

## PSİKOLOJİK YILDIRMANIN ÖRGÜTSEL STRESE VE ÇALIŞAN DAVRANIŞINA ETKİSİ: ANTALYA ALAN ARAŞTIRMASI

### THE EFFECT OF MOBBING TO ORGANIZATIONAL STRESS AND EMPLOYEE BEHAVIOR: ANTALYA FIELD RESEARCH

Nezihe TÜFEKÇİ\*

\* Dr. Öğr. Üyesi, Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü,  
nezihetufekci@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-8557-7823>

#### ÖZ

*Çalışma yaşamında çalışma koşullarını etkileyen birçok faktör bulunmaktadır. Psikolojik yıldırma da günümüz çalışma koşullarını doğrudan etkileyen bir yapıya sahiptir. Psikolojik yıldırmanın örgütsel strese ve çalışan davranışlarına etki ettiği düşünülmektedir. Bu nedenle bu araştırmada psikolojik yıldırmanın örgütsel strese ve çalışan davranışına etkisinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Bu temel amacın yanında örgütsel stresin de çalışan davranışına etkisi araştırılmıştır. Araştırmada ölçüm aracı olarak Qureshi vd. (2015) tarafından test edilen 28 maddelik psikolojik yıldırma, 25 maddelik örgütsel stres ve 25 maddelik çalışan davranışı ölçekleri kullanılmıştır. Araştırmanın veri setini Antalya'da bir devlet hastanesinde görev yapan sağlık çalışanlarından elde edilen veriler oluşturmuştur. Araştırmanın amacına göre üç temel hipotez önerilmiş ve bir model oluşturulmuştur. Oluşturulan model LISREL aracılığı ile test edilmiştir. Test edilen model anlamlı sonuç vermiş ve araştırmada önerilen hipotezler desteklenmiştir. Araştırma sonucunda psikolojik yıldırmanın örgütsel stresi etkilediği, psikolojik yıldırmanın çalışan davranışını etkilediği, örgütsel stresin de çalışan davranışını etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.*

**Anahtar Kelimeler:** Psikolojik yıldırma, örgütsel stres, çalışan davranışı, sağlık sektörü.

**Jel Kodları:** M10, I11, I12.

#### ABSTRACT

*There are many factors that affect working conditions in working life. Mobbing also has a structure that directly affects today's working conditions. It is thought that mobbing has an effect on organizational stress and employee behavior. For this reason, it was aimed to measure the effect of mobbing on organizational stress and employee behavior in this study. In addition to this basic purpose, organizational stress has also been investigated in terms of employee behavior. In the research, Qureshi et al. (2015) tested with 28 items of mobbing, 25 items of organizational stress and 25 items of employee behavior scales were used. The data set of the research was obtained from health workers working in a state hospital in Antalya. According to the purpose of the research three hypotheses were proposed and a model was created. The created model was tested by means of LISREL. The tested model are significant results and supported the proposed hypothesis in research. As a result of research, results have been reached that mobbing to affect organizational stress, mobbing affect employee behavior and organizational stress also affect employee behavior.*

**Keywords:** Mobbing, organizational stress, employee behavior, health sector.

**Jel Codes:** M10, I11, I12.

## 1. GİRİŞ

Psikolojik yıldırma<sup>1</sup> iş yaşamında yerini edinmeye başlamasıyla etkileri de sıklıkla araştırılmaya başlamıştır. Leymann (1996), psikolojik yıldırma kavramını çalışanların işyerlerinde ortaya çıkan ve uzun süreli gerçekleşen düşmanlık davranışı olarak ifade etmektedir. Psikolojik yıldırma, genellikle tek bir kişi yerine bir grup halinde yıldırma içerikli psikolojik saldırganlık olarak da açıklanmaktadır. Teoride, psikolojik yıldırma işyerinde aşırı bir sosyal stres faktörü olarak kabul edilmektedir. Leymann (1996) örgütlerde psikolojik yıldırma kavramını özellikle gerçekleşen taciz biçimi olarak ileri sürmektedir. Günlük yaşamdaki sosyal stres unsurlarına zıt olmakla birlikte, psikolojik yıldırma, sistematik olarak bir hedef kişiye yönelik tekrarlayan taciz eylemleriyle uzun süreli, sürekli artma eğiliminde olan bir çatışmadır (Leymann, 1996; Zapf vd. 1996; Einarsen ve Skogstad 1996; Zapf, 1999). Psikolojik yıldırma, çoğunlukla bir üst yönetici tarafından gerçekleşmektedir. Diğer taraftan, ampirik çalışmalar psikolojik yıldırmanın açıkça görülmediğini göstermiştir (Zapf, 1999). Literatürde psikolojik yıldırma farklı şekillerde ifade edilebilmektedir. Bunlar; ahlaki taciz, psikolojik terör, işyerinde şiddet ve söylentiler, sözlü saldırılar, aşağılamalar gibi iş yerindeki düşmanca eylemleri tanımlamak için kullanılan ifadelerdir. Bazen normal davranışlar bile psikolojik yıldırmanın içerisinde yer alabilmektedir. Özellikle tekrar eden normal davranışlar ve taciz eden hareketlerin kullanılması, çalışanlar açısından tehlikeli iletişim araçlarına dönüşebilmektedir.

<sup>1</sup> Psikolojik yıldırma kavramı İngilizce literatürde “mobbing” ile ifade edilmektedir. Bu kavram tercüme farklılıklarına ve/veya araştırmacıların bakış açılarındaki farklılıklara bağlı olarak psikolojik şiddet, psikolojik terör, baskı, kuşatma, taciz, rahatsız etme veya sıkıntı vermek şeklinde de kullanılabilir. Türkçe literatürde sıklıkla kullanılmadığından dolayı bu araştırmanın genelinde mobbing kavramı, psikolojik yıldırma olarak kullanılmıştır.

Bu açıklamalardan hareketle psikolojik yıldırma kavramının zorbalık ile eşanlamlı olarak kullanıldığı görülmektedir. Psikolojik yıldırma, agresif hareketleri de ortaya çıkarmaktadır. Tarihsel süreçte, 1960'larda psikolojik yıldırma kavramının ilk olarak hayvanlar için kullanıldığı ve daha sonra çocukları davranışlarında vazgeçirmek için kullanıldığı görülmektedir. 1980'lerde Leyman, psikolojik yıldırma kavramının yetişkinlerde de olabileceğini tespit etmiştir. Örgütlerde psikolojik yıldırma kavramının ne kadar yıkıcı olduğunu anlatmak için “kanlı olmayan bir savaş” olarak yapılan tanımlara da rastlanmıştır (Westhues, 2004). Jennifer vd. (2003, 492-493) psikolojik yıldırma sıklıkla ortaya çıkan bir durum olarak tanımlamakta ve işyerinde çalışanlar arasında stres yarattığını vurgulamaktadır. Thoits (1995), psikolojik yıldırma çalışanın tehlikeli ve saygısız davranışlar hedefiyle başlayan bir süreç olarak kavramsallaştırmıştır. Birçok Avrupa ülkesi için psikolojik yıldırmanın önemini belirleyen çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Dolayısıyla, psikolojik yıldırma farklı tanımları ve bu ülkeler arasında değişkenlik gösteren örnekleri bulunmaktadır. Psikolojik yıldırmanın nedenleri aslında karşılaştırılabilir nitelikte değildir. Literatürde konu ile ilgili çok sayıda çalışma da yer almaktadır. Cowie vd. (2000), İngiltere'nin uluslararası kurumlarında çalışanlara odaklanmış ve bunların %38'inin psikolojik yıldırma davranışlarına maruz kaldığını tespit etmişlerdir. Hubert vd. (2001), Hollanda'nın finans sektöründe çalışanlar arasında %1'lik bir görülme sıklığı bulmuşlardır. Avrupa Çalışma Koşulları Araştırması, psikolojik yıldırmanın Avrupa'daki çalışanların yaklaşık %5'ini önemli farklılıklarla etkilediğini ortaya koymuştur (Qureshi, 2015).

Angeles Carnero vd. (2012) psikolojik yıldırmanın çalışan sağlığı üzerindeki etkisini değerlendirdikleri çalışmada psikolojik yıldırmanın çalışan sağlığı üzerindeki etkisine vurgu yapmıştır. Mona ve Niall (2011) psikolojik yıldırmanın çalışanların psikolojik ve fiziksel sağlığını olumsuz yönde etkilediği sonucuna varmıştır. Brewer ve Whiteside (2012) bir İngiliz hapishanesinde

yaptığı çalışmada psikolojik yıldırman ile ilgili doğrudan deneyimin stresi önemli ölçüde etkilediği sonucuna ulaşmıştır. İş stresinin organizasyonun finansal performansı ve çalışan davranışına etkisi birçok araştırmacının konusunu oluşturmuştur. Göçen vd. (2013) KOBİ'lerde psikolojik yıldırma kapsamında çeşitli unsurların etkilerini, şirketlerin taciz biçimlerini ve piyasaya giriş önlemlerini araştırmışlardır. Buna göre Türk işgücü piyasasında çalışan şirketlerin karşılıklı davranışlarının birçoğunda psikolojik yıldırma eylemlerinden görüldüğü sonucuna ulaşmışlardır. Özkan ve Özdevecioğlu (2013), Kayseri ilindeki 217 muhasebecide mesleki stresin tükenmişlik ve yaşam doyumu üzerindeki etkisini belirlemek üzere yaptıkları araştırmada mesleki stresin yaşam doyumu üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Ayrıca araştırmada mesleki stresin tükenmişliğin üç boyutunun da üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Literatürde yapılan çalışmalara dayanarak, psikolojik yıldırmanın yarattığı etkileri görebilecek az sayıda çalışmanın var olduğu söylenebilir. Buradan hareketle bu araştırmada psikolojik yıldırmanın örgütsel strese ve çalışan davranışına etkisi üzerinde durularak literatüre katkı sağlanması amaçlanmaktadır. Bu kapsamda yoğun çalışma koşullarına sahip olan ve psikolojik yıldırmanın yaşanabileceği bir yapıya sahip olan sağlık sektörü çalışanları araştırmacının odak noktasında yer almaktadır. Buna göre araştırmada Antalya ilinde bulunan bir kamu hastanesinde görev yapan sağlık çalışanlarından bir örneklem seçilmiştir. Elde edilen literatür bulgusuna göre araştırma tasarlanmış, araştırma tasarımına ilişkin izlenen yöntem ikinci bölümde açıklanmıştır. Daha

sonra veri analizine bağlı olarak araştırmada elde edilen bulgular üçüncü bölümde, sonuçlar da dördüncü bölümde açıklanarak gelecekte yapılması muhtemel çalışmalar için öneriler üzerinde durulmuştur.

## 2. YÖNTEM

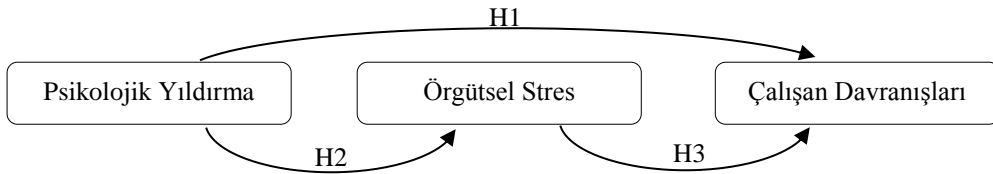
Araştırmanın yöntemi; araştırmanın amacı, önerilen model ve hipotezlerin açıklanması, anket formunun oluşturulması, veri toplama süreci, analiz tekniğinin açıklanması kapsamında ele alınarak açıklanmıştır.

### 2.1. Araştırmanın Amacı

Psikolojik yıldırma günümüz iş yaşamında her alanda ve sektörde çokça görülür hale gelmiştir. Psikolojik yıldırmanın birçok yıkıcı veya uzun vadede zarara yol açan etkisi bulunmaktadır. Bu etkilerden bazıları da örgütsel stres ve çalışan davranışındaki değişiklikler olarak ele alınabilir. Bu kapsamda bu araştırma ile psikolojik yıldırmanın örgütsel strese ve çalışan davranışlarına etki ettiği düşüncesinden hareketle bir model önerilmiştir. Buradan hareketle araştırmanın amacını, hastanelerde psikolojik yıldırmanın örgütsel strese ve çalışan davranışlarına etkisi oluşturmaktadır.

### 2.2. Önerilen Model ve Hipotezler

Araştırmanın amacına bağlı olarak bir model önerilmiştir. Önerilen model neden-sonuç ilişkisine dayanmaktadır. Araştırmada değişkenlerin birbirine etkisinin test edilmesi hedeflenmiştir. Bu şekilde kurgulanan modeller, “nedensel modeller” olarak ifade edilmekte; araştırmanın yapısı da “nedensellik araştırması” olarak açıklanmaktadır (Büyüköztürk vd., 2015). Bu kapsamda Şekil 1’de gösterilen model önerilmiştir.



Şekil 1: Araştırma Modeli

Araştırma modeline bağlı olarak üç temel hipotez oluşturulmuştur. Her üç hipotezle ilgili literatürde hipotezlerin önerilmesini destekleyici çalışmalar bulunmaktadır. Malek vd. (2010), psikolojik yıldırmanın çalışan davranışı olarak ele alınabilecek iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisi olduğunu bulmuşlardır. Buna göre araştırmacının amacı kapsamında H1 hipotezi önerilmiştir.

*H1: Hastanelerde psikolojik yıldırmanın hastane çalışanlarının davranışlarını etkilemektedir.*

Psikolojik yıldırmanın örgütsel stres üzerinde etkisini vurgulayan çalışmalar literatürde bulunmaktadır (Uppal, 2005). Araştırma modeline bağlı olarak psikolojik yıldırmanın örgütsel strese etki ettiğinden bahsedilebilir. Buna göre H2 hipotezi önerilmiştir.

*H2: Hastanelerde psikolojik yıldırma örgütsel stresi etkilemektedir.*

Malek vd. (2010) mesleki stres kaynaklarının çalışanların iş tatmini ile negatif ve anlamlı bir ilişki içinde olduğunu ifade etmektedir. Örgütsel stresin çalışanların davranışlarında devamsızlık, daha az üretkenlik, işi önemsememe, işten ayrılma, düşük örgütsel bağlılık, iş tatminsizliği, moral düşüklüğü ve satış gücünün düşmesi gibi literatürde elde edilmiş bulgular yer almaktadır (Noe, 2002; Cartwright ve Cooper, 2007; Robbins, 2005). Hastanelerde de benzer durumun varlığını araştırmak üzere H3 hipotezi önerilmiştir.

*H3: Hastanelerde örgütsel stres hastane çalışanlarının davranışlarını etkilemektedir.*

### 2.3. Anket Formunun Oluşturulması

Araştırmada psikolojik yıldırma, örgütsel stres (psikolojik ve fizyolojik) ve çalışan davranışları gibi kullanılan tüm değişkenler hakkında veri toplamaya yönelik ilgili literatürden elde edilen ölçekler, çalışmanın amacına bağlı olarak uyarlanmıştır. Ölçek tasarımı en sık kullanılan ölçü olarak beşli Likert tipi ölçekten yararlanılmıştır. Ayrıca araştırmaya katılanların özelliklerini belirlemeye yönelik demografik bilgileri de

içeren ifadeler yer almaktadır. Araştırmada psikolojik yıldırma, örgütsel stres ve çalışan davranışları ölçeklerini üçünü birlikte ele alan Qureshi vd. (2015) tarafından Pakistan'da yükseköğretim çalışanlarına uyguladığı ölçekten yararlanılmıştır. Qureshi vd. (2015) ölçeğin oluşturulmasında; Leymann (1990), Zapf vd. (1996), Warr vd. (1979) çalışmalarından yararlanarak bir ölçek oluşturmuştur. Böylece araştırmada ölçüm aracı olarak Qureshi vd. (2015) tarafından test edilen 28 maddelik psikolojik yıldırma, 25 maddelik örgütsel stres ve 25 maddelik çalışan davranışı ölçekleri kullanılmıştır. Araştırmada temel teorinin ölçümü için çok boyutlu yapılar kullanmıştır (Qureshi vd., 2015).

### 2.4. Veri Toplama Süreci

Araştırma, zaman ve maliyet kısıtları göz önünde bulundurularak sadece Antalya ilinde faaliyet gösteren bir kamu hastanesinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın amacı kamu hastanelerine yönelik olarak tasarlanmasından dolayı üniversite hastanesi ve özel hastaneler araştırmaya dâhil edilmemiştir. Araştırmanın yapıldığı hastanenin yöneticileri ile yapılan yüzyüze görüşmelerde, araştırmanın yapıldığı tarihte, farklı kademelerde 562 kişinin sağlık hizmetlerinde çalıştığı bilgisine ulaşılmıştır. Araştırma kapsamında tam sayım yapılmaya çalışılmıştır. Ancak sağlık çalışanlarının yoğun mesaisine, vardiyalı çalışma sistemi ve izin zamanlarına bağlı olarak ortaya çıkan zaman kısıtından dolayı tam sayım yapabilmek uzun bir zaman almıştır. Mart-Haziran 2017 aralığında yaklaşık dört aylık sürede ancak 486 kişiye ulaşılabilmiş ve veri seti bu anket formlarıyla oluşturulmuştur. Böylece anakütlenin yaklaşık %87'sine ulaşılabilmıştır. Anketlerin istatistiki paket programa girilmeden önce yapılan ön kontroller sırasında 18 anketin yanlış veya eksik doldurulduğu tespit edilmiş ve veri setine dâhil edilmemiştir. Böylece istatistiki paket programa girilebilecek 468 anket formu araştırmanın veri setini oluşturmuştur.

### 2.5. Analiz Tekniği

Araştırmada, oluşturulan kuramsal yapıya ilişkin ayrı türden olan ölçüm modelleri

bulunmaktadır. Araştırmadaki ölçüm modelleri LISREL yardımıyla tahmin edilme-ye çalışılmıştır. Yapısal Eşitlik Modelleme-si (YEM) aynı türden olan ölçüm modellerinin güvenilirliği üzerine odaklanmaktadır. Böylece tek boyutlu yapıyı doğrulamaya yönelik bir yapı oluşturur. YEM'in önemi özellikle gözlenebilen ve/veya gözlenemeyen değişkenlerin etkilerini bir modelle test edilebilmesine imkan tanınmasından dolayı kaynaklanmaktadır (Joreskog ve Sorbom,1996; Anderson ve Gerbing, 1988; Meydan ve Şeşen, 2011). Bu kapsamda araştırmada önerilen modeli test etmeye yönelik değişkenlere doğrulayıcı faktör

analizi uygulanmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi ile tanımlanmış ve sınırlandırılmış bir yapının, bir model olarak doğrulanması-na yönelik test edilmesine imkân tanımaktadır. Bu nedenle araştırmada yapı geçerliliğini test etmek için doğrulayıcı faktör analizi kullanılmıştır (Çokluk vd., 2012; Şimşek, 2007).

### 3. BULGULAR

Araştırmada ilk olarak demografik bulgular üzerinde durulacaktır. Araştırmaya katılanların demografik özellikleri Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1: Araştırmaya Katılanların Tanımlayıcı Özellikleri

Tanımlayıcı Özellikler	n	%	
Cinsiyet	Erkek	194	41,45
	Kadın	274	58,55
Medeni Durum	Evli	285	60,90
	Bekar	123	26,28
	Diğer	60	12,82
Yaş	25 ve altı	18	3,85
	26-35 arası	81	17,31
	36-45 arası	108	23,08
	46-55 arası	162	34,62
	56 ve üzeri	99	21,15
Görev	Doktor	98	20,94
	Hemşire	176	37,61
	Diğer Sağlık Personeli	194	41,45
<b>Toplam</b>	<b>468</b>	<b>100,00</b>	

Tablo 1 incelendiğinde araştırmaya katılanların %58,55'inin kadın, %41,45'inin erkek olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılanların %60,9'unun evli, %26,28'inin bekar, %12,82'sinin de bu iki grup içerisinde yer almayan kişilerden olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca katılımcıların yaş dağılımları incelendiğinde de %3,85'inin 25 yaş ve altında, %17,31'inin 26 ile 35 yaş aralığında, %23,08'inin 36 ile 45 yaş aralığında, %34,62'sinin 46 ile 55 yaş aralığında, %21,15'inin de 56 yaş ve üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya katılanların %20,94'ünün doktor, %37,61'inin hemşire, %41,45'inin de diğer sağlık personeli içerisinde yer aldığı anlaşılmaktadır.

Araştırmanın amacına bağlı olarak araştırmada doğrulayıcı faktör analizi ile değer-

lendirme yapılmıştır. Her bir boyut için ayrı ayrı doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Modelin uyumluluğunu bozan değişkenler araştırma kapsamından çıkarılmıştır. Tablo 2'de araştırmada yer alan psikolojik yıldırma, örgütsel stres ve çalışan davranışları ile ilgili elde edilen iyilik uyum istatistikleri ile güvenilirlik değerleri görülmektedir. Elde edilen sonuçlar doğrulayıcı faktör analizinin elde edilen değişkenler kapsamında uygunluğunu göstermektedir. Ayrıca araştırmadaki değişkenlerin faktör yapısının da uygunluğundan söz edilebilir. Bu sonuçlara göre araştırma kapsamında önerilen modelin uyum değerleri kabul edilebilir nitelikte olduğu söylenebilir (Schermelleh-Engel vd., 2003; Netemeyer vd., 2003; Bentler, 1990).

Tablo 2: Uyum İyiliği Değerleri

Önerilen Yapılar	$\chi^2$	S.D.	$\chi^2/S.D.$	GFI	AGFI	RMSR	RMSEA	CFI	NNFI	NFI	$\alpha$
Psikolojik yıldırma	118,76	52	2,28	0,92	0,91	0,049	0,072	0,92	0,91	0,91	0,81
Örgütsel stres	162,68	72	2,26	0,90	0,92	0,052	0,062	0,90	0,93	0,92	0,84
Çalışan davranışları	124,25	48	2,59	0,93	0,91	0,066	0,077	0,92	0,92	0,91	0,79

Uyum iyiliği değerleri incelendiğinde Cronbach Alfa katsayısı 0,70 den büyük olması durumunda sosyal bilimler kapsamında yapılan çalışmalar için içsel güvenilirlik açısından yeterli olduğu söylenebilir (Baum ve Wally, 2003). Tablo 2’den de görülebileceği gibi araştırmada kullanılan ölçeklerin hepsinde Alfa değerleri 0,70’den büyük (psikolojik yıldırma  $\alpha=0,81$ ; örgütsel stres  $\alpha=0,84$ ; çalışan davranışları  $\alpha=0,79$ ) sonuçlar vermiştir. Bu sonuçlar her üç ölçeğin de güvenilirliğinin sosyal bilimler açısından yeterli olduğunun göstergesidir. Ayrıca yapılarla ilgili ayrışma geçerliliğini

değerlendirebilmek için her bir yapının ayrı ayrı ortalama varyans değerleri (AVE) hesaplanmıştır. AVE değerleri korelasyon analizi sonuçları göz önünde bulundurularak ele alınmıştır. Buna göre her bir faktöre ait AVE değerinin diğer faktörlerle olan korelasyon katsayılarının karelerinden büyük olması ölçeklerin ayrışma geçerliliğine sahip olduğuna da işaret etmektedir (Compeau ve Higgins, 1995; Fornell ve Lacker, 1981). Tablo 3’de araştırmaya konu olan yapıların ortalamaları, standart sapma değerleri, AVE ile yapılar arası korelasyon sonuçları verilmiştir.

Tablo 3: Yapılararası Korelasyon

Önerilen Yapılar	Ortalama	Standart Sapma	Ortalama Açıklanan Varyans (AVE)	Psikolojik yıldırma	Örgütsel stres	Çalışan davranışları
Psikolojik yıldırma	3,98	,661	0,76	1,00		
Örgütsel stres	4,02	,752	0,71	0,69**	1,00	
Çalışan davranışları	4,18	,698	0,81	0,59**	0,72	1,00

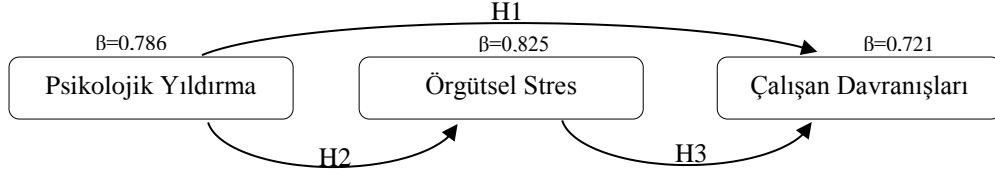
\*\* Korelasyonlar 0,01 düzeyinde anlamlıdır.

Araştırmada ölçüm modeline bağlı olarak oluşan yapısal model için tahmini parametreler değerlendirilmiştir. Böylece hipotezlerin de test edilmesine imkan sağlayacaktır. hipotezler test edilmiştir. Oluşturulan yapısal modelin ki-kare istatistik değeri ve serbestlik derecesi, ( $\chi^2=208.384$ , S.D=109,  $\chi^2/S.D=1,91$ ), ayrıca iyilik uyum değerleri de yapısal model için tutarlı sonuçlar vermiştir (GFI=0,92; RMSR=0,071; CFI=0,94;

NFI=0,95; AGFI=0,94; NNFI=0,95; RMSEA=0,068). Elde edilen bulgulara göre yapısal model; psikolojik yıldırma %39,9; örgütsel stresi %34,8 ve çalışan davranışlarını %31,2 olacak şekilde açıklamaktadır. Yapısal model için standardize edilmiş tahmini parametreler ve t değerleri Tablo 4’de gösterilmiştir. Elde edilen tüm tahmini parametreler istatistiki olarak anlamlıdır.

Tablo 4: Model için Yol Analizi

Yol Analiz	Tahmini Parametre	t değeri
H1: Psikolojik yıldırma → Çalışan davranışları	0,825	8,624
H2: Psikolojik yıldırma → Örgütsel stres	0,786	6,285
H3: Örgütsel stres → Çalışan davranışları	0,721	5,934



Şekil 2: Nihai Model

Kuramsal çerçeveye ve araştırmanın amacına göre önerilen hipotezlerin sonuçlarını içeren nihai model de Şekil 2’de gösterilmiştir.

Elde edilen sonuçlara göre, psikolojik yıldırmanın çalışan davranışlarını etkilediği söylenebilir. Yani çalışmada önerilen “H1: Hastanelerde psikolojik yıldırmanın hastane çalışanlarının davranışlarını etkilemektedir” hipotezi desteklenmiştir ( $\beta=0,825$ ;  $t=8,624$ ;  $p<0,05$ ). Ayrıca çalışmada önerilen ikinci hipotez kapsamında psikolojik yıldırmanın örgütsel stresi etkilediği söylenebilir. Böylece “H2: Hastanelerde psikolojik yıldırma örgütsel stresi etkilemektedir” hipotezi desteklenmiştir ( $\beta=0,786$ ;  $t=6,285$ ;  $p<0,05$ ). Araştırmada önerilen son hipoteze göre de örgütsel stresin çalışan davranışlarına etki ettiği söylenebilir. Buna göre “H3: Hastanelerde örgütsel stres hastane çalışanlarının davranışlarını etkilemektedir” hipotezi desteklenmiştir ( $\beta=0,721$ ;  $t=5,934$ ;  $p<0,05$ ). Bu sonuçlara göre çalışmada önerilen hipotezler çerçevesinde oluşturulan modelin tam olarak doğrulandığı söylenebilir.

## 5. SONUÇ

Psikolojik yıldırmanın örgütlerde birçok yıkıcı etki yarattığı literatürde yapılan araştırmalarla desteklendiği görülmektedir. Bu çalışmada da psikolojik yıldırmanın örgütsel strese ve çalışan davranışlarına etkisi araştırılmıştır. Bu noktada aynı zamanda psikolojik yıldırma ile çalışan davranışlarına etki ettiği düşünülmüştür. Buna göre bu çalışmada psikolojik yıldırmanın örgütsel strese ve çalışan davranışlarına etkisinin araştırılması amaçlanmıştır. Bu kapsamda

literatür bilgisi ile de desteklenen üç hipotez ve hipotezleri içeren bir model önerilmiş, önerilen hipotezler ve model istatistiksel tekniklerle test edilmiştir.

Araştırmada elde edilen bulgulara göre genel olarak ilk söylenebilecek olan tespit, örgütlerin psikolojik yıldırma ile ilgili davranışları ivedilikle ele almaları ve bu süreci yönetecek yapılar oluşturmalarına yöneliktir. Özellikle örgütlerin profesyonelliklerini arttırmaları için bu hayati bir gereklilik olduğu düşünülmektedir. Bununla beraber örgütler psikolojik yıldırma ile çok net bir şekilde tanımlayan güçlü stratejiler ve politikalar geliştirmelidir. Özellikle yoğun çalışma koşullarında görev yapan sağlık çalışanlarının yıkıcı davranışları hem stres kaynağı olarak ortaya çıkmasına hem de çalışan davranışlarının olumsuz yönde farklılaşmasına neden olacaktır. Örgütler çalışanlarını olumsuz davranışa yönlendiren/yöneltecek psikolojik yıldırma ile karşı önlem almaları ile stres, hayal kırıklığı, saldırganlık gibi sorunların ortaya çıkmasına engel olabilir.

Örgütlerde psikolojik yıldırma örgütsel, sosyal ve kişisel sorunlar ortaya çıkarabilmektedir. Örgütsel sorunlar; örgütsel amaçları tehdit edecek kadar geniş ölçekli sonuçlar ortaya çıkartabilir. Sosyal sorunlar ise çalışanın örgütten yabancılaşmasına, iş tatmini sağlayamamasına kadar gidebilecek olumsuzluklar oluşturabilir. Kişisel sorunlar ise tükenmişlik, sağlık sorunlarının ortaya çıkması gibi kişiye doğrudan etki eden sonuçların ortaya çıkmasına neden olabilir.

Bu çalışmanın önemli bulgularından biri de; psikolojik yıldırmanın mesleki statü için tehdit, bireysel hareket etme, kendini izole etme, aşırı çalışma ve istikrarsızlık gibi

tehditleri ortaya çıkarması ile ilişkilidir. Bununla birlikte psikolojik yıldırma çalışanın psikolojik ve fiziksel stresle doğrudan ve pozitif ilişkisine vurgu yapılmıştır. Bu bulgu, psikolojik yıldırmanın çalışanların psikolojik ve fiziksel sağlığını olumsuz yönde etkilediğini gösteren Mona ve Niall (2011) tarafından yapılan çalışmanın sonuçlarıyla desteklenmektedir. Benzer şekilde Brewer ve Whiteside (2012) yaptıkları araştırmada elde ettikleri bulgular da aynı sonuçları göstermiştir.

Araştırmadaki bir başka bulgu da örgütsel stresin çalışan davranışlarını etkilediği yönündedir. Bu kapsamda düşünüldüğünde örgütsel stres, çalışanların düşük iş moraline, devamsızlığına, düşük iş tatmini ve işten ayrılma niyetine yönlendirebileceği ifade edilebilir. Örgütsel stres Greenberg ve Baron (1995), Öztürk (1994), George ve Jones (1996) tarafından yapılan çalışmalarda da vurgulandığı gibi çalışanlarda fizyolojik, psikolojik ve davranışsal etkiler ortaya çıkarmaktadır. Bu sonuçlar araştırmada elde edilen örgütsel strese ilişkin bulgularla da örtüşmektedir.

Araştırmanın zaman, maliyet ve tek bir hastanede yapılması kısıtlarının bulunması, gelecekte yapılması muhtemel olan çalışmalar için de öneri niteliği taşımaktadır. Araştırma bir devlet hastanesinde yapılmıştır. Araştırma özel hastanelerden ve üniversite hastanelerinden alınacak örneklerle farklı özelliklere sahip olan hastanelerin karşılaştırılması şeklinde düzenlenebilir. Ayrıca araştırma bir ilde yapılmıştır. Farklı illerin dahil edildiği bölgesel veya ülke genelini kapsayacak şekilde bir örnekleme de çalışılarak sonuçlar bu araştırma sonuçları ile karşılaştırılabilir. Ayrıca bu araştırmada sadece hastanelerin sağlık çalışanları ile bir değerlendirme yapılmıştır. Oysaki hastanelerde yönetim kadrosunun bulunduğu idari ve mali birimler, destek hizmetleri ile ilgili birimler, kaliteyi sağlamaya yönelik oluşturulmuş birimler de bulunmaktadır. Bu birimlerde de araştırma konusu ile ilgili yapılacak araştırmalarla farklı sonuçlara ulaşılabilir. Araştırma sağlık sektörü dışındaki diğer hizmet sektörlerinde de uygulanabilir.

## KAYNAKÇA

1. ANDERSON, J., C. & GERBING D., W., (1988). Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach, *Psychological Bulletin*, 103 (3), 411-423.
2. ANGELES CARNERO, M., MARTÍNEZ, B. & SÁNCHEZ-MANGAS, R. (2012). Mobbing and workers' health: empirical analysis for Spain. *International Journal of Manpower*. 33 (3), 322-339.
3. BAUM, R., J. & WALLY, S., (2003). Strategic Decision Speed and Firm Performance, *Strategic Management Journal*, 24 (11), 1107-1129.
4. BENTLER, P.,M. (1990). Comparative Fit Indexes in Structural Models, *Psychological Bulletin*, 17 (2), 238-246.
5. BREWER, G.. & WHITESIDE, E. (2012). Workplace bullying and stress within the prison service. *Journal of Aggression, Conflict and Peace Research* 4 (2), 76-85.
6. Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö.E., Karadeniz, Ş. & Demirel, F. (2015). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Pegem Akademi Yayınları, Ankara.
7. CARTWRIGHT, S. & COOPER, C.L. (2007). *Managing Mergers, Acquisitions and Strategic Alliances*. Butterworth Heinemann, Oxford.
8. COMPEAU, D. R. & HİGGİNS, C. A., (1995). Computer Self-Efficacy: Development of a Measure Initial Test, *MIS Quarterly*, 19 (2), 189-211.
9. COWIE, H., JENNIFER, D., NETO, C., ANGULO, J.C., PEREIRA, B.,



- DEL BARRIO, C. & ANANIADOU, K. (2000). Comparing the nature of workplace bullying in two European countries: Portugal and UK. In: Sheehan, M., Ramsay, S., and Patrick, J. (eds.) *Transcending boundaries: integrating people, processes and systems*, conference proceedings, The School of Management, Griffith University, Brisbane, QLD, 128-33.
10. ÇOKLUK, Ö., ŞEKERCİOĞLU, G., & BÜYÜKÖZTÜRK, Ş., (2012). *Sosyal Bilimler İçin çok Değişkenli İstatistik SPSS ve LISREL Uygulamaları*, Ankara: Pegem Akademi.
11. EINARSEN, S., RAKNES, B.I. & MATTHEISEN, S.B. (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: an exploratory study. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 4, 381-401.
12. FORNELL, C. & LACKER, D., (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error, *Journal of Marketing Research*, 18 (1), 39-50.
13. GEORGE, J. & JONES, G.R. (1996). *Understanding and Managing Organizational Behavior*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.
14. GÖÇEN, S., YİRİK, S., YILMAZ, Y., ALTINTA, V. (2013). Intercompany mobbing: the effects of company growth. *Quality & Quantity*, 47, 1275-1285.
15. GREENBERG, J. & BARON, R. A. (1995). *Behavior in Organizations: Understanding & Managing the Human Side of Work*. Fifth Edition. New Jersey: Prentice- Hall International Inc.
16. HUBERT, A.B., FURDA, J. & STEENSMA, H. (2001). Mobbing: systematic harassment in organizations. *Gedrage Organisatie*, 14 (6), 378-396.
17. JENNIFER, D., COWIE, H. & ANANIADOU, K. (2003). Perception and experience of workplace bullying in five different working populations. *Aggressive Behavior*, 29 (6), 489-496.
18. JÖRESKOG, K.G., & SÖRBOM, D., (1993). *LISREL 8. Structural Equation Modeling With The SIMPLIS Command Language*, SSI Scientific Software International USA.
19. LEYMANN, H. (1990). Presentation av LIPT-formulär: Konstruktion, validering, utfall, (Presentation of the LIPT Questionnaire: Construction, Validation And Outcome). *Violence in Practice*, Stockholm.
20. LEYMANN, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 165-184.
21. MALEK, M. D. A., MEARNS, K. & FLIN, R. (2010). Stress and psychological well-being in UK and Malaysian fire fighters, *Cross Cultural Management: An International Journal*, 17 (1), 50-61.
22. MEYDAN, H., C. & ŞEŞEN, H., (2011). *Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları*, Detay Yayınları, Ankara.
23. MONA, O. & NIALL, C. (2011). The clinical effects of workplace bullying: a critical look at personality using SEM. *International Journal of Workplace Health Management*, 4 (1), 67-83.
24. NETEMEYER, R., BEARDEN, W. O. & SHARMA, S. (2003). *Scaling Procedures: Issues and Applications*, U.S.A: 2nd Edition Sage Publications, Thousand Oaks.
25. NOE, R.A. (2002). *Employee Training and Development*. McGraw-Hill Co. Inc, Boston
26. OZKAN, A. & OZDEVECİOĞLU, M. (2013). The effects of occupational stress on burnout and life satisfaction: a study in accountants. *Quality & Quantity*, 47, 2785-2798.
27. ÖTÜRK, A. (1994). *İşletmelerde Stres ve Yönetimi: Performansa Etkisi Ba-*

- kımından Bir Analiz. Verimlilik Dergisi. (1994/4), 113-128.
28. QURESHİ, M.I., İFTİKHAR, M., JANJUA, S.Y., ZAMAN, K., RAJA, U.M. & JAVED, Y. (2015). Empirical investigation of mobbing, stress and employees' behavior at work place: quantitatively refining a qualitative model. *Quality & Quantity*, 49 (1), 93-113.
  29. ROBBINS, S.P. (2005). *Organizational Behavior*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs.
  30. SCHERMELLEH-ENGEL, K., MOOSBRUGGER H., & MÜLLER H., (2003). Evaluating the Fit of Structural Equation Models: Test of Significance and Descriptive Goodness-of-Fit Measures. *Methods of Psychological Research Online*, 8 (2), 2374.
  31. ŞİMŞEK, Ö., F. (2007). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş- Temel İlkeler ve Lisrel Uygulamaları*, Ankara: Ekinoks.
  32. THOITS, P.A. (1995). Stress, coping, and social support processes: where are we? What next? *Journal of Health and Social Behavior*. 35, 53-79.
  33. UPPAL, S. (2005). Disability, workplace characteristics and job satisfaction. *International Journal of Manpower*. 26 (4), 336-351.
  34. WARR, P.B., COOK, J.D. & WALL, T.D. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 52 (2), 129-148.
  35. WESTHUES, K. (2004). *Workplace mobbing in academe: reports from twenty universities*. Edwin Mellen Press, Lewiston, NY.
  36. ZAPF, D. (1999). Mobbing in organizations. A state of the art research review. *German Journal of Work and Organizational Psychology*. 43, 1-25.
  37. ZAPF, D., KNORZ, C. & KULLA, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and jobcontent, the social work environment and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 5, 215-237.