = 0,45	F= 13.516	Anlamlık düzeyi= ,000	
Değişken	β Katsayısı	t Değeri	Anlamlılık Düzeyi
Duygusal Denge	-,181	-3,676	,000

Sonuç ve Öneriler

Dünyanın değişen koşullarıyla, içinde varolduğumuz örgütler de değişime uğramaktadır. Bu değişim içinde, artan iletişim, teknolojinin hızla yenilenmesi, sınır ötesi faaliyetler ve bilginin giderek artan değeri öne çıkan farklılıklardır. Gün geçtikçe artan rekabet ortamının en önemli kozu ise insan faktörüdür. Tüm bu ortam içinde eskiden beri varolan şiddet kavramı ise günümüze kendini uyarlayarak, farklı şekillerde karşımıza çıkmaktadır.

Bu çalışmanın da konusu olan “işyerinde duygusal taciz” henüz yeni tanımlanmaya başlanmış olan bir şiddet türüdür. Bu şiddet türü, bireysel polemikler ya da kişiselleştirilmiş problemler olarak görüldüğünden çoğu kez dışarıdan herhangi bir müdahale görmeyerek sinsi bir süreç içinde ilerlemektedir. Kavram bireysel bir sorun olarak algılandığından, sorun üzerine gerekli felsefi bakış açısının henüz oluşturulamadığı görülmektedir. Kayıplarsa, hem bireysel hem de toplumsal boyutlarda olmaktadır.

Bireyin çalıştığı mesleği ve kişiliği arasında zamanla bütünleşme ve uyum gözlenmektedir. Bu denge örgütsel yaşamla beraber ileri boyutta kimliğimiz haline gelir. Örgütsel davranışlarımızda, zaman içinde oluşturduğumuz “kendilik imajımız” içinde düşüncelerimiz, hareketlerimiz, eylemlerimiz sadece iletişim tarzımız ya da yaptığımız iş gibi öğelerden değil, kendimiz için nasıl bir imaj çizdiğimizden de etkilenir. Bu imaj içinde, çoğu kez olması gereken biçimde davranışlar gösterip, aynı zamanda dışsal bütünlüğümüzü ararız. Ancak dışsal bütünlüğümüz ve içsel bütünlüğümüz farklı bir dengede gerçekleşmekte, bizim örgütteki bireysel dengemizde önemli rol oynamaktadır. Aşırı uçta dışsallaştırılmış ve bu şekilde kendini tanımlamakta olan kişilikler işyerlerinde bizzat yaptıkları işleri ya da işleri konusundaki geleneksel bakış açılarını kişiselleştirmekte bu da duygusal taciz için ortam oluşturmaktadır. Diğer

tarafından toplumsal veya örgütsel bazı zaaflarda, çalışanların kendi içsel gelişimlerini aramasını engelleyip, hatta tam tersi kestirme yollar aramasına neden olmaktadır. Bu biçimde bir meslek sahibi olma ya da mesleğinde yükselme ile de zaten baştan “doğru işe, doğru insan” olarak özetlenecek gerçeğe uyulmamış olunacağından, çalışma ortamında adil iklim baştan kaybedilmiş olunur.

Özetlenen bulgulara dayanılarak bazı önerilerde bulunmak mümkündür. Günümüzde giderek değişen dünyanın bir parçası olarak, bireyler de bazı değişimler yaşamaktadır. Yıllardan beri varolan, şiddet gibi birçok kavramda bu değişimlere ayak uydurarak şekil değiştirmektedir. Çalışan insan yeni dünya düzeninde giderek daha önemli olmakta, artık yeni tanımlanan veya halen varlığı tanımlanmamış birçok yeni sorunla karşılaşmaktadır. Değişim ya da teknoloji kadar esnek olmayan etik kavramlar ise bu sorunlara cevap verememektedir. Bunun için bireysel ve örgütsel bazı çözümleri aşağıdaki şekilde özetlemek mümkündür:

- İşyerindeki “insan” daha fazla araştırmalara konu olmalıdır. Lisans ve lisansüstü çalışmalarda bu konuya ağırlık verilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda ülkemizde, gerek kamu gerekse özel kuruluşlar pek fazla işbirliğini kabul etmemektedir. Merkeziyetçi anlayışlı bürokrasi azaltılmalıdır.
- İşyerlerinde daha kuruluş aşamalarında, bina yada çalışma için kullanılacak araçlar planlanmakta ama insan gücü için gerekli planlanma aynı derecede duyarlılıkla yapılmamaktadır. Bir iş yerinde daha kuruluş aşamasında somut yada soyut tüm boyutlar düşünülerek planlama yapılması gereklidir.
- İşe alımlarda ya da özellikle görev içi yükselmelerde adil ve eşitlikçi davranılmalıdır. Bu konuda eğitim, tecrübe ve hatta kişilik testleri göz önünde bulundurulmalı “doğru işe, doğru insan” gelmelidir.
- Örgütlerde, kriz ve çatışma için yönetim kültürü oluşturulması gereklidir. Bu bağlamda açık kapı politikası ve yöneticinin çalışanlardan kopuk bir biçimde çalışmaması gereklidir. Bunun dışında, örgütün iletişimden korkmaması ve yöneticinin iletişimi filtrelenmiş biçimde değil, direkt ilk kişiden alması doğru olacaktır.
- İşyerinde duygusal taciz artık ülkemizde de suç olarak kabul edilmekte ve hukuki olarak bu konuda davalar sonuçlanmıştır. Örgütler nasıl sigorta, sağlık gibi konulara dikkat etmek zorunda iseler duygusal taciz konusu da aynı şekildedir. Kurumsallaşmış şirketlerde, bu konu stratejik üst düzeyde kontrol edilirse, özellikle kaliteli ve yaratıcı işgücü kaybının önüne erken geçilir.
- İşyerlerinde, güçlü ama aynı zamanda günün şartları da izlenerek esnek bir etik kültür oluşturulmalıdır. İşyerlerinde nasıl ki görev talimatları gibi işyeri kurallarının olduğu yayın ya da kitapçıklar bulunuyorsa, işyeri için

etik kurallar istenmeyen ve kabul edilmeyecek davranışlar işyeri kuralları olarak çalışanlara belirtilmelidir.

- Çalışanların, kendilerini işleriyle ilgili olsun olmasın geliştirmelerine destek olunmalıdır. Bu konuda çalışanın somut hedefleri desteklenmeli veya örgüt kendisi somut hedefler koymalıdır. Bu konuda ödül sistemi oluşturulmalıdır.
- Yöneticilerinde tıpkı kendilerini çalışanlar gibi geliştirmeleri gerekmektedir. Kişisel gelişimleri ile beraber, insan kaynaklarını geliştirmede kullanılan eğitim yöntemleri (duyarlılık eğitimi, örnek olay yöntemi, beklenen sorunlar yöntemi vb.) sorun çözme yeteneklerinde örgütsel açıdan somut sonuçlar alınması için etkili olacaktır.
- İşyerinde duygusal tacize hedef olan kişi ve bu kişiye ait hakların korunarak işine devam etmesi için uygun ortam sağlanmalıdır. Gerekirse görevden ayrılmalı ama kesinlikle göreviyle ilgili pozisyon, maaş vs. gibi haklarında değişiklik olmamalıdır.
- Henüz daha işe yeni başlama döneminde, işyerinde duygusal taciz için çalışan ve işyeri bu konuda iyi niyet anlaşması imzalayabilirler. İşyerinde duygusal taciz eylemlerinde çoğu kez çalışan ve yönetim objektif olamamaktadır.
- Örgütlerde muhtemel kötü ve yanlış davranışların raporlanması, açığa çıkarılması (whistleblowing) için bir prosedür oluşturulmalı ve örgüt dışından, objektif bakış açısıyla sorunlara çözüm yaratabilecek kişiler seçilerek, yardım alınmalı ve örgüt kendi kendini otokontrol altında tutmalıdır.

KAYNAKÇA

1. Adams A.(1992). "Holding Out Against Workplace Harassment and Bullying", **Personnel Management**, 24, 38-50.
2. Arpacioğlu G.(2003). "İşyerindeki Stresin Gizli Kaynağı: Zorbalık ve Duygusal Taciz", **HR İnsan Kaynakları Dergisi**, Kasım.
3. Aytaç Serpil (2007). "Örgütsel Davranış Açısından Kişiliğin Önemi", www.isgucdergi.org Cilt:3, Sayı:1,
4. Barlı Önder (2008). **Davranış Bilimleri ve Örgütlerde Davranış**. B.3. İstanbul.Bakanlar Medya Ltd.Şti.
5. Baykal A. N. (2005). **Yutucu Rekabet**. İstanbul: Sistem Yayınları.
6. Burger J. M. (2006). **Kişilik**. İstanbul: Kaknüs Yayınları.
7. Chappell Duncan, Di Martino Victorio, "Violence at Work", <http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/violence/violwk/viowk.pdf>, (2007).
8. Clarke Jane.(2002). **Maymuncuk: İşyerinde İletişim ve Politika**.(Çev.Zülfü Dicleli), İstanbul: Mess Yayın No: 90.
9. Çobanoğlu Ş. (2005). **Mobbing İşyerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri**. İstanbul: Timaş Yayınları.
10. Davenport,N. Schwartz, R.D. Elliott, G.P.(2003). **Mobbing İşyerinde Duygusal Taciz**. (Çev: Osman Cem Öneroy), İstanbul: Sistem Yayınları.
11. Eren E.(2006). **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**. İstanbul: Beta BasımYayın.

12. Goldberg L.R.(1981).“Language and invidual differences: The search for universals in personality lexicons”, **Review of Personality and Social Psychology**, Vol 1.
13. Goldberg L.R.(1993). “The structure of phenotypic personality traits”, **American Psychologist**, 48.
14. Hellriegel D., Slocum J. W., Woodman R. W.(1989).**Organizational Behaviour**. Fifth Edition, St.Paul-1989:West Publishing Company.
15. Leymann Heinz,“Mobbing – its Course Over Time” **The Mobbing Encyclopedia**, <http://www.leymann.se/English/1220E.HTM> , (2006).
16. Li-Fang Z.(2002).“Thinking Styles and the Big Five Personality Traits”, **Educational Psychology**, Vol 1:No:1.
17. McCrae, R. R. , Costa, P. T.(2006). “Perspectives de la Theorie des Cinq Facteurs : Traits et Culture”, **Psychologie Française**, 51.
18. Namie Gary (2000). “Research from the Workplace Bullying & Trauma Institute.U.S. Hostile Workplace Survey” <http://workdoctor.com/home/twd/employers/rres/surv2000qv.html>.
19. Özkalp E.(1991). **Psikolojiye Giriş Dersleri**. Eskişehir: Eylül Yayınları.
20. Petot J.M.,(2004). “Le Modele de Personnalite en Cinq Facteurs et le Test de Rorschach”, **Psychologie Française**, 49.
21. Somer, Oya.(1998). “Türkçe’de Kişilik Özelliği Tanımlayan Sıfatların Yapısı ve Beş Faktör Modeli”, **Türk Psikoloji Dergisi**, 13 :(42). 17-32.
22. Somer, O. & Goldberg, L.R. (1999). The Structure of Turkish Trait Descriptive Adjective, **Journal of Personality and Social Psychology**, 76 (3), 421-450.
23. Şimşek Şerif, Akgemci Tahir, Çelik Adnan. (2003), **Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış**, B.3., İstanbul: Adım Matbaacılık.
24. Tınar M.Y. (1999). “Çalışma Yaşamı ve Kişilik”, **Mercek Dergisi**, Sa:14.,Mess Yayınları.
25. Tınaz P.(2006). **İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)**. İstanbul:Beta Yayınları.
26. Torun A.(2004). “İşyerinde Zorbalık”, **Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Hakemli Dergisi Öneri**, Cilt 6: 22.
27. Yanbastı G.(1990). **Kişilik Kuramları**. İzmir: Ege Üniv.Edebiyat Fak. Yayını No:53.
28. Yelboğa Atilla. (2006). “ Kişilik özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, **“İş,Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**, C.8., Sa:2, Haziran, 196-211.
29. Yıldırım H.(2003). “Empati ile Beş Faktör Kişilik Modeli Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Karadeniz Teknik Üniv. SBE., Trabzon.
30. Yücetürk Elif. (2003a). “Örgütlerde Durdurulamayan Yıldırma Uygulamaları: Düş mü? Gerçek mi?”, <http://www.bilgiyönetimiorg/cm/paper/yaz.ark.php>.
31. Düş mü? Gerçek mi?”, <http://www.bilgiyönetimiorg/cm/paper/yaz.ark.php>.
32. Yücetürk Elif. (2003b).”Bilgi Çağında Örgütlerin Görünmeyen Yüzü: Mobbing”, <http://www.bilgiyönetimiorg/cm/paper/yaz.ark.php>.
33. Yücetürk, Elif (2005).“Türkiye’de İş Yaşam Kalitesini ve Verimliliği Azaltan Gizli Bir Sendrom: Yıldırma (Mobbing)”, İktisat, **İşletme, Finans Dergisi**, Sayı 231, Haziran, Ankara, 98-101.
34. Zapf D. Einarsen, S.(1999). “Bullying in workplace : Recent trends in research and practice-an introduction”, **European Journal of Work and Organizational Psychology**, 10 :(4).

Summary

FIVE FACTOR PERSONALITY MODEL AND MOBBING

M. Kemal DEMİRCİ*
(Dumlupınar University, Turkey)

Derya E. ÖZLER*
(Dumlupınar University, Turkey)

Birsen GİRGIN**
(Dumlupınar University, Turkey)

Mobbing is a new violence type and threatens both organizations and staff. In this study, clarifying this violence type and monitoring the relationship between this violence and personality, which has been accepted as one of the root reasons of that kind of violence, are the main objectives. This study is comprised of three different phases. In the first phase; mobbing concept, developing of this concept and the reasons are being detailed. In the second phase; personality concept and five personality factor models are being clarified. Finally, in the last phase mobbing concept is investigated with five different personality factor models. A query was prepared on the subject concepts and a site survey was performed in three different health organizations, in Eskişehir center, with 300 participant personnel. When query results are gathered, correlation test, t test and multiple regression analysis are implemented by using those obtained data. The results of applied statistical analysis are verified the relationship between mobbing and personality as brought forward with investigation hypothesis.

* Dumlupınar University (Turkey), Faculty of Economics and Administrative Sciences, Department of Business Administration.

** Eskişehir Osmangazi University (Turkey), Medical Faculty.