

**T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
İŞLETME ENSTİTÜSÜ**

**HEMŞİRELERDE İŞ YÜKÜ, ROL ÇATIŞMASI VE ROL
BELİRSİZLİĞİ İLE PSİKOLOJİK TACİZ ARASINDAKİ
İLİŞKİNİN İNCELENMESİ: SAKARYA KAMU
HASTANELERİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Feyza BOZ

Enstitü Anabilim Dalı: Sağlık Yönetimi

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Mahmut AKBOLAT

NİSAN 2019

T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
İŞLETME ENSTİTÜSÜ

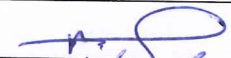
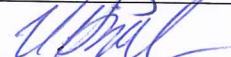
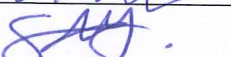
HEMŞİRELERDE İŞ YÜKÜ, ROL ÇATIŞMASI VE ROL
BELİRSİZLİĞİ İLE PSİKOLOJİK TACİZ ARASINDAKİ
İLİŞKİNİN İNCELENMESİ: SAKARYA KAMU
HASTANELERİ ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Feyza BOZ

Enstitü Anabilim Dalı: Sağlık Yönetimi

“Bu tez ^{05.06/2019} tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Oybirliği / ~~Oyçokluğu~~ ile kabul edilmiştir.”

JÜRİ ÜYESİ	KANAATI	İMZA
Doç. Dr. Mahmut AKBOLAT	KABUL	
Doç. Dr. Harun KIRILMAZ	KABUL	
Dr. Öğr. Üyesi Serhan DENİZ	KABUL	



SAKARYA
ÜNİVERSİTESİ

T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
İŞLETME ENSTİTÜSÜ
TEZ SAVUNULABİLİRLİK VE ORJİNALLİK BEYAN FORMU

Sayfa : 1/1

Öğrencinin

Adı Soyadı	:	Feyza BOZ
Öğrenci Numarası	:	1260Y47018
Enstitü Anabilim Dalı	:	SAĞLIK YÖNETİMİ
Enstitü Bilim Dalı	:	
Programı	:	<input checked="" type="checkbox"/> YÜKSEK LİSANS <input type="checkbox"/> DOKTORA
Tezin Başlığı	:	Hemşirelerde İş Yükü, Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği ile Psikolojik Taciz Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Sakarya Kamu Hastaneleri Örneği
Benzerlik Oranı	:	%16

ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Sakarya Üniversitesi İşletme Enstitüsü Lisansüstü Tez Çalışması Benzerlik Raporu Uygulama Esaslarını inceledim. Enstitünüz tarafından Uygulama Esasları çerçevesinde alınan Benzerlik Raporuna göre yukarıda bilgileri verilen tez çalışmasının benzerlik oranının herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi beyan ederim.

05/04/2019
İmza

Sakarya Üniversitesi İşletme Enstitüsü Lisansüstü Tez Çalışması Benzerlik Raporu Uygulama Esaslarını inceledim. Enstitünüz tarafından Uygulama Esasları çerçevesinde alınan Benzerlik Raporuna göre yukarıda bilgileri verilen öğrenciye ait tez çalışması ile ilgili gerekli düzenleme tarafımda yapılmış olup, yeniden değerlendirilmek üzere gsb@sakarya.edu.tr adresine yüklenmiştir.

Bilgilerinize arz ederim.

...../...../20.....
İmza

Uygundur

Danışman
Unvanı / Adı-Soyadı: Doç. Dr. Mahmut AKBOLAT

Tarih: 05/04/2019

İmza:

KABUL EDİLMİŞTİR

REDDEDİLMİŞTİR

EYK Tarih ve No:

Enstitü Birim Sorumlusu Onayı

ÖNSÖZ

Bu tez çalışmasının gerçekleştirilmesinde büyük katkısı olan, araştırmamın her aşamasında yardım ve desteğini esirgemeyen, bilgi ve tecrübesinden çok şey öğrendiğim değerli hocam ve tez danışmanım Doç. Dr. Mahmut AKBOLAT'a sonsuz teşekkürlerimi ve saygılarımı sunarım.

Ayrıca yüksek lisans çalışmam boyunca destek, sabır ve önerileriyle her zaman yanımda olan kıymetli arkadaşlarım Arş. Gör. Çiğdem UĞAN ve Sadriye USLU'ya, çalışmam boyunca yönlendirme ve bilgilendirmeleriyle destek olan Arş. Gör. Özgün ÜNAL'a teşekkür ederim.

Hayatımın her aşamasında sonsuz sevgilerini ve desteklerini hissettiğim, hayattaki en büyük şansım olan canım aileme teşekkür ve minnetlerimi sunarım.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	ii
KISALTMALAR	v
TABLolar LİSTESİ.....	vi
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	vii
ÖZET.....	viii
SUMMARY.....	ix
GİRİŞ	1
BÖLÜM 1: KAVRAMSAL ÇERÇEVE.....	5
1.1. İş Yüğü	5
1.1.1. İş Yüğü İle İlgili Kuramsal Açıklamalar	5
1.1.2. Hemşirelik Hizmetlerinde İş Yüğü	8
1.2. Rol Çatışması.....	9
1.2.1. Rol Çatışmasının Tanımı.....	9
1.2.2. Rol Çatışmasının Çeşitleri	10
1.2.3. Rol Çatışmasının Nedenleri.....	11
1.2.4. Rol Çatışmasının Sonuçları	13
1.3. Rol Belirsizliği	14
1.3.1. Rol Belirsizliği Tanımı.....	14
1.3.2. Rol Belirsizliği Türleri	15
1.3.3. Rol Belirsizliği Nedenleri.....	16
1.3.4. Rol Belirsizliği Sonuçları ve Etkileri	17
1.4. Psikolojik Taciz.....	17
1.4.1. Psikolojik Taciz Kavramı	17
1.4.2. Psikolojik Tacizin Nedenleri	19
1.4.3. Psikolojik Tacizin Çeşitleri	22
1.4.4. Psikolojik Taciz Aşamaları.....	24
1.4.5. Psikolojik Taciz Etkileri	25
1.4.6. Psikolojik Taciz İle Mücadele Yöntemleri	27
BÖLÜM 2: ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	30
2.1. Araştırmanın Evren ve Örnekleme	30

2.2. Veri Toplama Aracı.....	31
2.3. Veri Toplama Süreci	33
2.4. Araştırma Modeli ve Hipotezler	33
2.5. Verilerin Analizinde Kullanılan Yöntemler	34
2.6. Araştırmanın Kısıtları.....	34
2.7. Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri	34
BÖLÜM 3. BULGULAR VE DEĞERLENDİRME	41
3.1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri ve Çalışmanın Genel Bulguları... 41	41
3.2. İş Yükü, Rol Belirsizliği, Rol Çatışması ve İşte Taciz Ölçeklerine Katılım Düzeyi	42
3.3. Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Yükü ve İşte Taciz Arasındaki İlişki	43
3.4. Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve İş Yükünün İşte Taciz Algısına Etkisi	44
3.5. Katılımcıların Sosyo Demografik Özelliklerine Göre Fark Analizi sonuçları	50
TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER	59
KAYNAKÇA.....	64
EKLER.....	76
ÖZGEÇMİŞ	82

KISALTMALAR

- HSE** : Health and Safety Executive
- OECD** : Organisation for Economic Co- operation and Development
- SPSS** : Statistical Package for the Social Sciences
- TCK** : Türk Ceza Kanunu
- WHS** : Work Harassment Scale

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1: Evren ve Örneklem Büyüklüğü	31
Tablo 2: Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin Geçerlilik Analizi Sonuçları	37
Tablo 3: Psikolojik Taciz (Mobbing) Ölçeğinin Geçerlilik Analizi Sonuçları	38
Tablo 4: İş Yükü Ölçeğinin Geçerlilik Analizi	39
Tablo 5: Sık Kullanılan Uyum İyiliği İndisleri Kabul Aralıkları ve Ölçeklerden Elde Edilen Bulgular	40
Tablo 6: Sosyo-Demografik Özellikler (n=260).....	42
Tablo 7: Çalışmada Kullanılan Ölçeklerin Ortalama Standart Sapmaları	42
Tablo 8: Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Yükü Ve İşte Taciz Arasındaki İlişki.....	43
Tablo 9: Rol Belirsizliği, Rol Çatışması ve İş Yükünün Sözlü Saldırıya Etkisi	45
Tablo 10: Rol Belirsizliği, Rol Çatışması ve İş Yükünün Özel Hayata Saldırıya Etkisi.....	46
Tablo 11: Rol Belirsizliği, Rol Çatışması ve İş Yükünün İletişime Saldırıya Etkisi.....	46
Tablo 12: Rol Belirsizliği, Rol Çatışması ve İş Yükünün Örgütsel Araçlarla Saldırıya Etkisi	47
Tablo 13: Rol Belirsizliğinin İş Yüküne Etkisi	47
Tablo 14: Rol Belirsizliği ve İş Yükünün İşte Tacize Etkisi.....	48
Tablo 15: Rol Belirsizliğinin İşte Tacize Etkisinde İş Yükünün Aracı Rolü	48
Tablo 16: Rol Çatışmasının İş Yüküne Etkisi	49
Tablo 17: Rol Çatışması ve İş Yükünün İşte Tacize Etkisi.....	49
Tablo 18: Rol Çatışmasının İşte Tacize Etkisinde İş Yükünün Aracı Rolü	50
Tablo 19: Cinsiyete Göre Fark Analizi Sonuçları	50
Tablo 20: Medeni Duruma Göre Fark Analizi Sonuçları.....	51
Tablo 21: Eğitim durumuna Göre Fark Analizi Sonuçları	52
Tablo 22: Yaş Gruplarına Göre Fark Analizi Sonuçları	53
Tablo 23: Çalışma Süresine Göre Fark Analizi Sonuçları	55
Tablo 24: Görev Yapılan Birime Göre Fark Analizi Sonuçları.....	57
Tablo 25: Çalışma Şekline Göre Fark Analizi Sonuçları	58

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Araştırma Modeli.....	33
--------------------------------	----

Tezin Başlığı: Hemşirelerde İş Yükü, Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği ile Psikolojik Taciz Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Sakarya Kamu Hastaneleri Örneği	
Tezin Yazarı: Feyza BOZ	Danışman: Doç. Dr. Mahmut AKBOLAT
Kabul Tarihi: 05 Nisan 2019	Sayfa Sayısı: ix (ön kısım) + 75 (tez) + 8 (ek)
Anabilim Dalı: Sağlık Yönetimi	
<p>Bu çalışmada hemşirelerdeki rol belirsizliği, rol çatışması, iş yükü ve psikolojik taciz arasındaki ilişki, iş yükünün psikolojik tacizin alt boyutlarına ve doğrudan psikolojik tacize olan etkileri, rol belirsizliği ve rol çatışmasının psikolojik tacize olan etkisinde iş yükünün aracı rolünün incelenmesi amaçlanmıştır.</p> <p>Çalışmada veri toplamak amacıyla, Psikolojik Taciz Ölçeği (Bjorkqvist ve Osterman, 1992), Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği Ölçeği (Rizzo ve arkadaşları, 1970), İş Yükü Ölçeği (Beehr ve arkadaşları, 1976) ve katılımcıların sosyo demografik özelliklerinden oluşan bir anket formu kullanılmıştır. Çalışma Sakarya Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Yenikent Devlet Hastanesi ve Toyotasa Acil Yardım Hastanesi'nde görev yapan 260 hemşire üzerinde gerçekleştirilmiştir. Verilerin analizinde, IBM SPSS Statistics 22 programından yararlanılarak tanımlayıcı istatistiksel yöntemlerin yanı sıra, korelasyon ve regresyon analizleri ile bağımsız örneklerde t testi ve tek yönlü varyans analizinden yararlanılmıştır. Veriler 0,05 güven aralığında analiz edilmiştir.</p> <p>Çalışmanın bulgularına göre psikolojik taciz boyutu ile rol çatışmasının ve iş yükünün, iş yükü ile rol belirsizliği ve rol çatışmasının; rol çatışması ve iş yükü ile aralarında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır. Rol belirsizliği psikolojik tacizin alt boyutlarından özel hayata saldırıyı negatif yönde, rol çatışması psikolojik tacize ve psikolojik tacizin alt boyutlarından sözlü saldırıya ve örgütsel araçlarla saldırıya pozitif yönde, iş yükü psikolojik tacize ve psikolojik tacizin alt boyutlarından sözlü saldırıya, özel hayata saldırıya ve örgütsel araçlarla saldırıya pozitif yönde etkilemektedir. Ayrıca rol çatışmasının psikolojik tacize etkisinde iş yükünün aracı rolü bulunmaktadır. Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerinden medeni durumlarına göre rol belirsizliği, rol çatışması ve iş yükü boyutlarında; eğitim durumuna göre iş yükü boyutunda; çalışma süresi bakımından rol belirsizliği, rol çatışması ve iş yükü boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmaktadır.</p> <p>Çalışmanın sonuçlarına göre, çalışanların veriminin artırılması amacıyla psikolojik tacizin olumsuz sonuçlarının belirlenmesi ve önlenmesi amacıyla kurumsal çalışmaların yapılması, kurum düzeyinde taciz karşıtı politikalar benimsenmesi; rol çatışması ve rol belirsizliği algısının ortadan kaldırılması için hemşirelere yerine getirmek zorunda olduğu görevlerin, işlerine ilişkin sorumlulukların ve iş tanımlarını net olarak öğretilmesi önerilmektedir.</p>	
Anahtar Kelimeler: Hemşire, Psikolojik Taciz, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği, İş Yükü.	

Title of the Thesis: Analyzing the Relationships between Mobbing and Work Load, Role Conflict, and Role Ambiguity among Nurses: A Case of State Hospitals in Sakarya Province	
Author: Feyza BOZ	Supervisor: Assoc. Prof. Dr. Mahmut AKBOLAT
Date: 05 April 2019	Nu. of Pages: ix (pretext) + 75 (mainbody) +8 (app.)
Department: Health Management	
<p>This study deals with the relationships between mobbing and role ambiguity, role conflict, and work load among nurses; the effects of work load on sub-dimensions of mobbing as well as its direct effect on mobbing; and the moderator role of work load in the effects of role ambiguity and role conflict on mobbing.</p> <p>Data collection tools of the study are The Work Harassment Scale (Bjorkqvist and Osterman, 1992), Role Conflict and Ambiguity Scales (Rizzo et al., 1970), Role Overload Scale (Beehr et al., 1976), and a survey form about participants' socio-demographic characteristics. The study was conducted with 260 nurses working in Sakarya University Training and Research Hospital, Yenikent State Hospital, and Toyotasa Emergency Hospital. IBM SPSS Statistics 22 program was used to analyze data. In addition to descriptive statistics, correlation and regression analyses, independent samples t-test, and one-way analysis of variance were employed in the study. The data were analyzed at a confidence interval of 0.05.</p> <p>The study results showed that there are statistically significant relationships between mobbing and role conflict and between mobbing and work load; between work load and role ambiguity and between work load and role conflict; and between role conflict and work load. Role ambiguity has a negative effect on attack on private life, which is one of the sub-dimensions of mobbing. On the other hand, role conflict has a positive effect on mobbing as well as its two sub-dimensions that are verbal attack and attack with organizational instruments. Moreover, work load has a positive effect on mobbing and on verbal attack, attack on private life, and attack with organizational instruments, which are among the sub-dimensions of mobbing. Furthermore, work load has a moderator role in the effect of role conflict on mobbing. There are statistically significant differences between the participants depending on socio-demographic characteristics. There are statistically significant differences between the participants in terms of role ambiguity, role conflict, and work load by marital status; in terms of work load by educational background; and finally terms of role ambiguity, role conflict, and work load by working period.</p> <p>The study indicated that there is a need for institutional efforts to detect and prevent the negative results of mobbing so as to raise employees' productivity. It is necessary to adopt anti-mobbing policies within organizations. Also, it is recommended that nurses be informed clearly about their duties, responsibilities, and job definitions in order to eliminate perceptions of role conflict and ambiguity.</p>	
Keywords: Nurse, Mobbing, Role Conflict, Role Ambiguity, Work Load.	

GİRİŞ

Gerek hemşireler, gerekse diğer çalışanlar için iş yükü, rol çatışması ve rol belirsizliği ile psikolojik taciz günümüzün önemli işyeri sorunlarıdır. Hastaneler gibi oldukça karmaşık yapıda ve çok sayıda uzmanın çalıştığı iş çevrelerinde iş yükü, rol çatışması ve rol belirsizliğinin önemi ortadadır. İş yükü, rol çatışması ve rol belirsizliği birbirleriyle ilişkili kavramlardır. Ayrıca, psikolojik taciz sağlık kuruluşlarının önemli sorunlarından ve rol belirsizliği, rol çatışması ve iş yükü algısıyla psikolojik taciz arasında da ilişki beklenmektedir.

İş yerlerinde olumsuz iş ilişkilerine ve huzursuz çalışma ortamına sebep olan koşulların iyileştirilmesi, çalışma hayatının kalitesinin yükseltilmesi için önemlidir. İş yükü fazlalığı, çalışanların rollerindeki belirsizlikler ve rollerin birbirleriyle alakasız olması gibi sebepler çalışanların sağlığını ve performansını tehdit ederek örgütlere zarar verir. Huzursuz çalışma ortamında tüm çalışanların performansı olumsuz etkilenebilir ve başarılı olamayan çalışanlar örgütlerin verimini düşürür.

İçinde bulunduğumuz zamanda artan rekabet koşullarının etkisiyle çalışanlar küçülme, yeniden yapılandırma gibi yeni kavramlarla tanışmış; fazla ve verimli çalışmak zorunlu hale gelmiştir. Aynı ortamı paylaşan, birbirleriyle etkileşim ve rekabet içinde olan çalışanlar başarı ve kariyer hedefli olduklarından etik dışı davranışlarda bulunup işyerlerinde çatışma yaşamaya başlamışlardır (Çelik, 2013: 1). Dolayısıyla bireylerin ve grupların birlikte çalıştığı örgütlerde; örgüt içi bağımlılıklar, amaç farklılıkları, algılama farklılıkları gibi sorunlardan kaynaklanan ve örgütün normal faaliyetlerinin durmasına ya da karışmasına sebep olan (Eren, 1993: 13) çatışmanın çözümü ya da sonlandırılması örgütlerin önemli sorun alanları haline gelmiştir.

Çatışmalar çalışanlar üzerinde ciddi bir baskı yaratır. Kendisini baskı altında hisseden çalışan bir süre sonra özgüven eksikliği yaşar. Yaşanan çatışma kronik bir hal alıp kasıtlı ve tek bir hedef odaklı psikolojik taciz hareketi olarak meydana gelebilir. Bu durumların yaşandığı kurumlarda çok iyi değerlendirme yapıp yaşanan sıkıntılar çözümlendirilmelidir (Işkın, 2010: 1).

Sağlık kurumlarındaki meslek gruplarının görev, yetki ve sorumluluklarının belirsizliği, birçok meslek grubunun bir arada bulunması ve teknolojik gelişmeyle sağlanan teknik

cihazların sayıca artışı hastaneleri karmaşık bir hale sokmuş ve büyük bir çatışma potansiyeli oluşturmuştur. Hastanelerin karmaşık yapısı da rol çatışması ve rol belirsizliğinin yüksek düzeyde yaşanmasına zemin oluşturmuştur (Kılınç, 1998).

Leymann (1990: 120), psikolojik tacizi yetişkin insanların iş yaşamındaki gruplaşmaları ve sergilenen düşmanca tavırları tanımlamak için kullanmıştır. Leymann'a göre psikolojik taciz bir veya birden fazla kişinin genellikle tek bir kişiye karşı sistemli, düşmanca ve ahlaka aykırı davranışları içerir. Bu durumdaki kişi savunmasız ve çaresiz kalır. Herhangi bir davranışın psikolojik taciz olarak kabul edilebilmesi için tacizkar davranışlar haftada en az bir kez ve en az altı ay süreyle devam etmesi gerekir. Devam eden davranışlar zamanla hem mağdur, hem tacizin yaşandığı kurum, hem de toplum açısından birçok ciddi olumsuz sonuçları doğurur.

TBMM (2013:188) raporuna göre Türkiye'de sağlık çalışanlarının aşırı iş yüküne sahip oldukları, Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (OECD) ve Dünya Bankası tarafından yapılan çalışmayla da Türkiye'de 1000 nüfus başına düşen hemşire sayısının OECD ortalamasının yaklaşık beşte biri kadar olduğu vurgulanmıştır (Okan ve Özbek, 2016: 205-206).

Toplum için hizmetlerin üretilip sunulduğu eğitim ve sağlık alanlarında çalışanlar psikolojik tacize daha sık ve yoğun olarak maruz kalabilmektedirler (Özen, 2007: 17). Sağlık kurumlarında yoğun iş yükü, düzensiz ve belirsiz iş koşulları sağlık çalışanlarının psikolojik tacize maruz kalma olasılığını ve tükenmişliğini arttırmaktadır (Dikmetaş ve diğerleri, 2011:138; Parent-Thirion ve diğerleri, 2007:38).

Sauter ve Murphy (1999)'a göre iş yükü çalışana yüklenen görev ve sorumluluğun çalışanın kapasitesini aşması ve görevlerinin ifası için kısıtlı kaynak temin edilmesi durumunda ortaya koyduğu tepkidir (Töngür, 2016: 551). İş yükü zihinsel ve duygusal açıdan zorlanmayı da ifade eder (Omolayo ve Omole, 2013: 239).

Örgütsel açıdan rol, bir kişinin sahip olduğu statülerin gerektirdiği davranışlar dizimidir. Ancak çalışma ortamında her zaman gereken davranışlar gerçekleşmez. Rol yükümlüsü farklı sebeplerle birbirleriyle uyumsuz beklentilerle karşılaştığında rol çatışması, beklenen role ilişkin yeterli bilgiye sahip olmadığında rol belirsizliği ortaya çıkmaktadır (Fisher, 1995: 2).

Bu çalışmada hemşirelerin iş yükü, yükümlüsü olduğu rollerin ifası sırasında yaşadıkları belirsizlikler veya çatışmalar ve bunların psikolojik tacizle olan ilişkileri ele alınmıştır. Bu kapsamda çalışmanın ilk bölümünde iş yükü, rol belirsizliği, rol çatışması ve psikolojik taciz kavramlarına ilişkin literatür tartışılmaktadır. İkinci bölümde çalışmanın yöntemi ve bulguları, son bölümünde ise mevcut literatürle çalışmanın bulguları tartışılmakta ve sonuç ve önerilerle çalışma sonlandırılmaktadır.

Çalışmanın Amacı

Bu tez kapsamında, Sakarya İli merkez kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin iş yükü, rol çatışması, rol belirsizliği ve psikolojik tacize maruz kalma durumlarını belirlemek ve iş yükü, rol çatışması ve rol belirsizliğinin psikolojik tacize etkilerini incelemek amaçlanmaktadır. Ayrıca, çalışmanın bulguları orta ve üst düzey yönetimin dikkatine sunularak, konu hakkında gerekli önlemlerin alınmasına katkı sağlamak, en azından farkındalık yaratmak hedeflenmektedir.

Çalışmanın Önemi

Sağlık insan gücü kamu ve özel sektörde toplumun ihtiyaç duyduğu sağlık hizmetlerini üreten personelin tamamı olarak tanımlanır. Sağlık insangücü planlaması ise topluma bugün sunulan ve gelecekte sunulacak olan sağlık hizmetlerini gerçekleştirmek üzere sağlık çalışanlarının yeterli nicelikte ve yüksek nitelikte, doğru zamanda ve doğru bir şekilde istihdam edilmesidir (Sağlık Bakanlığı, 2014: 3).

Sağlık yöneticileri, eldeki mevcut insan gücünü etkin ve verimli kullanmak, sürekli, kaliteli ve güvenli sağlık hizmetleri yürütmek adına sağlık çalışanlarına, uygun sayıda ve niteliklerine göre görev dağılımı yapmalıdırlar.

Sağlık insangücünün önemli bir bölümünü oluşturan hemşirelere sağlıklı bir çalışma ortamı sağlanması, hemşire insangücü planlaması yapılması kaliteli sağlık hizmetleri ve sağlıklı toplum için önemlidir. Hastanelerdeki sağlıksız çalışma ortamları hem hemşireleri hem de hastaları negatif yönde etkilemektedir. Sağlık çalışanlarının çalışma ve yaşam kalitesi, fiziksel ve ruhsal sağlığı çalışma ortamı ve koşulları ile alakalıdır (Özsayın ve Giersbergen, 2018: 120). Hastanelerdeki geniş ve karmaşık örgüt yapılanması, sağlık çalışanlarının rollerini karmaşık hale getirerek rol çatışması ve rol belirsizliği yaşamalarına sebep olabilmektedir (Esatoğlu ve diğerleri, 2004: 136). Rol

çatışması ve rol belirsizliğinin yaşanması sağlık çalışanlarında karışıklık, inançları ile çatışma, verimsiz çalışma, etkisiz yönetim, başarısız hizmetler gibi olumsuz sonuçlara sebep olarak hizmet kalitesini düşürmektedir (Stanley, 2006: 31; Adıgüzel, 2012: 163). Çalışanların fazlaca yüklendiği roller aşırı iş yükü olarak tanımlanır, aşırı iş yükü uzun zaman çalışmayı, ezici ve zorlayıcı çalışmayı kapsar (Greenhaus ve diğerleri, 1989: 134). Aşırı iş yükü sağlık çalışma alanlarını stresli çalışma alanlarına dönüştüren önemli faktörlerdendir (Dede ve Çınar, 2008: 5).

Hizmet sektörünün önemli bir kısmını oluşturan sağlık sektöründe, sunulan hizmetlerin sürekliliği, insan gücünün yoğun kullanılması ve kadın çalışanların sayıca fazla olması gibi faktörler nedeniyle psikolojik taciz diğer sektörlerle göre daha fazla görülebilir (Turaç ve Şahin, 2014: 89). İşyerlerinde bir veya birden fazla kişi tarafından bir kişiye ya da gruba sistematik bir biçimde yapılan düşmanca ve etik olmayan davranışlar olarak tanımlanan işyerinde psikolojik taciz (Leymann, www.leymann.se), mağdurlarında psikolojik ve fizyolojik ciddi ve kalıcı hasarlar meydana getirmektedir.

Bu çalışma psikolojik taciz kavramının oluşmasında etkili olan faktörlerin tespit edilmesi, benzer kavramlardan ayırt edilmesi ve gerek yöneten gerekse yönetilen kişilerin yaşadıklarının psikolojik taciz olup olmadığını anlamaları ve duruma göre alacağı önlemlere karar verebilmeleri açısından önem taşımaktadır.

Çalışmanın Yöntemi

Çalışmanın örneklemini Sakarya ili merkezindeki kamu hastanelerinde görev yapan 260 hemşire oluşturmaktadır. Çalışmada veri toplama aracı olarak Bjorkqvist ve Osterman (1992) tarafından geliştirilen Psikolojik Taciz Ölçeği, Rizzo ve arkadaşları (1970) tarafından geliştirilen Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği Ölçeği, Beehr ve arkadaşları (1976) tarafından geliştirilen İş Yükü Ölçeği kullanılmıştır. Verilerin analizinde, tanımlayıcı istatistiksel yöntemlerin yanı sıra, korelasyon ve regresyon analizleri ile bağımsız örneklerde t testi ve tek yönlü varyans analizinden yararlanılmıştır.

BÖLÜM 1: KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Çalışmanın bu bölümünde, hemşirelerde iş yükü, rol çatışması ve rol belirsizliği ile psikolojik taciz arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik alan araştırması yer almaktadır.

1.1. İş Yükü

1.1.1. İş Yükü İle İlgili Kuramsal Açıklamalar

Çalışma ortamlarında iş görenler verimliliklerini ve sağlıklarını olumsuz etkileyecek birçok faktörle karşı karşıyadırlar. İşverenler çalışanları ayırt etmeden görev tanımlarına uygun iş dağılımı yapmalı, çalışanı olumsuz etkileyen iş özelliklerini belirleyip en aza indirmek ve kontrol altına almalıdırlar (Öğrüş İldız, 2009: 33).

İş yükü; örgütsel olarak verimlilik, kişisel olarak zaman ve enerji harcanmasını ifade eder (Maslach ve Leiner, 1997: 38-39). Her örgütte mesai saatleri içerisinde yapılması gereken işlerin miktarıyla ilgili belirli beklentiler, daha önceden bu beklentilere uygun olarak hazırlanmış bazı görevler mevcuttur. Yapılması gereken işler belirli bir zamanda ve kalitede yapılmalıdır (Cam, 2004: 3). İş yükü çalışanın yapmakta yükümlü olduğu görevlerin yoğunluğunu ifade eden bir kavramdır. İş yükü bir taraftan çalışanlar tarafından stres kaynağı olarak kabul edilmekte; fakat diğer yandan çalışanların daha hızlı öğrenmesi ve kendilerini geliştirmeleri için bir fırsat olarak görülmektedir (Gökkaya, 2014: 3). İş yükü kavramı kişinin işyerinde kendisinden yapması beklenen görevlerin fazlalığına yönelik algıdır. Yapılan işin ağır ya da fazla olması algıya dayalıdır. İş yükü kavramı, kişi başına düşen işin fazlalığı, fazla zaman harcanması anlamına da gelebilmektedir (Greenberg ve diğerleri, 2015: 27). Dolayısıyla iş yükü, kişinin görevini gerçekleştirme sırasında kendisinden talep edilen sorumluluk ve görevlerin yoğunluğunu ifade eder (Peterson ve diğerleri, 1995; Dağdeviren ve diğerleri, 2005; Töngür, 2016: 551). Sauter ve Murphy (1999)'a göre iş yükü çalışana yüklenen görev ve sorumluluğun çalışanın kapasitesini aşması ve görevlerinin ifası için kısıtlı kaynak temin edilmesi durumunda ortaya koyduğu tepkidir (Töngür, 2016: 551). İş yükü bireyin hem zihinsel, hem de duygusal açıdan zorlanmasını da ifade eder (Omolayo ve Omole, 2013: 239). Bazı çalışanlar için yoğun stres ve tükenmişlik ile

sonuçlanırken; bazı çalışanlar için ise herhangi bir zararı olmayan bir kavramdır (Shah, 2011: 257-258).

Günümüzde iş yükünün önemi gün geçtikçe artmaktadır. İşletmeler kar oranlarını yüksek tutmaya çalışırken, çalışanlar iş yükünün azaltılmasını istemektedir. Bu durumda iş yükünü ölçmek ve iş yükünün maksimum seviyelerini belirlemek faydalı olabilir. İş yükü ilk tanımlandığında fiziksel iş yükü olarak algılanmış; fakat zamanla tüm dünyada çalışma standartları değişmiş, insan gücü yerine makinalar kullanılmaya başlanmıştır. Günümüzde iş yükü çalışmaları psikomotor, bilişsel ve iletişim alanlarında yoğunlaşmaktadır (Miller, 200: 5).

Maslach ve Leiter'in (1997) modelinde iş yükü sadece aşırı iş yükü değildir. Aşırı iş yükü kadar gereğinden az iş yükünün de çalışanlar üzerinde strese neden olduğu üzerinde durulmuştur. Aşırı ya da gereğinden az iş yüküne yani iş yükü uyumsuzluğuna müdahale edilmezse bireyler tükenmişlik yaşayabilirler (Karacaoğlu ve Çetin, 2015: 49).

Elloy ve Smith (2003); aşırı iş yükünün nitel olarak iş için bireyin yapması gerekenlerin çok zor olması ile ortaya çıkarken, nicel olarak aşırı iş yükünün bireyin yapması gereken fazla sayıda görevi olması ve bu görevleri yerine getirememesinden kaynaklandığını belirtmektedir (Derya, 2008: 14). Aşırı iş yükü bireye normalin üstünde rol verilmesi olarak tanımlanmakta, uzun süre ve yorucu görevleri kapsadığını ifade etmektedir (Greenhaus ve diğerleri, 1989; Çelik ve Çıra, 2013: 11).

Aşırı iş yükü genel olarak iki grupta toplanabilir

1. Niceliksel (kantitatif) iş yükü;
2. Niteliksel (kalitatif) iş yükü

Niceliksel iş yükü, bireyin bir iş için ayrılan zamanın kısıtlılığı, kısa zamanda çok çeşitli işlerin yapılacak olması ve yapılacak işlerin fiziksel kuvvet gerektiren ve zor olması şeklinde açıklanabilir. Öyleyse görevlerin önceden belirlenen bir zamanda yapılmış olmasını gerektiren çalışma düzeni, gerilim yaratan bir aşırı yüklenme türüdür.

Niteliksel iş yükü ise; kişinin kendisinden beklenen görevleri yerine getirebilmesi için işin gerektirdiği nitelikler ile kişinin sahip olduğu nitelikler arasında uyumsuzluğun

olması durumudur. Bu durumda örgüt çalışanı işin gerektirdiği yeterli donanıma sahip değilse, bu işi yapması kendisi için zor olacaktır (Eroğlu, 2000: 322 - 323).

İnsan biyolojik, sosyal ve ruhsal sınırlarda yaratılmış bir varlıktır. İnsan ortama uyum sağlamak için sahip olduğu yetenekler ile kendisinden beklenenleri karşılar. Çalışma ortamı içinde beklentiler ile kişinin yetenekleri birbirleriyle uyumlu olduğunda kişi başarılı olabilir. Örgüt içinde iş paylaşımı yapılırken işin gerektirdikleri ile kişinin yetenekleri karşılaştırılmalıdır. Yeteneklerini aşan görevlere sahip olan kişi başarısız olabilir. Herhangi bir işte kişinin ortaya koyabileceği en yüksek kapasite ile sahip olduğu yetenekleri doğrudan ilişkilidir (Aksoy, 2014: 48).

Literatürde iş yükü fiziksel, çevresel, zihinsel ve vücut duruşuna bağlı konumsal faktörler olarak da sınıflandırılarak dört ana başlık altında incelenmiştir.

Fiziksel iş yükü, fiziksel aktivite gerektiren işlerde bireyin harcadığı enerjinin bütünüdür. Fiziksel iş yükünün ölçülebilmesi için kullanılan kaynakları ölçmek gerekir. Fiziksel iş yükü enerji miktarı ile ölçülür (Aksoy, 2014: 50). Sarf edilen enerji miktarı üzerinde çalışanın eğitim düzeyi, motivasyon seviyesi, işin doğal yapısı ve çevresel faktörler gibi değişik faktörler etki eder (Babalık, 2005; Aksoy, 2014: 50-51).

Çevresel iş yükü, çalışılan ortamın çevre şartlarından kaynaklanan iş yüküdür. Çok sıcak ya da çok soğuk ortam, yetersiz aydınlatma, gürültü, titreşim ve toz ve gaz gibi bazı zararlı maddelerin etkileri çalışma çevresinin getirdiği iş yükleridir (Dağdeviren ve diğerleri, 2005: 520).

Vücut duruşuna bağlı konumsal iş yükü, dengesiz vücut hareketleri ve ergonomik olmayan konumun yol açtığı iş yüküdür. Kişinin çalışırken vücut postürünü ideal şekilde kullanmasının önemi 18. yy'da Ramazzini'nin düzensiz ve şiddetli çalışma hareketlerinin ve dengesiz vücut duruşlarının çalışanlar için nasıl zararlı sonuçlara yol açtığını açıklamasıyla anlaşılmıştır. Çalışma esnasında ters duruşlar çalışanın iş yükünün artmasına sebep olmaktadır (Akay ve diğerleri, 2003: 74).

Zihinsel iş yükü, hesaplama, karar verme, iletişim kurma, hatırlama, araştırma, arama gibi zihinsel aktivitelerin oluşturduğu iş yüküdür (Dağdeviren ve diğerleri, 2005: 520). İş yükünün işgörene etkileri dikkatin azalması, görevleri tam olarak yerine getirememe,

stres, yorgunluk ve performans azalması olarak yansır (Dağdeviren ve diğeri, 2005: 518).

İş yükünün kişiyi olumsuz yönde etkilediği alanlar; belirsiz görev yönelimi, iş yapmakla yükümlü olduğu zamana ait baskı, uyumsuz ya da uygunsuz eğitim ve geliştirme, düşük düzeyde sosyal destek olarak söylenebilir (HSE, 2018: 2-3).

1.1.2. Hemşirelik Hizmetlerinde İş Yükü

Ülkemizde hemşirelik mesleğinin yasa ve yönetmeliklerle görev tanımı yapılmış, hemşirelerin sorumluluk ve yükümlülükleri gelişmelere uygun olarak düzenlenmiştir. Sağlık sistemlerindeki hızlı değişim ve gelişim nedeniyle bakım hizmetlerinde de niteliğin artmasına neden olmuştur (MEB, 2013: 22).

Hemşirelik sağlık sektöründe en geniş yer tutan meslek grubudur. Hemşirelerin iş yükünü etkileyen faktörler; hasta sayısı, hastaların bakım gereksinimi, ünite veya servislerin özellikleri, var olan/kullanılan teknolojiler, hemşire personelin bilgi ve becerisidir.

Hemşirelikte iş yükü hasta başında geçirilen süreden ve hastanın hastanede yatma süresinden etkilenir. İş yükü hasta ve hemşireler için olumsuz etkileri olan önemli iş streslerindedir. Ölüm oranında artış, hasta komplikasyonları, verilen bakım süresinde kısıtlılık yaşanması ve dolayısıyla bakımın kalitesinde azalma olması iş yükünün olumsuz etkileridir (Kiekkas ve diğeri, 2008: 385).

Hemşirelerin iş yükünü oluşturan; bakım verdikleri hastaların genel durumlarıyla ilgili yaşanan duygusal stres, ölmek üzere olan hastalarla çalışma, vardiya ile çalışma gibi nedenler çalışma koşullarını zorlayıcı kılar (Zencirci, 2010: 71).

Hastaların ihtiyaç duydukları bakım aynı düzeyde olmayıp önemli ölçüde değişiklikler gösterebilir. Klinikte ihtiyaç duyulan bakım aynı düzeyde ise personel sayısı önceden belirlenebilir fakat değişken ve karmaşık bakım gereksinimi duyulan kliniklerde personel sayısını tahmin edebilmek zordur. Hasta gereksinimlerinin karşılanmasında hemşire sayısı yetersiz olduğunda hemşirelerin iş yükü artar. Hemşire başına düşen hasta sayısının fazla olması, talebe karşı hemşire arzının yetersiz olması hemşirelerin

üzerine fazladan sorumluluklar yüklemekte, verilen bakımın kalitesini azaltmakta ve hemşirenin iş yükünü artırmaktadır.

1.2. Rol Çatışması

1.2.1.Rol Çatışmasının Tanımı

Rol bireyin hem özel hem iş yaşamında haklarını, yükümlülükleri ve sorumluluklarıdır. Rol, kişi ya da gruptan beklenen kalıplaşmış davranışları ifade eder, bu davranışlar bir takım normlarla önceden belirlenmiştir. Linton (1936) rolü, bireyin örgütsel düzlemdeki statünün belirlediği hak ve yükümlülüklerin toplamı; rol davranışı, statünün tanımlamış olduğu hak ve yükümlülüklerin yerine getirilmesi olarak tanımlamıştır (Kılınç,1991: 20-21).

Rol üç basamaklı bir süreçtir: Birinci basamakta rol yükümlüsüne, uygun rol davranışı ile ilgili beklentiler ve talepler iletilir. İkinci basamak bireyin kendisine yöneltilen rol beklentilerini algılaması ile ilgilidir. Rol çatışması ve rol belirsizliği bu aşamada ortaya çıkar. Rol çatışması rol yükümlüsünde birden fazla kişiden birbiriyle alakasız talep ve beklenti olduğuna yönelik bir düşünce oluştuğunda ortaya çıkar ve kişinin iç dünyasında da psikolojik çatışma yaşamasına yol açar. Üçüncü basamak ise işi yapanın rol davranışını gerçekleştirmesidir. Burada üstlenilen rol ile rol performansı arasındaki ilişki kişinin bireysel ve psikolojik özellikleri ile ilgilidir (Walker ve diğerleri, 1975: 34).

Toplumsal yapının bir parçası olan örgütlerde çalışanların da çeşitli rolleri vardır ve çalışanların bu roller dahilinde davranışları beklenir. Çalışanlar beklenen rolleri yerine getirebildiği sürece verimli ve mutlu olur.

Örgütsel açıdan rol, bir kişinin sahip olduğu statülerin gerektirdiği davranışlar dizimidir. Çalışma ortamı içinde beklentiler birbirleriyle uyumsuz hale geldiğinde ve rolü gerçekleştirme durumunda olanlar değişik nedenlerle kendilerinden beklenen birden fazla rolün etkisi ile ne yapacaklarına karar verip rollerini yerine getiremediklerinde rol çatışması ortaya çıkmaktadır (Fisher, 1995: 2).

Rol çatışması, bireyden birden fazla şeyin talep edildiği veya beklendiği durumlarda ortaya çıkan, beklentilerin yapılmasını zorlaştıran ya da imkansız hale getiren çatışma türüdür (Sığırı, 2007: 179).

Başka bir tanıma göre rol çatışması, bireyin aynı anda birbirleriyle çatışan amaçlara sahip iki ya da daha fazla rolün, birbirleriyle çelişki yaratacak şekilde üst üste gelmesinin sonucudur (Çıtak, 2006; Yavuz, 2011: 50).

Stanley (2006)'e göre rol çatışmasının sağlık çalışanlarında yaşanması yüksektir. Çoğunlukla çalışma sahasındaki roller ile yönetsel roller arasında kalarak gizli çatışma yaşadıklarını belirtmiştir (Narin, 2010: 13).

Örgütler karmaşık ve kompleks sistemler halini aldıkça, bu sistemlerin üyesi olan bireylerin rolleri de çok yönlü ve karmaşık hale gelmiştir. Çok yönlü ve karmaşık hale gelen roller, sistemlerin üyesi olan bireylerden beklentileri birbirlerinden uyumsuz hale gelmekte iş ortamında rol çatışması yaşama olasılığını artırmaktadır (Narin, 2010: 12).

1.2.2. Rol Çatışmasının Çeşitleri

Kahn ve arkadaşları (1964: 203-204) rol çatışmasını beşe ayırmışlardır:

Rol Göndericinin Kendi İçinde Çatışması: Rol yükümlüsüne birbiriyle çelişen ve uyumsuz beklentilerde bulunulması sonucu ortaya çıkan çatışma türüdür. Beklentiler uyumsuz olduğunda birini yerine getirmek diğerini ya olanaksızlaştırır ya da güçleştirir (Kılınç, 1985: 121).

Rol Göndericiler Arasında Çatışma:

Bir rol yükümlüsüne birden fazla rol göndericiden birbirleriyle uyumsuz talep ve beklentilerde bulunulduğunda ortaya çıkar (Narin, 2010: 66). İki ya da daha fazla üstü bulunan geniş kapsamlı organizasyonlarda çalışan bireyler üstleri tarafından birbirinden farklı ve uyumsuz beklenti ve talepler ile karşılaşabilir. Bu durumda birey ne yapacağına karar veremez ve göndericiler arası rol çatışması söz konusu olur (Katz ve Kahn, 1977: 202; Kahn ve diğerleri, 1964: 20; Tunç, 2008: 53).

Roller Arası Çatışma:

Bir kişinin birbirleriyle çelişen birden fazla rolü aynı anda üstlenmesi ve baskı yaşamıyla ortaya çıkar (Bovee ve diğerleri, 1993: 509). Kişinin yerine getirmesi gereken rollerden bir tercih yapamamasından kaynaklanır (Soysal, 2009: 25).

Kişi – Rol Çatışması (Rol Uyuşmazlığı):

Bireylerin yaşam biçimini oluşturan değerler sosyal rolleri öğrenmeyle gerçekleşmektedir (Özan ve diğerleri, 2009: 61). Belirli sosyal rolleri öğrenme ve bunları ortaya koyma aşamasında teorik rol beklentileri ile pratik rol davranışları arasında bir uyum olmasına rol bütünleşmesi adı verilir. Sosyal yaşamda bu pek mümkün olmayabilir (Eroğlu, 1996: 86-87).

Kişi-rol çatışması, rol sorumlusunun kişilik, yetenek, istek, inanç ya da değerleriyle uyumsuzluğunu ifade eder (Dökmen, 2008: 146). Örneğin, kan görmeye dayanamayan bir hemşire.

Aşırı Rol Yüklenmesi:

Bireye gerçekleştirebileceğinden fazla rol verildiğinde ortaya çıkar. Verilen roller birbirleriyle uyumsuz değil, ancak gerçekleştirilmesi beklenen zaman ve nitelik sınırları içerisinde başarmanın mümkün olmayacağı hissedilir (Narin, 2010: 60). Cooper ve Marshall (1976)'a göre, bireylere çalışma ortamında zaman zaman normalin üzerinde iş yüklenebilir ve bazı çalışma ortamlarında bu durum kalıcı bir hal alabilir. Bu gibi durumlar, rol çatışmasının yanında stres yaşanmasına da sebep olur (Yalçın, 1995: 31).

1.2.3. Rol Çatışmasının Nedenleri

Rol çatışmasının nedenleri genel nedenler ve örgütsel nedenler olarak ikiye ayrılmaktadır. Genel nedenler çoğunlukla örgütsel yapıdan etkilenmez ve benzer durumlarda ortaya çıkabilir. Buna karşılık örgütsel nedenler tamamen örgütten kaynaklanmaktadır.

1.2.3.1. Genel Nedenler

Rol çatışmasına neden olan genel faktörler şöyle sıralanabilir (Tunç, 2008: 56).

- Rol yükümlüsü rolünün gereklerini bilir. Ancak zamanla toplumsal değişimin sebep olduğu yeni rol ile geleneksel rol arasında farklılıklar nedeniyle bireyin bu iki rol arasında kalması.
- Rol yükümlüsünün yerine getirmesi gereken rolün birbirleriyle çelişen gereksinimler içermesi.
- Toplumsal ya da örgütsel değişim nedeniyle kültürel yapının bozulması durumunda bireyin birbirleriyle uyuşmayan rolleri oynamak zorunda kalması.
- Süreç içerisinde beklenen rollerin birbirleriyle tutarlılık içerisinde olmaması.

1.2.3.2. Örgütsel Nedenler

Kahn ve arkadaşları (1964), rol çatışmasına neden olan örgütsel faktörleri üç ana grupta toplamışlardır:

Rolün Örgütsel Sınırları Aşmayı Gerektirmesi: Bir örgüt içerisinde çalışan bireyin rollerini örgüt içi ve örgüt dışı rolleri toplamı oluşturur. Bireyin yerine getirmesi gereken rol kapsamının geniş olması sonucu beklentilerin fazla olması dolayısıyla rol çatışmasının yaşanması kaçınılmaz olur (Kara, 2010: 31).

Rolün Yenilik Getirici ve Yaratıcı Sorun Çözümünü Gerektiren Bir Nitelik Taşınması: Kurumun değişen ve gelişen şartları sebebiyle kişiye gönderilen rol esnek ve yaratıcı özelliklere sahip olmalıdır. Kurumda örgütsel yapı içinde yer alan daha yaşlı ve tutucu kişiler var olan durumu korumak istediklerinde rolün gereklerini yapmak isteyen rol yükümlüsü ve diğer birey ve gruplar arasında gerginlik yaşanacaktır (Topuz, 2006: 13).

Kişiler Arası İlişkilerin Niteliği: Kişiler arası ilişkilerde aşırı baskı ve güç kullanımı rol çatışmasını artırır (Kılınç, 1998: Yörükoğlu, 2008: 18).

Başka bir çalışmada rol çatışmasının nedenleri beş başlık altında toplanmıştır (Kılınç, 1985: 120-121):

- Rolü gönderen kişinin, rolü oynamasını istediği kişiden çelişen ve uyumsuz beklentilerde olması,
- Birden fazla rol göndericinin taleplerinin çakışması,
- Rol yükümlüsünün yerine getirmesi gereken rollerden birini tercih edememesi,

- Yukarıda belirtilen rol çatışmaları başkalarının beklentileriyle ilgili iken, kişi – rol çatışması olarak nitelenen bireyin rolü ile uyumsuzluğu da rol gereklerindedir.
- Bireye kaldırabileceğinden fazla rolün yüklenmesi

1.2.4. Rol Çatışmasının Sonuçları

Rol çatışmasının hem bireyler hem de örgütler açısından pek çok olumsuz sonuçları vardır.

Bireyin Engellemeye Uğraması:

Örgütlerde çalışan bireylerin örgütten, örgütün de çalışanlardan çeşitli beklentileri vardır. Bu beklentiler birbirleriyle uyumsuzsa çalışan kendisini engellenmiş hissedecektir (Kılınç, 1991: 20; Yavuz, 2011: 54). Gönderilen rollerin etkin olmaması ya da bireyin rolünü gönülce başaramaması bu tür engellemelerin nedeni olabilmektedir (Kılınç, 1988).

Stresin Artması:

Rol çatışması ve belirsizlikler, bireysel stres kaynaklarının önemli faktörlerindedir (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002: 26).

Rol çatışması ile karşılaşan birey örgütteki talep ve beklentileri karşılayamamış olacaktır. Yerine getirilemeyen görevler bireyi, sorumluluklarını gerçekleştiremediği düşüncesine iterek birtakım psikolojik rahatsızlıklar yaşamasına neden olabilecektir. Rol çatışması zamanla bireyler arası çatışmalara dönüşerek çalışma ortamının atmosferini olumsuz yönde etkileyebilecektir (Soysal, 2009: 25).

Düşük Moral:

Rol çatışması yaşayan bireyin yaşayacağı sıkıntılardan biri de örgütte kendini arka planda tutma ve çatışma yaşayacağı kişilerden uzaklaşmaktır. Kişi zamanla normal işlevinden farklılaşabilir, işe yabancılaşabilir, rolünün engellenmesi sebebiyle işe yaramadığı düşüncesi moralini ve iş tatminini azaltabilir. Örgüt içinde güvene dayalı ilişkilerin kurulması güçleşebilir, örgütsel güven azalabilir ve kişi örgüt hakkında

negatif duygular geliştirebilir. Bunun sonucunda birey rol çatışmasının çözümlünde etkili olabilecek işbirliği olanaklarını ortadan kaldıracaklardır (Kılınç, 1998:109).

İletişim Güçlükleri:

Rol çatışmasının etkileri, kişinin kendini soyutlayarak duygusal boyutta yaşadıkları ile ortaya çıkar (Kahn ve diğerleri, 1964: 65-67). Çatışma yaşayan birey zihnen yorgun ve içine kapanık hale gelerek rol düzleminde bulunan diğer bireylerle iletişimde güçlük çeker. Bu iletişim güçlüğü bireyin kendini ifadesini zorlaştıracak, mutsuzluğunun kaynağı olan olumsuzlukları gerekli yer ve kişilere iletemeyecek ve yeterli ve gerekli iletişim sağlanamayarak olumsuzluklar artarak yaşanacaktır (Kılınç, 1991: 23).

Düşük Moral, İş Tatmini ve Güvenin Azalması:

Rol çatışması içinde olan birey, yükümlü olduğu rolleri gerçekteştirmede içinde bulunduğu örgüte yabancılaşabilir, performansında azalma olabilir. Başarısız olma düşüncesi moralini ve iş doyumunu azaltabilir. Bu olumsuz olaylar kişiye çalıştığı örgüte karşı negatif duygular geliştirmesini sağlar ve örgütün diğer çalışanlarına duyduğu güveni azaltır (Kılınç, 1988: 109; Kılınç, 1991: 20-21).

1.3. Rol Belirsizliği

1.3.1. Rol Belirsizliği Tanımı

Kişinin rol beklentilerini tam olarak algılamaması ya da bir rolün gerçekteşmesi için ne yapılacağı konusunda yaşanan belirsizlik rol belirsizliği olarak tanımlanır. Rol belirsizliği kişinin kendisinden beklenen rol beklentilerini yerine getirebilmesi için gerekli bilgiden yoksun olduğunda ortaya çıkar. İş gören karar vermede güçlük çekiyorsa, rol beklentilerini ya da gerçekteştirdiği görevlerin ne şekilde değerlendirileceğini bilmiyorsa rol belirsizliği yaşanmaktadır (Muchisky, 1997: 354).

Kahn ve arkadaşlarına (1964: 73) göre rol belirsizliği; bireyin işyerinde kendisine verilen görevde istenen performansı sağlayabilmesi için bireye sunulan, var olan bilginin; gereken bilgiden az olmasıdır. Kişi işyerindeki hak, görev ve sorumluluklarını bilmeli, kendisinden beklenenleri nasıl yeterli düzeyde karşılayabileceği konusunda fikir sahibi olmalıdır. Aynı zamanda rolünü gerçekteştirebilmesi ya da

gerçekleştirememesi durumunda ortaya çıkacak potansiyel sonuçları da bilmelidir (Kahn ve diğerleri, 1964: 22).

İş tanımının yetersiz olması ya da bireyin sorumluluk sınırlarının tam olarak çizilmemesi de rol belirsizliği olarak kabul edilmektedir (Sığırı, 2007: 179).

Rol belirsizliği yaşanan bir örgütte, yaptığı işin sorumluluk sınırlarını bilmeyen bir çalışan, görevlerinin gerekleri konusunda açık ve tutarlı bilgiye sahip olmadığı için diğer çalışanların sınırlarına müdahale etmekte ve böylece örgütsel çatışma yaşanmasına sebep olabilmektedir. Ayrıca, rol belirsizliği bazı iş yapmayan kişilerin sorumluluklarını da yerine getiren diğer kişilerin, arkadaşının işini de yüklenmesiyle baskı altında hissetmesine sebep olabilmektedir (Şahin, 2005: 54-55).

Rol belirsizliği, görevin başarılması için gerekli olan bilginin eksikliğinde veya zayıf, etkin olmayan iletişim olduğu durumlarda ortaya çıkar. Bu belirsizlik eğitimin yetersizliği, zayıf iletişim ve bilginin rol takımındaki diğer kişiler tarafından çarpıtılması veya kasti olarak paylaşılmaması sebebiyle de oluşabilmektedir (Pehlivan, 1995: 35).

Ekonomik, toplumsal, kültürel ve teknolojik değişmelerle birlikte iş hayatı giderek karışık bir hal almaktadır. Yapılması gereken işler daha fazla uzmanlık gerektirir, sonradan gelen personelin görevlerini tam olarak belirlemek zorlaşır. Yönetim sürecinde görevli kişiler fikir yürütmekte zorlanır veya isteksizleşir dolayısıyla işgörenin görev tanımları bilinçli olarak belirsiz de bırakılabilmektedir. Bu durumda yönetim görev dağılımı yapmaktansa astların kendi çabalarıyla becerilerini ortaya koymalarını ve görev ve sorumlulukların bu yolla sağlanmasını tercih edebilirler (Cole, 1989, 36-39).

1.3.2. Rol Belirsizliği Türleri

Tosi ve diğerleri (1990) rol belirsizliğinin türlerini görev belirsizliği ve sosyal-duygusal belirsizlik olarak iki grupta toplamaktadır.

Görev Belirsizliği:

Örgütte çalışanın iş tanımının tam olarak yapılmaması ve belirsiz olması durumudur. Çalışan bireyin işini nasıl yapacağına dair açık yönlendirmeler olmadığında belirsizlik ortaya çıkar (Yeşilyurt, 2009: 22).

Sosyal- Duygusal Belirsizlik:

Çalışanın kendisinin başkaları tarafından nasıl değerlendirildiğini bilememesidir. Değerlendirme kriteri açık olmadığında ve diğer bireylerden de buna ilişkin geri bildirim alınmadığında sosyal-duygusal belirsizlik tipi ortaya çıkmaktadır (Özkalp ve Kırel, 2003: 153).

Çalışanın yetki sınırlarını bilmemesi, işiyle ilgili açık, net ve planlı hedeflerinin olmaması, işinde zaman yönetimini yapamaması, sorumluluklarını bilmemesi, kendisinin performans beklentilerini bilmemesi, görev, yetki ve sorumluluklarının net olmaması gibi etmenler çalışanın rol belirsizliğini arttıran unsurlardır (Ceylan ve Ulutürk, 2006: 49-50).

1.3.3. Rol Belirsizliği Nedenleri

Organizasyonlar geliştikçe daha karmaşık bir hal almakta, yapılan işler daha özel ve farklı hale gelmektedir. Dolayısıyla işgörenlerin çalışmalarındaki uyumu sağlamak üzere daha fazla denetim gerekmekte ve organizasyonel planlamada ihtiyaç duyulan birey sayısı artmaktadır. Organizasyonun büyük ve karmaşık olması normal durumda ve değişen denge durumlarında kavramayı zorlaştırır. Büyük ve kompleks yapıdaki organizasyonlar, örgütün hızla büyümesi ve görev, yetki ve sorumlulukların yeniden belirlenmesi, benzer görevleri yapan kişilerin görev yerlerinin değiştirilmesi ve yönetimin etkili bir bilgi akışı sağlayamaması rol belirsizliğinin sebeplerindedir (Kahn ve diğerleri, 1964: 90). Tomey (1996) rol belirsizliğini arttıran etmenleri; örgütün çok büyük ve karmaşık olması, hızlı örgütsel gelişmeyle birlikte yeniden örgütlenme, personeli etkileyen örgütsel çevrede meydana gelen değişimler, birbiriyle ilişkili personelin yer değiştirmeleri ve yönetimin etkin bir örgütsel bilgi akışı sağlayamaması olarak sıralamıştır. İşgörenin görevinde sahip olduğu yetkileri bilmemesi, görevi ile ilgili açık ve net hedeflerin olmaması, zamanını nasıl verimli kullanacağını bilmemesi, kendisinden beklenenleri tam olarak bilmemesi gibi etmenler olarak sıralamaktadır (Ceylan ve Ulutürk, 2006: 49-50).

1.3.4. Rol Belirsizliği Sonuçları ve Etkileri

Devamlı rol belirsizliği yaşayan bireyler gerginlik, kendini değersiz hissetme ve zgven eksikliği yaşarlar ve diğerlerine göre daha fazla iş doyumсуzluđu fazladır (Kahn ve diğerleri, 1964: 84-85).

Rol belirsizliği düzeyinin yüksek olması gerilimin artması, tedirgin duygu durumu, korku ve düşmanlık, iş tatmininin azalması, zgven kaybı ve üretkenliğin azalması gibi olumsuz sonuçlara yol açar. Çalışma ortamında yaşanan belirsizlikler açık ve net iletişim ile minimize edilir (Keçecioğlu, 1998: 98).

Rol belirsizliği ve stres hemşirelerin iş doyumlarını azaltır. Hemşireler kendi aralarında daha çok çatışma içine girer ve bir takım psikolojik rahatsızlıklar da yaşarlar. Bu durum hemşirelerin verdikleri bakımın kalitesini düşürmekte ve hasta memnuniyetinin azalmasına sebebiyet verebilmektedir (Chang ve Hancock, 2003: 155-156).

1.4. Psikolojik Taciz

1.4.1. Psikolojik Taciz Kavramı

İş yerinde psikolojik taciz dediğimiz ‘mobbing’ kavramını 1958 yılında ilk olarak hayvan gruplarının davranışlarını inceleyen Avusturyalı Konrad Lorenz zayıf hayvan gruplarının güçlü ve yalnız bir hayvanı güçsüz bir duruma getirmek ve onu kaçırmak için sergiledikleri davranışları tanımlamak için kullanmıştır. Bu kavramı daha sonra 70’li yıllarda İsveçli bir hekim olan Dr. Peter- Paul Heinemann, bu tür davranışların çocuklar arasındaki oluşumunu incelemiş, çocuklardan oluşan bir grubun, yalnız bir çocuğa yönelik olarak sergiledikleri yıkıcı davranışları incelemiş ve ‘bullying’ terimini bu tür davranışları tanımlamak amacıyla kullanmıştır. Leymann, 1980’li yıllarda, Lorenz ve Heinemann’ı takiben mobbingi ilk olarak psikolojik taciz adı altında yetişkin insanların iş yaşamındaki gruplaşmaları ve sergilenen düşmanca tavırları tanımlamak için kullanmıştır (Eser, 2009: 71). Leymann İsveç ve Almanya’da yaptığı araştırmalar sonucunda taciz ve yıldırma olaylarını çalışma yaşamında da geniş boyutta yer aldığını ortaya koymuş, elde ettiği verilerle ilk raporunu 1984’te yayınlamıştır. Böylece Norveç ve Finlandiya başta olmak üzere pek çok dünya ülkesinde yankı bulan psikolojik taciz olgusu üzerine pek çok araştırma yapılmış ve günümüzde bu çalışmalara devam edilmektedir (Güngör, 2007: 4-5; Davenport, 2003: 3).

İngiliz gazeteci Andrea Adams 1988 yılında BBC radyosunda hazırladığı programlarda psikolojik taciz olaylarını gündeme getirerek kamuoyunun dikkatine sunan ilk kişi olmuştur. Adams daha sonra yaptığı çalışmalarla bir kitap yayınlamış ve 1997 yılında psikolojik taciz kurbanlarına yardım etmek için kendi adına bir dernek kurmuştur (Güngör, 2007: 5; Davenport ve diğerleri, 2003: 4-5).

İşyerinde psikolojik taciz kavramını tanımlayan ilk kitap olan 'The Harassed Worker' 1976'da Brodsky tarafından yazılmıştır. Brodsky kitabında doğrudan psikolojik taciz davranışlarının analizini yapmamış daha çok, bir çalışanın tipik yaşantısındaki güçlüklerden dolayı yaşadığı stres üzerinde durmuştur (Leymann, 1996: 5).

İşyerinde psikolojik taciz konusunu ilk kez Leymann tanımlamıştır. Leymann (1990: 20) psikolojik tacizi '*birinin veya nadir olarak birkaç kişinin bir veya daha fazla kişi tarafından, en az haftada bir kez ve en az altı ay süre ile sistematik olarak, duygusal yönden zarar verici davranışlara maruz bırakılması*' şeklinde tanımlar.

Literatürde işyerinde psikolojik taciz tanımlanırken sıklıkla iki kelime kullanılmaktadır. Bunlar mobbing ve bullying'tir. Mobbing, başına üşüşmek, toplaşmak anlamına gelir, 'mob' fiilinden türemiştir. Bullying ise kabadayılık/zorbalık etmek, bilerek birini korkutmak, zayıf birinin üstüne gitmek anlamlarına gelen 'bully' sözcüğünden türemiş, kabalık yapıp birini rahatsız etmek anlamına gelen bir kavramdır (Cambridge Learner's Dictionary, <https://dictionary.cambridge.org/>). Her iki terimin birbirlerinden farklı kavramları ifade ettiği çeşitli araştırmacılar tarafından ortaya konulmuş olsa da literatürde mobbing teriminin yanında sıklıkla bullying teriminin de kullanıldığı görülür (Zapf, 1999: 70).

Leymann, işyerlerinde çalışanlar arasında görülen olumsuz ve taciz edici davranışlarla ilgili olarak duygusal ve psikolojik boyutunun ağır basması nedeniyle mobbing terimini kullanmayı tercih etmiştir. Çünkü Leymann'a göre bullying fiziksel öfke ve tehdit unsuru içerdiğinden çocuklar ve yetişkinler arasındaki yıkıcı aktiviteleri tanımlamak için kullanılmalıdır (Leymann, 1996: 167).

Mobbing kavramı Türkçe literatüre ilk olarak doğrudan 'mobbing' olarak girmiştir. Mobbingin Türkçe karşılığı konusunda henüz bir netlik yoktur. Mobbing ile ilgili araştırma yapanlar Türkçe karşılık olarak bu kavram yerine 'iş yerinde psikolojik taciz',

‘iş yerinde psikolojik terör’, ‘iş yerinde psikolojik şiddet’, ‘iş yerinde duygusal taciz’, ‘iş yerinde moral taciz’, ‘iş yerinde manevi taciz’, ‘duygusal taciz’, ‘psikolojik taciz’, ‘duygusal şiddet’, ‘iş yerinde zorbalık’, ‘psikolojik yıldırma’, ‘yıldırma’ ve ‘iş yerinde yıldırma’ya yönelik psikolojik saldırı’ kavramlarını kullanmaktadırlar (Baş, 2012: 2-3). Bu tez çalışmasında ‘mobbing’ kavramı ‘psikolojik taciz’ ifadesi kullanılarak ele alınacaktır.

1.4.2. Psikolojik Tacizin Nedenleri

İşgörenler ve kurum açısından oldukça yıpratıcı olan psikolojik tacizin oluşumunda literatürde çok sayıda faktör vardır ve bu faktörler arasında ortak bir görüş bulunmamaktadır (Karatuna ve Tınaz, 2010: 58). Bu kapsamda, iş yerlerinde psikolojik tacizin birçok sebeple ortaya çıktığı çeşitli araştırmalarla ortaya konulmuş ve bunlar arasında alışkanlıklar, inanç gibi bireysel etkenlerin yanında organizasyon yapısı ve örgüt kültürü gibi örgütsel etkenler de bulunmaktadır (Ertürk, 2011: 20).

Leymann, örgütsel faktörlerin psikolojik tacizin ortaya çıkmasında etkili olduğunu, örgütlerde psikolojik tacize neden olarak kurumsal yetersizliğin ve işin yönetimsel eksikliklerinin yıldırma eylemlerine neden olduğunu; kişilik özellikleri ile psikolojik tacize maruz kalma arasında bir ilişkinin olmadığını öne sürmüştür (Karatuna ve Tınaz, 2010: 58). Zapf (1999)’a göre ise yalnızca bir faktör psikolojik tacizin nedeni değildir; mağdur, saldırgan ve organizasyon gibi birden fazla faktörün birleşmesiyle psikolojik taciz ortaya çıkabilir (Zapf, 1999: 71).

Yetersiz iş planı, örgütlerdeki liderlik sorunları, mağdurun mesleki eksiklikleri, statü düşüklüğü ve örgütlerdeki moral düzeyinin düşük olması örgütlerde psikolojik tacize neden olan faktörlerdendir (Tutar, 2004b: 110).

Bu sebepler, psikolojik tacizin hem sebebi hem de sonucu olabilirler. Psikolojik taciz oluşumunda saldırgan ve mağdur kadar örgütsel ve sosyal faktörler de önemlidir.

Bu çalışmada psikolojik tacizin nedenleri saldırganın bireysel özellikleri, mağdurun bireysel özellikleri ve örgütsel nedenler başlıkları altında ele alınacaktır.

1.4.2.1. Saldırganın Kişilik Özellikleri ve Kişilik Bozuklukları

Freud'a göre insanoğlunun iki temel dürtüsü cinsellik ve saldırganlıktır. Bu temel içgüdülerin güçlü olması kişinin toplumla uyumunu zor kılar. İşyerinde psikolojik taciz davranışı gösteren kişiler, saldırganlık eğilimi fazla olan kişilerdir (Tutar, 2004a: 38-39; Çivilidağ, 2011: 28).

Matthiesen ve Einarsen'in (2007) Norveç'te yaptığı çalışmada, saldırgan kişiliklerin geçmiş hayatlarında psikolojik taciz uyguladıkları ya da psikolojik tacize maruz kaldıkları saptanmıştır (Çelik, 2013: 29).

Leymann kişinin kendi yetersizliğini telafi etmek adına psikolojik taciz uyguladığını, sahip olduğu iş pozisyonu ve otoriteleri adına tehlike hissettiğinde diğerlerini küçültücü davrandığını savunur. Leymann'a göre psikolojik tacizin nedenleri; grup kurallarını kabul etmeye zorlamak, düşmanlıktan hoşlanmak, can sıkıntısı içinde zevk arayışı ve önyargıları pekiştirmektir (Davenport ve diğerleri, 2003: 38; Mete, 2013:979).

Narsist, paranoid, obsesif ve anti-sosyal kişilik bozuklukları psikolojik taciz faillerinin ortak özelliklerindedir (Çobanoğlu, 2005: 39).

Narsist kişilik bozukluğuna sahip kişi kendi öneminin fazla olduğunu düşünür ve çevresindekilerin de öyle düşünmesini bekler. Eşsiz biri olduğunu ve sadece yüksek statüdekilerin kendisiyle anlaşabileceğine inanır. En güçlü, en başarılı, kusursuz güzel, deha olduğuna inanır, çevresindekileri kıskanır ve çevresindekiler tarafından kıskanıldığını düşünür. Empatiden yoksundur ve çevresindekilerle çıkar ilişkisi vardır. Kendi otoritelerini sürdürmek adına aynı statüde çalıştığı arkadaşlarını şikayet edebilir ve hatta onlara iftira atabilir (Çelik, 2013: 30; Poussard Minibaş ve Çamuroğlu İdiğ, 2009: 30-32).

Narsist kişilikteki yöneticiler dikkatleri üzerlerine çekme arzusu içinde olduklarından takım halinde çalışmaya ayak uyduramazlar. Astlarını kendilerinden uzak tutarlar, eleştiriye açık değildirler, eleştirildikleri takdirde çileden çıkarlar ve böylece yaratıcılığı ve eleştirel görüşleri engellemiş olurlar (Herdman, 2012: 6). Astların çok başarılı işler çıkarmaları durumunda bunu kendi statülerine tehlike olarak algılayıp tacizde bulunurlar (Çelik, 2013: 30; Poussard Minibaş ve Çamuroğlu İdiğ, 2009: 30-32).

Paranoid kişilik bozukluğuna sahip kişiler kuşkucu, güvensiz, alıngan, kinci, sırcı, öfkeli ve kıskanç duygu durumlarına sahiptir. Paranoid tacizcilerde algı düzeyi yüksektir. Duydukları kuşku duygusuyla başkalarını sorguya çekerler ve çevresindekileri dostları ve düşmanları olarak ayırırlar. Mutlu ve yapıcı olmaları diğerlerinin işlerini düzgün yapmalarına bağlıdır, aksi takdirde kalpleri kırılır ve sinirlenirler. Onlara göre herşeyin sorumlusu kendileridir (Candaş, 2012: 25).

Obsesif kimseler titiz, mükemmelliyetçi, katı kurallı, genelde gergin ve sınırlı yapıda, kendi duygularını hiçe sayan kimselerdir (Candaş, 2012: 25; Tarhan, 2003: 141). Böyle insanların aşırı titiz ve mükemmelliyetçi davranışları diğer insanlar üzerinde baskıcı ve ısrarcı davranarak psikolojik tacizde bulunmalarına yol açmaktadır (Çobanoğlu, 2005: 33).

Kural tanımayan, başkalarının hakkına girmekte sakınca görmeyen, dünyayı kendi istedikleri gibi gören antisosyal kişiler de psikolojik taciz uygulamaya yatkın kişilerdir (Çobanoğlu, 2005: 38). Yönetici konumundaki antisosyal kişi astlardan yasadışı davranmalarını isteyebilir, karşı çıkana psikolojik tacizde bulunabilir. Antisosyal çalışan, kendi sorumluluklarını başkalarının gerçekleştirmesini bekleyebilir, başkaları hakkında bulduğu bilgiyi kötü niyetli kullanabilir, iftirada bulunabilir (Çelik, 2013: 31; Poussard Minibaş ve Çamuroğlu İdiğ, 2009: 34-36).

1.4.2.2. Mağdurların Bireysel Özellikleri

Mağdurun bireysel özelliklerinin psikolojik tacizle karşılaşmasını etkileyip etkilemediği önemli bir tartışma konusudur. Yapılan araştırmalarla psikolojik tacizin tüm işyerlerinde, tüm kültürlerde ve herkesin başına gelebileceği; mağdurların herhangi bir ayırt edici özelliğinin olmadığı ortaya konulmuştur. Leymann (1996) psikolojik taciz mağdurunu “mağdur, kendisinin mağdur olduğunu hissedendir” olarak tanımlar. Leymann (1996), Psikolojik taciz mağdurları ve mağdur olmayanların kişilik özellikleri karşılaştırıldığında taciz öncesi herhangi bir fark olmadığı, gözlemlenen farkların psikolojik taciz süreci bittikten sonra meydana geldiğini savunur. Diğer yandan Huber (1994) işyerinde potansiyel kurban olma tehlikesi olan dört farklı grup açıklamıştır: Yalnız olanlar, farklı olanlar, başarılı olanlar ve yeni başlayanlar (Ermumcu, 2011: 28). Coyne ve arkadaşları (2003) psikolojik tacize maruz kalanları diğerlerine göre daha

uyumlu, daha içe dönük, daha fazla sorumluluk sahibi ve duygusal olarak daha tutarsız olarak tanımlanmışlardır (Çelik, 2013: 32).

Aquino ve arkadaşları (1999), kışkırtıcı (proaktif) ve itaatkar (submissive) kişilikleri psikolojik taciz ve kişilik arasındaki ilişki üzerine ortaya koymuştur. Bu doğrultuda; Coyne ve arkadaşları (2003) kışkırtıcı kişilikteki mağdurların itaatkar olanlara göre bilinç düzeylerinin daha yüksek olduğunu, Vartia (1996) itaatkar kişilik ile psikolojik taciz arasında pozitif ilişki olduğunu öne sürmüştür (Çivilidağ, 2011: 29-30).

1.4.2.3. Örgütsel Nedenler

İşyerinde psikolojik taciz davranışları herhangi bir sektörde ve her türlü şekilde görülmekle birlikte, yapılan bir araştırma, kamu kurumlarından eğitim ve sağlık gibi kar amacı olmayan örgütlerde işyerinde psikolojik tacizin diğer kurumlara kıyasla daha fazla olduğunu göstermiştir. Kar amacı olan, büyük sermayeye sahip, profesyonel yönetilen kurumsal örgütlerde psikolojik taciz olayları daha nadir görülürken, kar amacı gütmeyen, kötü yönetilen örgütlerde psikolojik taciz olayları daha sık görülür (Davenport ve diğerleri, 2005: 65-66; Candaş, 2012: 27). Örgütlerin sahip olduğu kötü yönetim politikaları psikolojik tacize zemin hazırlar. Kötü yönetimle birlikte örgütlerdeki etik bozulma, ilkesizlik gibi yapısal bozukluklar örgütlerde psikolojik tacize neden olan faktörlerdendir. Etik olmayan davranışların hakim olduğu örgüt ortamında dedikodu, yalancılık, kolaycılık gibi olumsuz davranışların baskın olması muhtemeldir ve bu olumsuzluklar karşısında susturulmak istenen kişiler 'potansiyel suçlu' olarak afişe edilerek psikolojik taciz mağduru olabilmektedirler. Aşırı stresli ortam, idarecilerin psikolojik taciz olduğuna inanmaması yada inkar etmesi, gayri ahlaki yönetim tarzı, işletmenin küçülmesi, yeniden yapılanma gibi etmenler de örgütlerde psikolojik tacize neden olurlar (Çobanoğlu, 2005: 41).

1.4.3. Psikolojik Tacizin Çeşitleri

Psikolojik taciz davranışları saldırganların ve mağdurların statülerine göre belirli bir yön çizer. Aralarında ast ve üst ilişkisi bulunan kişilerin birbirine uyguladığı taciz dikey (hiyerarşik) psikolojik taciz olarak değerlendirilirken; eşdeğer pozisyonda olanların birbirlerine uyguladıkları taciz yatay (fonksiyonel) psikolojik taciz olarak değerlendirilir (Tutar, 2004b: 105). Örgüt kültürü ve örgütün hiyerarşik yapısı bir örgütte psikolojik

taciz yönünü belirleyen unsurlardandır. Disiplin ve güç kullanımının yaygın olduğu, astlık-üstlük kavramları hakim olan örgütlerde çoğunlukla dikey psikolojik taciz, astlık-üstlük kavramları baskın olmayan örgütlerde ise yatay psikolojik taciz daha sık görülür (Güngör, 2007:60).

1.4.3.1. Dikey (Hiyerarşik) Psikolojik Taciz

Dikey psikolojik taciz, üstlerin astlarına uyguladığı ya da astların üstlerine uyguladığı taciz olarak iki şekilde uygulanır (Tutar, 2004b: 105).

Yönetici kimse işyerinde kendi altında çalışan kişilere karşı gücünü saldırgan ve cezalandırıcı biçimde kullanıyorsa yukarıdan aşağıya taciz söz konusu olmaktadır (Candaş, 2012: 46). Tacizci çevresindekileri motive edemediği için onlara hakim olmak amacıyla gücünü iş görmek için değil etrafındakilere göstermek için kullanır, imajını kaybetmek istemez (Candaş, 2012: 46; Baykal, 2005: 9). Dikey psikolojik taciz potansiyel bir başkaldırıyı önlemek amacıyla da gerçekleştirilebilir (Hirigoyen, 1998: 67).

Tınaz (2007: 168)' a göre yukarıdan aşağıya psikolojik tacizin bilinen en yaygın nedenleri;

- Sosyal İmajın Tehdit Edilmesi: Yönetici için kendisinden daha başarılı bir astın mevcudiyeti.
- Yaş Farkının Olması: Yönetici kendisinden daha genç birini tehdit olarak görebilir.
- Kayırmanın olması: Kayrılan üst arkasındaki güce güvenerek astıyla onları karşı karşıya getirebilir; kayrılan alt ise bulunduğu pozisyonu hak etmediği düşüncesiyle taciz mağdurudur.
- Politik nedenlerin olması: Astın amirle aynı görüşte olmaması.

Yapılan çalışmalar psikolojik tacizin daha çok üstlerden kaynaklandığını gösterir (Akgeyik ve diğerleri, 2009: 118-119). Ancak aşağıdan yukarıya doğru psikolojik taciz de nadir de olsa görülebilmektedir. Aşağıdan yukarıya doğru psikolojik tacizde işgörenler birlik olup belirli bir amaç doğrultusunda yöneticilerine ya da amirlerine tacizde bulunurlar. Buradaki yönetici dışarıdan gelmiş, örgüt iklimine ters yapıda ve

örgüte ayak uydurmak istemiyorsa çalışanlar yöneticiyi örgüte ait olmadığını hissettirip dışlamak için saldırıda bulunurlar (Fettahlıoğlu, 2008: 49; Hirigoyen, 1998: 69).

1.4.3.2. Yatay Psikolojik Taciz

Yatay psikolojik taciz aynı statüde olan çalışanlar arasında görülen; kıskançlık, rekabet ve statü kaybı korkusu gibi nedenlerle baş gösteren psikolojik taciz türüdür (Davenport ve diğerleri, 2003: 29).

Bir işyerinde yeni gelen birey kişilik özellikleri ve bilgisi dahilinde örgütte yeni bir denge kurmaya çalışır. Fakat bu durum alışlagelmiş durumlara aykırı olup tüm dengeyi bozar. Başarılı, yetenekli, üstün özelliklere sahip, duygularını ve heyecanını gizleyemeyen bu birey geleneksel yapıdaki, işlerin belirli bir düzende dağıtılmış olduğu örgütlerde haksız davranışlara maruz kalarak psikolojik taciz mağduru olur (Tınaz, 2006a: 127).

Yatay taciz uygulayanlar gerçekleştirdikleri taciz davranışlarını inkar ederler. Saldırgan davranışlarla örgütteki motivasyon ve verimliliği arttırmak amacıyla mağduru uyarıp koruduklarını düşünürler (Fettahlıoğlu, 2008: 47; Tutar, 2004a: 94).

1.4.4. Psikolojik Taciz Aşamaları

Psikolojik taciz davranışları en az altı ay devam eden, haftada en az bir defa gerçekleştirilen tek bir kişiye karşı sistematik, düşmanca ve ahlaksızca davranışlardır. Bu durum karşısında mağdur savunmasız ve çaresiz kalır (Leymann, 1996: 168). Psikolojik taciz davranışları mağdurun tepkisine göre ya artarak devam eder ya da sonlanır (Başta, 2016: 163). Psikolojik taciz süreci belirli aşamalar sonucunda ortaya çıkan dinamik bir süreçtir. Ülkelerin kültürel farklılıklarına göre gelişim evreleri değişiklikler gösterir (Güngör, 2008: 45).

Leymann, The Mobbing Encyclopedia'da psikolojik taciz sürecini beş aşamalı bir süreç olarak tanımlamaktadır (Leymann, www.leymann.se).

1.4.4.1. I. Aşama: Çatışma

Bu aşamadaki davranışlar psikolojik taciz davranışı niteliğinde değil ancak psikolojik taciz davranışına dönüşme potansiyeli yüksek davranışlardır. Süreçte tetikleyici kritik

bir olayın gerçekleşmesiyle çatışma başlar. Mağdur bu evrede herhangi bir rahatsızlık hissetmeyebilir (Başta, 2016: 163).

1.4.4.2. II. Aşama: Saldırgan Eylemler

Bu aşamada saldırgan eylemler ve psikolojik saldırılar oluşur. Acımasız davranışlar belirli sıklıkta ve düzenli olarak yapılması, birini cezalandırmak ve üzerine gitmek gibi amaçlarla gerçekleştirilmesi psikolojik taciz sürecinin başladığını gösterir (Leymann, 1996: 168).

1.4.4.3. III. Aşama: Yönetimin Devreye Girmesi

Bu aşamada olay, yönetimin dahil olmasıyla resmiyet kazanır. Yönetim, problemi başından atma isteği ile olayları yanlış yargılayıp saldırgan kişi yada kişilerle birlikte mağdura karşı birlikte hareket eder. Hem psikolojik taciz uygulayanlar hem de yönetim çevresel faktörleri gözetmeksizin mağdurun kendisini savunmaya yönelik olan davranışlarını kişilik problemiymiş gibi yorumlarlar (Leymann, 1990: 121-122; Çelik, 2013: 15-16).

1.4.4.4. IV. Aşama: Yanlış Yakıştırmalar ve Tanılarla Damgalama

Yanlış yorumlamalar sonucu mağdurların çeşitli yanlış psikolojik rahatsızlıklarla damgalandığı aşamadır. Yönetimin hatalı tutumu ve psikolojik taciz konusunda yetersiz bilgi sahibi sağlık uzmanlarının yanlış tanıları negatif döngüyü hızlandırır ve bunun sonucunda çoğunlukla işten atılma veya zorunlu istifa gerçekleşir (Başta, 2016: 163-164).

1.4.4.5. V. Aşama: İşe Son Verilme, Zorunlu İstifa

Mağdurun işten ayrıldığı aşamadır. Mağdurun yaşadığı duygusal gerilim ve takiben psikosomatik rahatsızlıklar devam eder, travma sonrası stres bozukluğuna yol açar (Başta, 2016: 164).

1.4.5. Psikolojik Taciz Etkileri

Psikolojik tacizin kişiye, örgüte ve örgütün diğer üyelerine muhtemel olumsuz etkileri mevcuttur. Bu bölümde psikolojik taciz sürecinin bireye ve örgüte etkileri incelenecektir.

1.4.5.1. Psikolojik Tacizin Bireye Etkileri

Psikolojik taciz davranışlarının yaşandığı organizasyonlarda çalışanlar durumdan doğrudan ya da dolaylı olarak etkilenirler. Çalışanların sağlığı tehdit altındadır, sosyal ve ekonomik açıdan zarar görmeleri muhtemeldir (Tınaz, 2006: 17). Süreçten en fazla zarar gören ve doğrudan etkilenen kişi mağdur kişidir. Bu zarar mağdurda psikosomatik etkileri hemen gösterir, geri dönüşü olmayan, tehlikeli bir hal alabilir (Tutar, 2004a: 107-108).

Mağdur bireyde fizik ve ruh sağlığının bozulması, sosyal izolasyon, işten çıkarılma yada ayrılmak zorunda bırakılma sebebiyle oluşan maddi kayıplar görülür. Mağdur birey ilk olarak durumu kabullenemez, kendisinin hatalı olduğunu düşünür, özgüven ve özsaygı eksikliği yaşar ve dolayısıyla ruhsal ve fiziksel sağlığı iyice bozulur; işine karşı ilgisizlik, bıkkınlık, yılgınlık ve performans azalması ile sürece karşı ilk tepkileri oluşmaya başlar (Tınaz, 2006: 17). Görülen diğer etkiler depresyon, endişe, sinirsel hastalıklar, kronik baş ağrıları, kalp hastalıkları, karın ve bağırsak spazmları, diabet, cilt hastalıkları gibi hastalıklardır. Bu hastalıkların tedavisinin gerektirdiği maddi ve manevi bedeller kişiyi daha da zor duruma sokar (Mercanlıoğlu, 2010: 41).

Psikolojik taciz, bireyin işini kaybetmesine, maddi kazanç kaybına, uzun süren hastalıklardan sonra sosyal izolasyona hatta bazen intihara yol açabilmektedir (Groeblichhoff ve Becker, 1996: 278).

Psikolojik tacizin süresi, sıklığı ve şiddeti ne kadar fazla ise mağdur üzerindeki yıkımı o kadar fazla olur. Fakat her mağdurun baş etme gücü farklıdır, bu sebeple psikolojik tacizin mağdur üzerindeki olumsuz etkileri farklı boyutlarda olabilir (Ergenekon, 2006: 31).

Süreçten ciddi etkilenen, ruhsal işkenceye maruz kalan mağdurların gösterdikleri belirtiler travma sonrası stres bozukluğu belirtilerine benzediği iddia edilmektedir (Çelik, 2013: 60; Matthiesen ve Einarsen, 2004).

Travma sonrası stres bozukluğu büyük travmatik bir olayla karşılaşılması sonucu görülen kaygı bozukluğudur. Bu psikolojik rahatsızlıkta aşırı tedirginlik, aşırı uyarılma, sinirlilik, genel duygusal uyuşukluk, hissizlik, kontrolsüz hareketler, kendisini yada bir başkasını öldürmeye yatkınlık gibi belirtiler görülür. Bu olay sonucunda yaşamın

sürekliği aksar, yaşanan travmatik olayı hatırlatan herhangi bir şey kişinin canını sıkır ve kişi benzer ortamlardan uzak durur. İşyerinde psikolojik tacize maruz kalan çalışan da işyerinden uzak kalmak ister (Güngör, 2007: 74; Davenport ve diğerleri, 2003: 72).

1.4.5.2. Psikolojik Tacizin Örgüte Etkileri

Psikolojik tacizin etkileri mağdur kişiler kadar örgütler için de tahrip edicidir. Psikolojik taciz olaylarının görüldüğü örgütlerde mağdur ve tacizci dışındaki örgütteki diğer kişiler de durumdan dolayı olarak etkilenir ve bu etkiler eğer önlem alınmazsa işyerini aşarak bütün topluma yayılabilir.

Psikolojik tacizin örgütlerdeki ilk sonucu stresli bir çalışma ortamı yaratmasıdır. Stresli bir iklime sebep olan örgütlerde çalışanların iş devir oranları, iş tatminsizliği ve sorumsuzca davranışları artar. Verimlilik ve performans düşer, işe geç gelmeler ya da devamsızlıklar başlar, çevresindekilerle kötü ilişkiler içerisinde olan stresli çalışan işe karşı ilgisiz davranarak zaman kaybı yaratır (Yılmaz, 2014: 39; Tokat ve diğerleri, 2011: 58-59).

İşten ayrılan mağdur da ayrıldığı örgüt de maddi zarar görür. Örneğin, örgütte önemli spesifik görevleri olan ve kurumun geleceği için önemli potansiyele sahip kişinin psikolojik taciz mağduru olması ve işten ayrılması kurum açısından hem bu kişiyi kaybetmenin maliyeti hem de işe yeni alınacak kişileri işe alma, eğitim gibi maliyetleri maddi yüküdür (Rayner, 2000: 32).

Genel performansın düşmesi işyerinde psikolojik tacizin bir diğer etkisidir. Mutsuz olan mağdurun konsantrasyonu düşer, dolayısıyla performansında azalma görülür. Taciz nedeniyle huzursuz çalışma ortamı oluşur ve diğer çalışanların performansları da olumsuz etkilenebilir (Adams, 1997: 179).

1.4.6. Psikolojik Taciz İle Mücadele Yöntemleri

Psikolojik tacizin birey, örgüt ve toplum açısından olumsuz sonuçlarının önüne geçebilmek ya da bu etkileri ortadan kaldırmak amacıyla birtakım önlemlerin alınarak mücadele edilmesi gerekmektedir.

Bireysel Mücadele Yöntemleri: Psikolojik taciz ile bireysel mücadele etmenin üç yolu vardır. Uygulanacak yol tarafların kişiliklerine ve maruz kaldıkları psikolojik taciz

türüne göre seçilmelidir. ‘Psikolojik tacize anlayış göstermek’ birinci yoldur, psikolojik taciz etkilerinin giderek şiddetlendiği durumlarda seçilmesi sakıncalı, psikolojik taciz etkilerinin giderek azaldığı ve birey için zorlayıcı olmadığı durumlarda seçilmesi uygun olabilir. İkinci yol ‘karşı savaş vermek’ tir. Tacizci ile aynı yöntemi kullanmadan, ahlak kuralları ve kanuna uygun davranışlarla saldırganı sıkıştırılmalıdır, bu yöntemde mağdurun sosyal desteğe ihtiyacı vardır. Üçüncü yol ‘geri çekilme taktiği’ dir. Tacizci ile mağdur arasında güç mesafesinin yüksek olduğu durumda istenmeden seçilir (Tutar, 2004a:125-126).

Çalıştığı kurumda kalıp gerçekleşen kötü olayları tümüyle kabul edip pasif bir tutum sergileyen mağdur kendini daha da şiddetli bir psikolojik taciz süreci içinde bulabilir, özgüvenini, kurumdaki konumunu ve / veya itibarını kaybedebilir (Tınaz, 2010: 64).

Örgütsel Mücadele Yöntemleri: Her kurum psikolojik taciz eylemlerinin görülmesi yönünden risk altındadır. Psikolojik taciz süreci sonucunda kuruluşlar büyük oranda nitelikli eleman kayıpları ile karşılaşabilirler ve kurum iklimi olumsuz etkilenir (Çobanoğlu, 2005: 116).

Örgütün psikolojik tacize karşı bir politikaya sahip olması psikolojik taciz ile mücadelede önemlidir (Tutar, 2004a: 145). Örgütler yöneticilerine verdiği eğitimlerle tüm yöneticilerin psikolojik taciz konusunda bilgilendirilmesini sağlamalı (Tınaz, 2010: 65) ve uzman psikologlar yardımıyla sağlam bir örgüt kültürü oluşturmalıdır (Tınaz, 2006: 188). Örgüt içerisinde çalışanların psikolojik tacize yönelik farkındalığının artırılması, çatışmanın ilk aşamasında durumun fark edilip hemen müdahale edilmesi ve psikolojik tacize karşı yaptırımların açıkça ortaya konulması psikolojik tacize karşı örgütsel mücadelede etkilidir (Tınaz, 2010: 65).

Toplumsal Mücadele Yöntemleri: Psikolojik taciz ile ilgili farkındalığı arttırmanın önemi bireysel ve örgüt düzeyinde olduğu kadar toplumsal boyutta da önemlidir. Bu amaçla toplumun tüm düzeyinde bilgilendirme sağlanmalıdır (Tınaz, 2006: 21). Sosyal medya araçları vasıtasıyla toplum psikolojik taciz konusunda bilinçlendirilebilir, Çalışma Ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi Alo 170 hattı mağdurlara hem hukuki hem de bünyesindeki psikologlar aracılığıyla destek ve yardım sağlamaktadır. Ayrıca sendikalar işyerlerindeki psikolojik taciz saldırılarını araştırıp iş sözleşmelerine yönelik maddeler ekletebilmektedirler (Davenport ve diğerleri, 2003; Mizrahi, 2013:448).

Hukuksal Olarak Tanınan Haklar: Türk iş yargısında “İşyerinde Psikolojik Taciz” kavramı ilk olarak Ankara 8. İş mahkemesinin 20.12.2006 tarihli, 2006/19 E. Ve 2006/625 K. Sayılı kararında tanımlanıp hukuki açıdan değerlendirilmiştir (Tınaz ve diğerleri, 2008:142-144). Psikolojik tacizi önleme amaçlı Başbakanlık Çalışma Ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı bünyesinde “Mobbing İzleme Ve Değerlendirme Kurulu” oluşturmuştur. Ayrıca, 19 Mart 2011’de “işyerinde psikolojik tacizin (mobbing) önlenmesi” konulu başbakanlık genelgesi yayımlanmış, psikolojik taciz ile mücadele etmede işverene, idareye ve çalışana yükümlülükler yüklenmiştir. Ancak genelgede bu yükümlülüklere uygunsuz davrananlara uygulanacak idari yaptırımlar düzenlenmemiştir.

BÖLÜM 2: ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu bölümde araştırmanın evren ve örnekleme, veri toplama aracı, veri toplama süreci, araştırma modeli ve hipotezleri, verilerin analizinde kullanılan yöntemler, araştırmanın kısıtları ile ölçeğin geçerliliği ve güvenilirliğine ilişkin bilgiler verilmektedir.

2.1. Araştırmanın Evren ve Örnekleme

Çalışmanın evrenini Sakarya Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Yenikent Devlet Hastanesi ve Toyotasa Acil Yardım Hastanesi'nde görev yapan hemşireler oluşturmaktadır. Çalışmada hastanelerden örneklem seçilirken hastanelerde çalışan hemşire sayıları esas alınarak tabakalı örnekleme yönteminden yararlanılmıştır. Hastanelerde çalışma yapılan hemşireler rassal olarak görev yaptıkları birimlerden seçilmiştir. Örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde aşağıdaki formülden yararlanılmıştır (Karagöz, 2014: 152; Bal, 2001: 113-114; Güredin, 1987: 368-370).

$$n = \frac{N * p * q * Z^2}{[(N - 1) * t^2] + (p * q * Z^2)}^1$$
$$n = \frac{790 * 0,5 * 0,5 * 1,96^2}{[(790 - 1) * 0,05^2] + (0,5 * 0,5 * 1,96^2)}$$
$$n = \frac{758,716}{2,9329} = 258,6914 \cong 259$$

Formüle göre %95 güven aralığında evreni temsil edecek örneklem büyüklüğü 259'dur. Ayrıca, Sekaran tarafından geliştirilen örneklem büyüklüğünün tablolar yardımıyla hesaplanmasına göre, 800 kişilik bir evren için 260 kişilik bir örneklem yeterli bulunmaktadır (Karagöz, 2017: 61; Coşkun ve diğerleri, 2015: 137). Tablo 1'de ayrıntısı görüldüğü gibi toplam 260 hemşireden veri toplanmıştır.

¹ Formülde;

N = Evren

n = Örneklem sayısı

p = Evren içinde ilgilendiğimiz özelliğin görülme sıklığı (0,50 alınmıştır)

q = Evren içinde ilgilendiğimiz özelliğin görülmememe sıklığı (1-p)

Z = Güven düzeyine göre standart değer (normal dağılım tablolarından bulunur %95 için 1,96)

t = Göz yumulabilir yanılğı (0,05 alınmıştır)

Tablo 1
Evren ve Örneklem Büyüklüğü

Hastane	Toplam hemşire sayısı	Örnekleme bulunması gereken minimum hemşire sayısı	Araştırmaya katılan hemşire sayısı
Sakarya Üniversitesi Eğitim Araştırma Hastanesi	554	181,6	181
Yenikent Devlet Hastanesi	172	56,4	57
Totoyasa Acil Yardım Hastanesi	64	21,0	22
Toplam	790	259,0	260

2.2. Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak üç farklı ölçek ve katılımcıların sosyo-demografik özelliklerinden oluşan bir anket formu kullanılmıştır (Ek-1). Veri toplama araçları aşağıda kısaca açıklanmıştır:

Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması Ölçekleri (Role Ambiguity and Role Conflict Scales):

Çalışmada rol belirsizliği ve rol çatışmasını ölçmek amacıyla Rizzo ve arkadaşları (1970) tarafından geliştirilen Rizzo, House ve Lirtzman (RHL) ölçekleri kullanılmıştır. RHL ölçekleri büyük firmalarda planlı bir yönetim programını geliştirmek için gerekli yönetimi geliştirme ihtiyaçları ve bariyerler tanımlamak amacıyla geliştirilmiştir (Rizzo ve diğerleri, 1970: 150). Ölçeğin orijinali 7'li Likert tiptedir. Ölçeğin Türkçe geçerlilik ve güvenilirliği farklı çalışmalarda tekrarlanarak yapılmıştır (Yıldırım, 1996; Çelik, 2013; Ertem Eray, 2017). Rol çatışması ölçeği 8 ve rol belirsizliği ölçeği 6 ifadeden oluşmaktadır. Ölçeklerin Türkçe uyarlamasında her bir ifade 1 çok yanlıştan 5 çok doğruya doğruya doğru 5'li Likert yapıda dizayn edilmiştir. Ölçeğin orijinalinde düşük rol belirsizliği puanı yüksek rol belirsizliğini ifade etmektedir. Bu sebeple analizde kolaylık sağlamak amacıyla rol belirsizliği ölçeğinin puanları tersine çevrilerek analizler yapılmıştır.

İş Yükü Ölçeği (Role Overload Scale):

İş yükü ölçeği Beehr ve arkadaşları (1976) tarafından geliştirilmiş olup; üç maddeden oluşmaktadır. Ölçekteki iki ifade olumlu (Görevlerimi iyi bir şekilde yapabilmek için, çok daha fazla çalışmak zorundayım ve İşimle ilgili her şeyi yapmak için asla yeterli zamanım olmadı.) ve bir ifade olumsuz (Benden yapmam istenilen iş miktarı adildir) şeklinde oluşturulmuştur. Ölçekte yüksek puanlar daha yüksek iş yükü ve düşük puanlar daha düşük işyükü anlamına gelmektedir.

Psikolojik Taciz (Mobbing) Ölçeği (Work Harassment Scale-WHS): Bjorkqvist ve arkadaşları (1992) tarafından geliştirilen WHS, bir bireyin iş arkadaşlarından son 6 ay boyunca kişisel olarak aşağılayıcı veya baskıcı davranış görüp görmediğini sorgulamaya yönelik 24 ifadeden oluşmaktadır. 5'li Likert yapıdaki ölçekte katılımcılar sıfırdan dörde kadar (0= hiç bir zaman ve 4= çok sık) belirtilen noktalardan birini seçmektedirler. Anket uygulaması sürecinde katılımcılara davranışların psikolojik taciz kabul edilebilmesi için şiddetten daha ziyade normal kabul edilmeyen veya olağandışı davranışlar olması gerektiği konusunda bilgilendirme yapılmaktadır. WHS'den alınabilecek toplam puan 0-96 arasında değişmektedir.

WHS, Fin hükümeti tarafından finanse edilmiş ve İngilizce, İsveççe ve Fince versiyonları yazılmıştır. Ölçek, hem Leymann'ın tipolojisiyle kavramsal olarak uyumlu bir ölçektir, hem de psikolojik taciz davranışlarının kültürler arası yönlerini ortaya koymayı da amaçlamaktadır (Bjorkqvist ve diğerleri, 1994b; Osterman ve diğerleri, 1998). Dolayısıyla WHS ölçeği, tıpkı Leymann'ın ölçeği gibi, aşağılayıcı ve imalı iletişim; kişi hakkında dedikodu ve yalanlar yaymak; konuşmayı reddetme veya çalışanların iletişim kurmasını engelleyerek kişiyi izole etme, kişi yokmuş gibbi davranma, doğrudan tehditler, kişinin benliğinin ve işinin yanlış değerlendirilmesi ve / veya fırsatların azaltılması gibi soruları içermektedir.

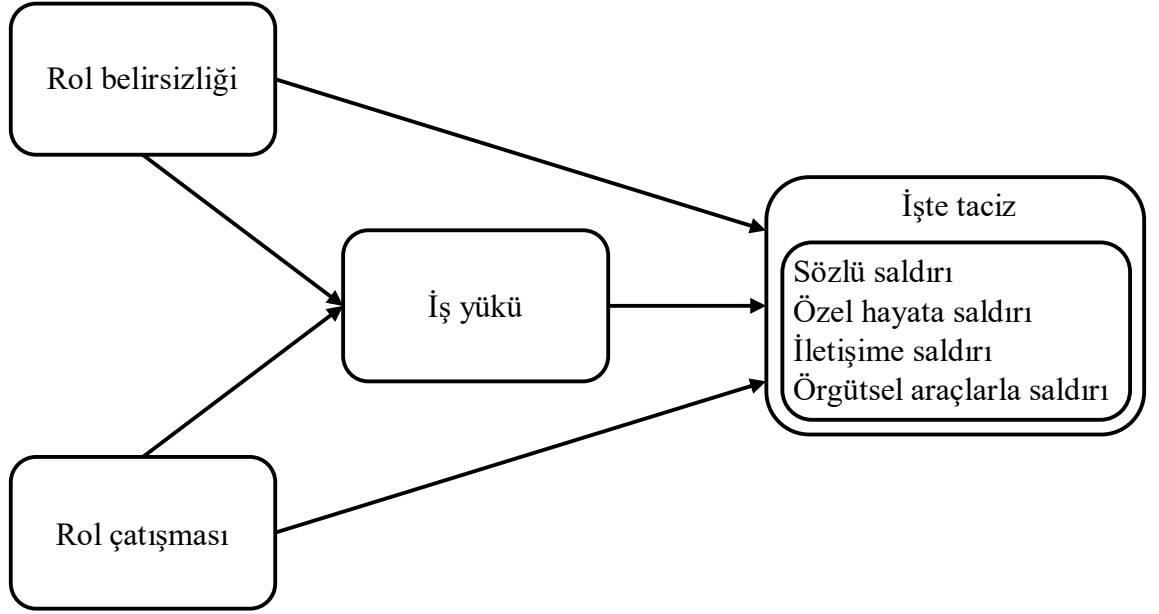
Bjorkqvist ve arkadaşları (1994b) tarafından gerçekleştirilen geliştirme çalışmalarında ve Abo Akademi Üniversitesi'nin saldırganlık üzerinde yapılan geniş araştırmalarında (Bjorkqvist ve diğerleri, 1994a; Varham ve Bjorkqvist, 2004) ölçek oldukça güvenilir bulunmuştur ($\alpha=0,95$).

Baguena ve arkadaşları (2010) tarafından gerçekleştirilen çalışmada ölçeğe iki madde daha eklenmek suretiyle geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Bu çalışmaya göre ölçek dört faktörden oluşmaktadır. Ölçeğin ilk faktörü 7, 10, 13, 14, 15 ve 16. ifadelerden oluşan Sosyal izolasyon kullanarak mağdurun ilişkilerine saldırı (bu çalışmada sosyal ilişkilere saldırı); ikinci faktörü 1, 3, 4, 5, 9, 11, 17 ve 22. ifadelerden oluşan sözlü saldırı; üçüncü faktör 2, 6, 8, 12, 20, 21, 23 ve 24. ifadelerden oluşan mağdurun özel hayatı üzerine saldırılar (bu çalışmada özel hayata saldırı) ve 18 ve 19. ifadelerden oluşan son faktör örgütsel araçlar kullanarak kurbana saldırılar (bu çalışmada örgütsel araçlarla saldırı) şeklinde isimlendirilmiştir.

2.3. Veri Toplama Süreci

Veriler toplanmadan önce Sakarya Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği'nden izin (Ek-3) ve Sakarya Üniversitesi Etik Kurul Başkanlığı'ndan çalışmanın etik kurallara uygun olduğuna dair rapor alınmıştır. (Ek-2). Kurumdan alınan izinlere uygun olarak hastanelere 400 adet anket dağıtılmıştır. Ancak çalışmada hemşirelerden kullanılabilir nitelikte 260 adet anketin dönüşü sağlanabilmektedir.

2.4. Araştırma Modeli ve Hipotezler



Şekil 1: Araştırma Modeli

Yukarıdaki modele uygun olarak aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

H₁. Rol belirsizliği, rol çatışması, iş yükü ve psikolojik taciz arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₂. Rol belirsizliği, rol çatışması ve iş yükünün psikolojik tacizin alt boyutlarına anlamlı etkisi vardır.

H₃. Rol belirsizliğinin iş yüküne anlamlı etkisi vardır.

H₄. Rol belirsizliği ve iş yükünün psikolojik tacize anlamlı etkisi vardır.

H₅. Rol belirsizliğinin psikolojik tacize etkisinde iş yükünün aracı rolü vardır.

H₆. Rol çatışmasının iş yüküne anlamlı etkisi vardır.

H₇. Rol çatışması ve iş yükünün psikolojik tacize anlamlı etkisi vardır.

H₈. Rol çatışmasının psikolojik tacize etkisinde iş yükünün aracı rolü vardır.

H₉. Katılımcıların sosyo demogrik özelliklerine rol belirsizliği, rol çatışması, iş yükü ve psikolojik tacizde anlamlı farklılık vardır.

2.5. Verilerin Analizinde Kullanılan Yöntemler

Çalışmada verilerin analizinde IBM SPSS Statistics 22 programından yararlanılarak tanımlayıcı istatistiksel yöntemler, korelasyon analizi, regresyon analizi, Process macro regresyon analizi, bağımsız örneklerde t testi ve tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır. Tek yönlü varyans analizi sonucunda fark bulunan ifadelerde farklılığın hangi değişkenlerden kaynaklandığını bulmak için Tukey testinden yararlanılmıştır. Veriler %95 güven aralığında ($p=0,05$) analiz edilmiştir.

2.6. Araştırmanın Kısıtları

Araştırmanın en önemli kısıtı, zaman ve maddi kaynakların sınırlı olması sebebiyle çalışmanın sadece Sakarya ili merkezinde yer alan üç önemli hastanelerde yapılmış olması ve diğer ilçelerde faaliyette bulunan hastanelerin çalışmaya dahil edilmemesidir. Diğer önemli bir kısıt çalışmanın yalnızca hemşirelerle sınırlı tutulmasıdır. Bu sebeple çalışma yalnızca çalışma yapılan örnekleme sınırlıdır, tüm sağlık çalışanlarına genellenemez.

2.7. Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

Bir testin veya ölçeğin ölçmek istediği şeyi tutarlı bir şekilde ölçmesi olarak tanımlanabilecek güvenilirlik, bir test ya da ölçeğin benzer şartlarda tekrar uygulandığında benzer sonuçları vermesidir (Coşkun ve diğerleri, 2015: 124). Dolayısıyla güvenilirlik ankette yer alan soruların birbirleri ile olan tutarlılığını ve kullanılan ölçeğin ilgilenilen sorunu ne derece yansıttığını göstermektedir (Kalaycı, 2014: 403).

Çalışmada kullanılan Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması Ölçekleri, İş Yükü Ölçeği ve Psikolojik Taciz Ölçeğinin öncelikle güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Ölçeklerin

güvenilirliğini test etmek amacıyla Cronbach's Alpha katsayısından yararlanılmıştır. Cronbach's Alpha Katsayısı 0 ile 1 arasında değer almakta ve alınan değer 1'e yaklaştıkça ölçeğin güvenilirliği artmaktadır. Buna göre; $0,00 \leq \alpha < 0,40$ ölçek güvenilir değildir. $0,40 \leq \alpha < 0,60$ arasında ölçeğin güvenilirliği düşük, $0,60 \leq \alpha < 0,80$ arasında ölçek oldukça güvenilir, $0,80 \leq \alpha < 1,00$ arasında ise yüksek derecede güvenilir kabul edilmektedir (Kalaycı, 2014: 405).

Çalışmada kullanılan Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması Ölçeklerinin Cronbach's Alpha değeri 0,837 bulunmuştur (Tablo 2). Ölçeklerin herbiri için ayrı ayrı bakıldığında Cronbach's Alpha değeri rol belirsizliği için 0,850 ve rol çatışması için 0,844'dür. Ölçeklerinin orijinallerinde Cronbach alpha değerleri rol çatışması için 0,820 ve rol belirsizliği için 0,808 bulunmuştur (Rizzo ve diğerleri, 1970:158). Söz konusu değerler Türkçe uyarlamalar sırasında farklı düzeylerde. Bu değerler sırasıyla Yıldırım tarafından (1996: 28-29) yapılan çalışmada 0,63 ve 0,82; Çelik (2013: 201)'in çalışmasında 0,67 ve 0,73 ve Ertem Eray (2017: 207)'nin çalışmasında 0,75 ve 0,85 olarak bulunmuştur.

Çalışmada kullanılan Psikolojik Taciz Ölçeğinin Cronbach's Alpha değeri 0,946 bulunmuştur. Ayrıntısı Tablo 3'te görüldüğü gibi bu değerler, özel hayata saldırı boyutunda 0,949, sözlü saldırı boyutunda 0,955, ilişkilere saldırı boyutunda 0,948 ve örgütsel araçlarla saldırı boyutunda 0,916'dır. Bjorkqvist ve arkadaşları (1994a) ve Varham ve Bjorkqvist (2004) tarafından yapılan çalışmalarda da ölçeğin Cronbach's Alpha değeri 0,95 olarak bulunmuştur. Birik (2009) tarafından yapılan çalışmada ise 0,92 bulunmuştur. İş yükü ölçeğinin Cronbach's Alpha değeri ise 0,710 bulunmuştur. Bu bulgular ölçeklerin orijinaleri ve Türkçe çalışmalarda elde edilen sonuçlara benzerlik göstermektedir ve bu bulguya göre çalışmada kullanılan ölçekler güvenilir ve çalışma yapmak için gerekli koşullara sahiptir.

Ölçeklerin tamamının güvenilirliği belirlendikten sonra çalışmada kullanılan her üç ölçeğin geçerlilik analizleri yapılmıştır. Ölçeklerin yapı geçerliliğini belirlemek için öncelikle keşfedici faktör analizleri, ardından doğrulayıcı faktör analizleri yapılmıştır. Sadece iş gücü ölçeğinin tek boyutlu olması sebebiyle doğrulayıcı faktör analizi yapılmamıştır.

Araştırma kapsamında ilk olarak rol çatışması ve rol belirsizliği ölçeklerinin keşfedici faktör analizleri yapılmıştır (Tablo 2). Rol çatışması ve rol belirsizliği ölçeği için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği testi sonucu 0,819 bulunmuştur. KMO 1'e yaklaştıkça çalışmada kullanılan örneklem büyüklüğü mükemmel ulaşmakta olup, 0,80 çok iyi ve 0,90 mükemmel olarak kabul edilmektedir (Karagöz, 2014: 651). Bu sonuca göre çalışmanın örneklem büyüklüğünün oldukça iyi olduğu söylenebilir.

Veri setinin faktör analizine uygunluğunu değerlendirmek amacıyla kullanılan Barlett test sonucu da rol çatışması ve rol belirsizliği ölçeği için anlamlı bulunmuştur ($p < 0,05$). Bu sonuçlar, veri setinin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir.

Rol çatışması ve rol belirsizliği ölçeğine ilişkin yapılan faktör analizi neticesinde, rol çatışması ve rol belirsizliğini açıklamaya yönelik olarak orijinaline ve Türkçe uyarlamasına uygun olarak 2 boyut ve 14 ifade bulunmuştur. Ölçeğin açıklanan toplam varyansı % 53,86'dır. Bu bakımdan da ölçeğin kullanılabilmesi için gerekli koşullara sahip olduğu söylenebilir.

Rol çatışması ve rol belirsizliği ölçeğinin faktör analizinde toplam varyans içinde açıklayıcılığı en yüksek boyut, rol çatışmasıdır. Bu boyut, toplam varyansın % 28,420'sini açıklamaktadır. Boyutu oluşturan ifadelerin faktör yükleri 0,596-0,799 arasında değişmektedir. Bu ifadelerden; "Bir kişi tarafından uygun bulunmasına karşılık, diğer kişiler tarafından uygun bulunmayan görevler yapıyorum" (0,799), "İki ya da daha fazla kişiden birbiriyle alakası olmayan emirler alıyorum" (0,741) en yüksek faktör yüküne, "Bir görevi yerine getirirken bir kural ya da politikaya aykırı davranmak zorunda kalıyorum" (0,606) ve "Birbirlerinden farklı işlevleri yerine getiren iki ya da daha fazla meslek grubuyla birlikte çalışıyorum." (0,596) ifadeleri ise boyutun en düşük faktör yüküne sahiptir.

Rol belirsizliği boyutu ise toplam varyansın % 25,437'sini açıklamaktadır. Boyutu oluşturan ifadelerin faktör yükleri 0,799-0,659 arasında değişmektedir. Bu ifadelerden "Benden beklenenlerin ne olduğunu tam olarak biliyorum" (0,799), "Sorumluluklarımın neler olduğunu biliyorum" (0,764) en yüksek faktör yüküne, "İşimle ilgili net bir şekilde planlanmış hedefler ve amaçlar vardır" (0,738) ve "Zamanımı uygun bir şekilde nasıl planlamayacağımı biliyorum" (0,659) ifadeleri ise boyutun en düşük faktör yüküne sahiptir.

Tablo 2
Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin Geçerlilik Analizi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.			0,819
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square		1528,829
	df		91,000
	Sig.		0,000
Açıklanan Toplam Varyans	%53,86	Cronbach Alpha	0,837
	Faktör Yüğü	Açıklanan Varyans	Cronbach Alpha
Rol çatışması (Özdeğer=4,573)		28,420	0,850
s1_12	0,799		
s1_11	0,741		
s1_13	0,739		
s1_14	0,710		
s1_8	0,700		
s1_7	0,631		
s1_9	0,606		
s1_10	0,596		
Rol belirsizliği (Özdeğer= 2,967)		25,437	0,844
s1_5	0,799		
s1_4	0,764		
s1_6	0,760		
s1_1	0,755		
s1_2	0,738		
s1_3	0,659		

İşte taciz ölçeği için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği test sonucu 0,966 bulunmuştur. Veri setinin faktör analizine uygunluğunu değerlendirmek amacıyla kullanılan Barlett test sonucu da İşte taciz ölçeği için anlamlıdır ($p < 0,05$). Bu sonuçlar, veri setinin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir.

İşte taciz ölçeğinin açıkladığı toplam varyans %79,44'tür. Toplam varyans içinde açıklayıcılığı en yüksek boyut, Özel Hayata Saldırı boyutudur. Bu boyut, toplam varyansın % 24,894'sını açıklamaktadır. Boyutu oluşturan ifadelerin faktör yükleri ise 0,605-0,760 arasında değişmektedir. Bu ifadelerden; "İş arkadaşlarımda önünde küçük düşürüldüm" (0,760), "Akıl hastası olmakla itham edildim." (0,734), "Arkamdan kötü niyetli dedikodular yapıldı" (0,724) en yüksek faktör yüküne, "Küçümsemeye (alaylı gülümsemeler gibi) maruz kaldım" (0,650), "Hakkımda başkalarına yalan söylendi" (0,605) en düşük faktör yüküne sahiptir.

İşte taciz ölçeğinin ikinci faktörünü boyutunu toplam varyansın % 21,665'ini açıklayan Sözlü Saldırı boyutu oluşturmaktadır. Boyutu oluşturan ifadelerin faktör yükleri 0,492-0,794 arasında değişmektedir. Faktörü oluşturan temel değişkenler, “Haksız yere engellenmeye maruz kaldım” (0,794), “Kendimi ifade etmek için bana yeterli fırsat verilmedi” (0,775), “İşyerinde birileri bana bağırdı.” (0,724) en yüksek faktör yüküne, “Bana karşı kırıcı sözler kullanıldı” (0,494) ve “Yaptığım işler hatalı ve onur kırıcı bir tavırla değerlendirildi” (0,492) en düşük faktör yüküne sahiptir.

İşte taciz ölçeğinin üçüncü boyutu olan İlişkilere Saldırı Boyutu ise toplam varyansın % 21,385'ini açıklamaktadır ve boyutu oluşturan ifadelerin faktör yükleri 0,588-0,803 arasında değer almaktadır. Faktörü değişkenler, “Düşüncelerimle dalga geçildi” (0,803), “Söylediklerim duymazlıktan gelindi.” (0,798), “Bana, sanki ben yokmuşum gibi davranıldı” (0,769) en yüksek faktör yüküne, “İmalı bakışlar ve/veya olumsuz hareketlere maruz kaldım” (0,648) ve “Diğer çalışanlardan izole edildim (başkalarıyla iletişimim engellendi)” (0,588) en düşük faktör yüküne sahiptir.

İşte taciz ölçeğinin son boyutu toplam varyansın % 11,491'ini açıklayan Örgütsel Araçlarla Saldırı boyutudur. Bu boyutu oluşturan iki ifadelerden birinin faktör yükü 0,864 iken diğerinin faktör yükü 0,814'tür.

Tablo 3
Psikolojik Taciz (Mobbing) Ölçeğinin Geçerlilik Analizi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.			0,966
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square		6834,572
	df		276,000
	Sig.		0,000
Açıklanan Toplam Varyans	% 79,44	Cronbach Alpha	0,946
	Faktör Yükü	Açıklanan Varyans	Cronbach Alpha
Özel hayata saldırı (Özdeğer=15,653)		24,894	0,949
s2_21	0,760		
s2_24	0,734		
s2_20	0,724		
s2_6	0,705		
s2_23	0,691		
s2_8	0,691		
s2_12	0,650		
s2_2	0,605		

Sözlü saldırı (Özdeğer=1,556)		21,665	0,955
s2_3	0,794		
s2_1	0,775		
s2_4	0,754		
s2_5	0,721		
s2_9	0,617		
s2_11	0,570		
s2_17	0,494		
s2_22	0,492		
İletişime saldırı (Özdeğer=1,114)		21,385	0,948
s2_14	0,803		
s2_15	0,798		
s2_16	0,769		
s2_13	0,745		
s2_10	0,648		
s2_7	0,588		
Örgütsel araçlarla saldırı (Özdeğer=0,743)		11,491	0,916
s2_18	0,864		
s2_19	0,814		

İş yükü ölçeğinin faktör analizi sonucunda tek boyut altında toplandığı görülmektedir (Tablo 4). Söz konusu tek faktörlü yapı toplam varyansın %63,33'ünü açıklamaktadır. KMO değeri sonucu 0,668 bulunmuştur. Araştırmalarda tatmin edici asgari KMO değeri 0,7'dir ancak 0,5 ile 1,0 arasında ki değerler kabul edilebilir değerlerdir (Altunışık ve diğerleri, 2010: 266). Bu bulgulara göre ölçeğin örneklem büyüklüğü kabul edilebilir düzeydedir. Barlett testinde de $p=0,000$ olduğundan iş yükü ölçeğine ilişkin veriler, faktör analizi yapılması için uygundur

Tablo 4
İş Yükü Ölçeğinin Geçerlilik Analizi

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,668	
Bartlett's Test of Sphericity		Approx. Chi-Square	145,338
		df	3,000
		Sig.	0,000
Açıklanan Toplam Varyans	%63,33	Cronbach Alpha	0,710
		Faktör yükü	
s1_17		0,827	
s1_16		0,790	
s1_15		0,769	

Ölçeği oluşturan ifadelerin faktör yükleri 0,827-0,769 arasında değişmektedir ki, bu sonuçlar ifadelerin faktör yükü bakımından uygun olduğunu göstermektedir.

Ölçeklerin keşfedici faktör analizi sonucunda kullanılabilirliği belirlendikten sonra, ikinci aşamada doğrulayıcı faktör analizi kullanılarak uyum iyiliklerinin uygun olup olmadığı test edilmiştir. Tablo 5'te sık kullanılan uyum iyiliklerine ilişkin alt ve üst değerler ve Rol Belirsizliği/ Rol Çatışması ve İşte Taciz ölçeğinin uyum iyiliği indeksleri görülmektedir. Bu indeksler dikkate alındığında ölçeklere ilişkin sonuçların temel kriterleri sağladığı ve çalışma için hazırlanan ölçeklerin uyum iyiliklerinin uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 5
Sık Kullanılan Uyum İyiliği İndeksleri Kabul Aralıkları ve Ölçeklerden Elde Edilen Bulgular

Uyum Ölçütleri	Kabul Edilebilir Uyum	Mükemmel Uyum	Rol belirsizliği/ Rol Çatışması	İşte Taciz
Ki-kare (CMIN)			134,564	513,24
DF			65	233
CMIN/DF	$X^2/DF \leq 3$		2,070	2,204
NFI	$0,90 \leq NFI < 0,95$	$0,95 \leq NFI$	0,914	0,927
TLI (NNFI)	$0,90 \leq NNFI < 0,95$	$0,95 \leq NNFI$	0,934	0,951
IFI	$0,90 \leq IFI < 0,95$	$0,95 \leq IFI$	0,954	0,959
CFI	$0,90 \leq CFI < 0,95$	$0,95 \leq CFI$	0,953	0,959
RMSEA	$0,05 < RMSEA < 0,08$	$0,05 \leq RMSEA$	0,064	0,068
GFI	$0,85 \leq GFI < 0,90$	$0,90 \leq GFI$	0,934	0,856
RMR	$0,05 \leq RMR \leq 0,08$	$0,05 < RMR$	0,060	0,025

Kaynak: Karagöz, 2017:462-465

BÖLÜM 3. BULGULAR VE DEĞERLENDİRME

3.1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri ve Çalışmanın Genel Bulguları

Bu bölümde araştırmaya katılan hemşirelerin cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, görev yapılan birim ve çalışma süresi gibi değişkenlere ilişkin sayısal ve oransal dağılımlara yer verilmiştir.

Tablo 6’da katılımcıların demografik özelliklerine göre dağılımı görülmektedir. Katılımcıların 194’ü (%74,6) kadın ve 66’sı (%25,4) erkektir. Katılımcıların medeni duruma göre dağılımları incelendiğinde, 166’sının (%63,8) evli, 94’ünün ise (%36,2) bekâr olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların yaş dağılımına bakıldığında, 48 kişinin (%18,46) 25 yaş ve altında, 63 kişinin (%24,23) 26-30 yaş aralığında, 38 kişinin (%14,62) 31-35 yaş aralığında, 69 kişinin (%26,54) 36-40 yaş aralığında ve 42 kişinin (%16,15) 41 ve üzeri yaş grubunda olduğu bulunmuştur. Katılımcıların 30’u (%11,5) lise mezunu, 84’ü (%32,3) önlisans mezunu, 138’i (%53,10) lisans mezunu, 8’i (%3,10) yüksek lisans düzeyinde eğitim görmüşlerdir. Bu tez kapsamında, katılımcıların eğitim düzeyine göre dağılımında lisans mezunlarının en çok, yüksek lisans mezunlarının ise en az sayıda oldukları görülmektedir. Katılımcıların toplam çalışma sürelerine göre dağılım incelendiğinde, 64’ü (%24,62) <5 yıl, 67’si (%25,77) 5-9 yıl, 31’i (%11,92) 10-14 yıl, 37’si (14,23) 15-19 yıl ve 61’i (%23,46) 20-24 yıl çalışma süresine sahip oldukları görülmektedir. Katılımcıların görev yaptıkları birimler incelendiğinde, 59’u (%22,7) acil servis, 45’i (17,3) ameliyathane, 104’ü (%40,0) klinikler ve 52’si (%20,0) yoğun bakım olarak belirlenmiştir. Katılımcıların çalışma şekilleri incelendiğinde, 81’i (31,20) sürekli gündüz, 78’i (%30,0) sürekli nöbet ve 101’i (%38,80) vardiya olarak belirlenmiştir.

Tablo 6
Sosyo-Demografik Özellikler (n=260)

Özellik		Sayı	Yüzde	Özellik		Sayı	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	194	74,6	Görev yapılan birim	Acil	59	22,7
	Erkek	66	25,4		Ameliyathane	45	17,3
Medeni durum	Bekar	94	36,2		Klinikler	104	40,0
	Evli	166	63,8		Yoğun bakım	52	20,0
Eğitim durumu	Lise	30	11,5	Çalışma süresi	<5 yıl	64	24,62
	Önlisans	84	32,3		5-9 yıl	67	25,77
	Lisans	138	53,10		10-14 yıl	31	11,92
	Yüksek Lisans	8	3,10		15-19 yıl	37	14,23
					≥20 yıl	61	23,46
Yaş	≤25	48	18,46	Çalışma şekli	Sürekli Gündüz	81	31,20
	26-30	63	24,23		Sürekli Nöbet	78	30,00
	31-35	38	14,62		Vardiya	101	38,80
	36-40	69	26,54				
	≥41	42	16,15				

3.2. İş Yükü, Rol Belirsizliği, Rol Çatışması ve İşte Taciz Ölçeklerine Katılım Düzeyi

Tablo 7’de rol belirsizliği, rol çatışması, iş yükü, psikolojik taciz ve psikolojik tacizin alt boyutlarına ilişkin değerlendirmeler görülmektedir. Tablo incelendiğinde de görüleceği gibi, genel olarak katılımcıların rol belirsizliği ($2,52 \pm 0,703$) ve psikolojik tacizde ($0,64 \pm 0,645$) katılım düşük düzeyde; rol çatışması ve iş yükünde ise orta ($3,35 \pm 0,732$) düzeydedir. İşte taciz ölçeğinin alt boyutlarına bakıldığında taciz en fazla katılım sözlü saldırı ($0,86 \pm 0,744$) boyutunda görülmektedir.

Tablo 7
Çalışmada Kullanılan Ölçeklerin Ortalama Standart Sapmaları

	Minimum	Maksimum	Ortalama	S.S.
Rol belirsizliği	1,00	5,00	2,52	0,703
Rol çatışması	1,00	5,00	3,35	0,732
İş yükü	1,00	5,00	3,48	0,747
İşte taciz	0,00	4,00	0,64	0,645
Sözlü saldırı	0,00	4,00	0,86	0,744
Özel hayata saldırı	0,00	4,00	0,51	0,613
İletişime saldırı	0,00	4,00	0,52	0,708
Örgütsel araçlarla saldırı	0,00	4,00	0,63	0,939

Bunu sırasıyla örgütsel araçlarla saldırı ($0,63 \pm 0,939$), iletişime saldırı ($0,52 \pm 0,708$) ve özel hayata saldırı ($0,51 \pm 0,613$) boyutları izlemektedir.

3.3. Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Yükü ve İşte Taciz Arasındaki İlişki

Araştırmada yer alan rol belirsizliği, rol çatışması, iş yükü ve psikolojik taciz ve alt boyutları arasındaki ilişkileri analiz etmek amacıyla yapılan korelasyon analizi sonuçları Tablo 8’de görülmektedir. Korelasyon analizi sonuçlarına göre, rol belirsizliği ile rol çatışması ($r=0,226$) ve iş yükü ($r=0,234$; $p>0,05$) arasında istatistiksel açıdan anlamlı, zayıf ilişki bulunmaktadır. Rol belirsizliği ile psikolojik taciz ($r=0,007$; $p>0,05$) ve psikolojik tacizin alt boyutlarından sözlü saldırı ($r=0,007$; $p>0,05$), iletişime saldırı ($r=-0,067$; $p>0,05$) ve özel hayata saldırı ($r=0,040$; $p>0,05$) arasında bir ilişki bulunmazken rol belirsizliği ile örgütsel araçlarla saldırı ($r=0,124$) alt boyutu arasında istatistiksel açıdan anlamlı, zayıf düzeyde bir ilişki bulunmaktadır ($p<0,05$).

Rol çatışması ile iş yükü arasında orta düzeyde bir ilişki ($r=0,646$) bulunmasına karşılık psikolojik taciz ile düşük seviyede bir ilişki ($r=0,305$) bulunmuştur. Rol çatışması ile psikolojik tacizin alt boyutlarından sözlü saldırı ($r=0,339$), özel hayata saldırı ($r=0,241$), iletişime saldırı ($r=0,200$) ve örgütsel araçlarla saldırı ($r=0,387$) arasında istatistiksel açıdan anlamlı, zayıf ilişki bulunmuştur.

Tablo 8
Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Yükü Ve İşte Taciz Arasındaki İlişki

	1	2	3	4	5	6	7
Rol belirsizliği (1)	1						
Rol çatışması (2)	,226**	1					
İş yükü (3)	,234**	,646**	1				
İşte taciz (4)	,007	,305**	,314**	1			
Sözlü saldırı (5)	,007	,339**	,352**	,949**	1		
Özel hayata saldırı (6)	-,067	,230**	,241**	,933**	,829**	1	
İletişime saldırı (7)	,040	,200**	,193**	,911**	,783**	,832**	1
Örgütsel araçlarla saldırı (8)	,124*	,387**	,403**	,740**	,713**	,572**	,595**

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed); * . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

İş yükü ile psikolojik taciz arasında düşük seviyede ($r=0,314$) ilişki tespit edilmiştir. İş yükü ile psikolojik tacizin alt boyutlarından sözlü saldırı ($r=0,352$), özel hayata saldırı ($r=0,230$), iletişime saldırı ($r=0,193$) ve örgütsel araçlarla saldırı ($r=0,403$) arasında istatistiksel açıdan anlamlı, zayıf ilişki bulunmuştur.

3.4. Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve İş Yükünün İşte Taciz Algısına Etkisi

Çalışmada korelasyon analizinden sonra, öncelikle rol belirsizliğinin, rol çatışmasının ve iş yükünün psikolojik taciz ölçeğinin alt boyutlarına etkisini belirlemek amacıyla, ilk olarak rol belirsizliğinin ve rol çatışmasının ve iş yükünün bağımsız, psikolojik taciz ölçeğinin alt boyutları bağımlı değişken olarak kullanılmak suretiyle regresyon analizi modelleri geliştirilmiştir. İkinci aşamada geliştirilen modeller ile de rol belirsizliği, rol çatışması ve iş yükünün psikolojik tacize doğrudan etkileri ile rol belirsizliği ve rol çatışmasının psikolojik tacize etkisinde iş yükünün aracı rolüne ilişkin regresyon analizi modelleri geliştirilerek analizleri yapılmıştır.

Rol belirsizliği, rol çatışması ve iş yükünün sözlü saldırıya olan etkisinin ölçümü için yapılan regresyon analizi Tablo 9'da görülmektedir. Model istatistiksel açıdan anlamlıdır ($F= 15,534$; $p=0,000$). Modelde sözlü saldırı bağımlı değişken, rol belirsizliği, rol çatışması ve iş yükü bağımsız değişken olarak kullanılmıştır. Modele göre, rol çatışması ($\beta= 0,203$) ve iş yükünün ($\beta= 0,244$) sözlü saldırı üzerinde pozitif yönde ve anlamlı etkisi bulunmaktadır ($p<0,05$). Buna karşılık, rol belirsizliğinin istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi bulunmamaktadır ($p>0,05$). Modelde rol belirsizliği, rol çatışması ve iş yükü, sözlü saldırı davranışının %15,4'ünü açıklamaktadır. Bu bulgulara göre rol çatışması ve iş yükündeki artışın psikolojik tacizin alt boyutlarından sözlü saldırıyı da artıracığı söylenebilir.

Tablo 9
Rol Belirsizliği, Rol Çatışması ve İş Yükünün Sözlü Saldırıya Etkisi

Bağımlı değişken	Bağımsız değişkenler	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar	t	p	
		B	S.H.	β			
Sözlü saldırı	Sabit	-0,423	0,244		-1,735	0,084	
	Rol belirsizliği	-0,102	0,063	-0,096	-1,620	0,107	
	Rol çatışması	0,206	0,077	0,203	2,682	0,008	
	İş yükü	0,243	0,076	0,244	3,211	0,001	
R	0,392	R²	0,154	F	15,534	p	0,000

Rol belirsizliği, rol çatışması ve iş yükünün özel hayata saldırıya olan etkisinin ölçümü için yapılan regresyon analizi bulguları Tablo 10’da görülmektedir. Tabloda görüldüğü gibi, model istatistiksel açıdan anlamlıdır ($F= 8,111$; $p= 0,000$). Modelde özel hayata saldırı bağımlı değişken, rol belirsizliği, rol çatışması ve iş yükü bağımsız değişkendir. Modele göre rol belirsizliğinin özel hayata saldırı üzerinde negatif yönlü ve anlamlı etkisi bulunurken ($\beta= -0,143$; $p\leq 0,05$); iş yükünün özel hayata saldırı üzerinde pozitif yönde anlamlı etkisi ($\beta= 0,181$; $p\leq 0,05$) bulunmaktadır. Buna karşılık, rol çatışmasının özel hayata saldırıya istatistiksel açıdan anlamlı bir etkisi bulunmamaktadır ($p>0,05$). Modelde rol belirsizliği, rol çatışması ve iş yükü, özel hayata saldırı davranışının % 8,7 gibi düşük bir düzeyde açıklamaktadır. Bu bulgulara göre iş yükündeki artışın özel hayata saldırının olumsuz yönde algılanmasını olumsuz yönde geliştirmesine karşılık; rol belirsizliğinde özel hayata saldırıda olumsuz bir etkisinin olmadığı, hatta özel hayata saldırıyı azaltacağı söylenebilir. Ayrıca incelenmemekle birlikte bu bulguda işyükü sebebiyle meydana gelen yorgunluğun özel hayata olan yansımalarının etkili olduğu düşünülmektedir.

Tablo 10**Rol Belirsizliği, Rol Çatışması ve İş Yükünün Özel Hayata Saldırıya Etkisi**

Bağımlı değişken	Bağımsız değişkenler	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar	t	p	
		B	S.H.	β			
Özel hayata saldırı	Sabit	-0,100	0,209		-0,481	0,631	
	Rol belirsizliği	-0,124	0,054	-0,143	-2,311	0,022	
	Rol çatışması	0,122	0,066	0,146	1,851	0,065	
	İş yükü	0,148	0,065	0,181	2,293	0,023	
R	0,295	R²	0,087	F	8,111	p	0,000

Rol belirsizliği, rol çatışması ve iş yükünün iletişime saldırıya olan etkisinin ölçümü için geliştirilen regresyon analizi modelinin sonuçları Tablo 11’de görülmektedir. Model istatistiksel açıdan anlamlı bulunmasına karşılık ($F= 4,236$; $p= 0,006$); modelde yer alan değişkenlerin hiç birinin iletişime saldırı boyutuna istatistiksel açıdan anlamlı etkisi bulunmamaktadır ($p>0,05$). Bu bulguya göre rol belirsizliği, rol çatışması ve işyükünün iletişimi olumlu ya da olumsuz yönde etkilemediği söylenebilir.

Tablo 11**Rol Belirsizliği, Rol Çatışması ve İş Yükünün İletişime Saldırıya Etkisi**

Bağımlı değişken	Bağımsız değişkenler	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar	t	p	
		B	S.H.	β			
İletişime saldırı	Sabit	-0,230	0,246		-0,936	0,350	
	Rol belirsizliği	-0,016	0,064	-0,016	-0,259	0,796	
	Rol çatışması	0,128	0,078	0,132	1,643	0,102	
	İş yükü	0,106	0,076	0,111	1,384	0,168	
R	0,217	R²	0,047	F	4,236	p	0,006

Rol belirsizliği, rol çatışması ve iş yükünün örgütsel araçlarla saldırıya olan etkisinin ölçümü için yapılan regresyon analizi sonuçları Tablo 12’de görülmektedir. Tabloda da görüldüğü gibi, model istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F= 20,062$; $p= 0,000$). Modelin analiz sonuçlarına göre, rol çatışması ($\beta= 0,216$; $p\leq 0,05$) ve iş yükünün ($\beta= 0,216$; $p\leq 0,05$) örgütsel araçlarla saldırı üzerinde pozitif yönde etkisi bulunmasına karşılık; rol belirsizliğinin örgütsel araçlara saldırı boyutuna anlamlı etkisi bulunmamaktadır ($p>0,05$). Modele göre, rol çatışması ve iş yükü örgütsel araçlarla

saldırının toplam varyansının açıklanmasında %19 düzeyini açıklayıcı bir etkiye sahiptir. Bu bulgulara göre rol çatışması ve iş yükünün artmasının psikolojik tacizin örgütsel araçlarla saldırı boyutunu da artıracığı görülmektedir.

Tablo 12

Rol Belirsizliği, Rol Çatışması ve İş Yükünün Örgütsel Araçlarla Saldırıya Etkisi

Bağımlı değişken	Bağımsız değişkenler	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar	t	p	
		B	S.H.	β			
Örgütsel araçlarla saldırı	Sabit	-1,483	0,301		-4,926	0,000	
	Rol belirsizliği	0,019	0,078	0,014	0,239	0,812	
	Rol çatışması	0,278	0,095	0,216	2,919	0,004	
	İş yükü	0,327	0,093	0,260	3,504	0,001	
R	0,436	R²	0,190	F	20,062	p	0,000

Çalışmanın bundan sonraki bölümünde Process Macro Regresyon Analizinden yararlanılarak genel olarak rol belirsizliğinin işyüküne ve rol belirsizliği ve işyükünün psikolojik tacize olan etkisi ortaya konulmaktadır (Tablo 13 ve 14). Ayrıca, çalışmayla rol belirsizliği ve rol çatışmasının psikolojik tacize direkt etkisi ile işyükünün aracı olarak kullanılması durumunda ortaya çıkan değişimi gösteren dolaylı etkisi de belirlenmektedir (Tablo 15).

Tablo 13'te rol belirsizliğinin iş yüküne etkisini belirlemek amacıyla oluşturulan model istatistiksel açıdan anlamlıdır (F=15,008; p=0,000). Buna göre, rol belirsizliğinin iş yüküne pozitif yönlü etkisi ($\beta=0,249$) bulunmaktadır. Bununla birlikte, rol belirsizliği iş yükünün yordanmasında düşük bir açıklayıcı varyansa (%5,5) sahiptir.

Tablo 13

Rol Belirsizliğinin İş Yüküne Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Regresyon						Model Özeti		
		B	S.H.	t	p	LLCI	ULCI	R ²	F	p
İş yükü	Sabit	2,851	0,168	16,977	0,000	2,521	3,182	0,055	15,008	0,000
	Rol belirsizliği	0,249	0,064	3,874	0,000	0,123	0,376			

Tablo 14'te rol belirsizliği ve iş yükünün psikolojik taciz üzerindeki etkisini ortaya koymak amacıyla geliştirilen model görülmektedir. Model istatistiksel bakımdan

anlamlıdır (F= 14,778; p= 0,000). Modele göre, rol belirsizliği değişkeninin psikolojik taciz üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmamasına karşılık (p>0,05); iş yükünün pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi ($\beta=0,249$; p<0,05) bulunmaktadır. İş yükü psikolojik tacizin toplam varyansının % 10,3'ünü açıklamaktadır. Bu doğrultuda iş yükü değişkenlerindeki artışın psikolojik tacizi etkileyeceği, ancak bu etkinin açıklayıcılığının sınırlı olduğu söylenebilir.

Tablo 14
Rol Belirsizliği ve İş Yükünün İşte Tacize Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Regresyon						Model Özeti		
		B	S.H.	t	p	LLCI	ULCI	R ²	F	p
İşte taciz	Sabit	-0,191	0,206	-0,926	0,355	-0,597	0,215	0,103	14,778	0,000
	Rol belirsizliği	-0,065	0,056	-1,158	0,248	-0,174	0,045			
	İş yükü	0,285	0,052	5,435	0,000	0,182	0,389			

Rol belirsizliğinin psikolojik tacize etkisinde iş yükünün aracı rolüne ilişkin Process Makro regresyon analizi sonuçları Tablo 15'te görülmektedir. Tablo 13 ve Tablo 14'te görüldüğü gibi, rol belirsizliğinin psikolojik taciz üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmamasına (p>0,05) karşılık; iş yükünün anlamlı etkisi bulunmaktadır (p<0,05). Bununla birlikte Tablo 15'de görüldüğü gibi, rol belirsizliğinin psikolojik tacize etkisinde işyükünün anlamlı bir aracı rolü bulunmamaktadır (p>0,05).

Tablo 15
Rol Belirsizliğinin İşte Tacize Etkisinde İş Yükünün Aracı Rolü

Direkt Etki			Etki	S.H.	t	p	LLCI	ULCI
Rol belirsizliği	İşte taciz		-0,065	0,056	-1,158	0,248	-0,174	0,045
Dolaylı Etki								
Rol belirsizliği	İş yükü	İşte taciz	0,071	0,024			0,027	0,123
Toplam Etki			0,007	0,057	0,114	0,909	-0,106	0,119

Tablo 16-18'de rol çatışmasının psikolojik tacize etkisi ve bu etkide iş yükünün aracı rolünü ortaya koymak amacıyla geliştirilen regresyon analizi modeline ilişkin bulgular yer almaktadır.

Tablo 16'da rol çatışmasının iş yüküne etkisini belirlemek amacıyla oluşturulan model görülmektedir. Model istatistiksel açıdan anlamlıdır (F=185,155; p=0,000) ve rol

çatışmasının iş yüküne pozitif yönlü etkisi ($\beta=0,660$) bulunmaktadır. Modelde rol çatışması iş yükünün yordanmasında %41,8'lik açıklayıcı bir etkiye sahiptir. Bu sonuca göre, rol çatışmasındaki olası bir artışın iş yükünde de artış meydana getirmiş gibi algılanacağı söylenebilir.

Tablo 16
Rol Çatışmasının İş Yüküne Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Regresyon						Model Özeti		
		β	S.H.	t	p	LLCI	ULCI	R ²	F	p
İş yükü	Sabit	1,269	0,166	7,641	0,000	0,942	1,597	0,418	185,155	0,000
	Rol çatışması	0,660	0,048	13,607	0,000	0,564	0,755			

Tablo 17'de görüldüğü gibi, rol çatışması ve iş yükünün psikolojik taciz üzerindeki etkisini ortaya koymak amacıyla geliştirilen model görülmektedir. Tablodan da anlaşılacağı üzere model istatistiksel bakımdan anlamlıdır (F= 16,938; p= 0,000). Modele göre, rol çatışması (β 0,155); ve iş yükünün (β 0,173) psikolojik taciz üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmaktadır (p<0,05). Rol çatışması ve iş yükü psikolojik tacizin toplam varyansın %11,6'lık bir kısmını açıklamaktadır. Bu bulguya göre, rol çatışması ve iş yükündeki değişimin psikolojik tacizi de etkileyeceği söylenebilir.

Tablo 17
Rol Çatışması ve İş Yükünün İşte Tacize Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Regresyon						Model Özeti		
		β	S.H.	t	p	LLCI	ULCI	R ²	F	p
İşte taciz	Sabit	-0,481	0,196	-2,453	0,015	-0,867	-0,095	0,116	16,938	0,000
	Rol çatışması	0,155	0,068	2,288	0,023	0,022	0,288			
	İş yükü	0,173	0,066	2,605	0,010	0,042	0,304			

Tablo 18'de rol çatışmasının psikolojik tacize direkt etkisi ve bu etkide iş yükünün aracı rolüne ilişkin bulgular görülmektedir. Tablo incelendiğinde de görüleceği gibi, rol çatışması psikolojik tacize pozitif yönde etki etmektedir (β 0,155). Ayrıca bu etkinin gelişmesinde iş yükü aracı olarak pozitif yönde katkı sağlamaktadır (β 0,114). Buna göre iş yükünün aracı rolünden kaynaklanan dolaylı etki de eklendiği zaman toplamda rol çatışması psikolojik tacizi daha güçlü bir şekilde (β 0,269) etkilemektedir. Buna

göre, rol belirsizliğinin psikolojik taciz algısında pozitif yönlü etkisi olduğu ve işyükü değişkeninin aracı rolüyle bu etkinin daha da artacağı söylenebilir.

Tablo 18
Rol Çatışmasının İşte Tacize Etkisinde İş Yükünün Aracı Rolü

Direkt Etki			Etki	S.H.	t	p	LLCI	ULCI
Rol çatışması	İşte taciz		0,155	0,068	2,288	0,023	0,022	0,288
Dolaylı Etki								
Rol çatışması	İş yükü	İşte taciz	0,114	0,095			0,015	0,278
Toplam Etki			0,269	0,052	5,148	0,000	0,166	0,372

3.5. Katılımcıların Sosyo Demografik Özelliklerine Göre Fark Analizi sonuçları

Tablo 19’da görüldüğü gibi cinsiyet bakımından rol belirsizliği, rol çatışması, iş yükü, psikolojik taciz ve psikolojik tacizin alt boyutlarında (sözlü saldırı, özel hayata saldırı, iletişime saldırı ve örgütsel araçlarla saldırı) kadın ve erkek çalışanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>0,005$).

Tablo 19
Cinsiyete Göre Fark Analizi Sonuçları

Cinsiyet		n	Ort.	S.S.	t	p
Rol belirsizliği	Kadın	194	2,51	0,714	-0,267	0,790
	Erkek	66	2,54	0,673		
Rol çatışması	Kadın	194	3,35	0,753	-0,078	0,938
	Erkek	66	3,35	0,670		
İş yükü	Kadın	194	3,48	0,758	0,107	0,915
	Erkek	66	3,47	0,718		
İşte taciz	Kadın	194	0,66	0,654	1,071	0,285
	Erkek	66	0,57	0,618		
Sözlü saldırı	Kadın	194	0,90	0,756	1,781	0,076
	Erkek	66	0,72	0,693		
Özel hayata saldırı	Kadın	194	0,51	0,618	-0,208	0,836
	Erkek	66	0,52	0,601		
İletişime saldırı	Kadın	194	0,55	0,726	1,248	0,213
	Erkek	66	0,43	0,649		
Örgütsel araçlarla saldırı	Kadın	194	0,66	0,979	0,930	0,353
	Erkek	66	0,54	0,810		

Tablo 20’de katılımcıların medeni durumlarına göre fark analizi bulguları görülmektedir. Tabloda da görüldüğü gibi medeni durum bakımından psikolojik taciz ve psikolojik tacizin alt boyutlarından; sözlü saldırı, özel hayata saldırı, iletişime saldırı, örgütsel araçlarla saldırı boyutlarında evli ve bekar çalışanlar arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>0,05$). Buna karşılık, rol belirsizliği, rol çatışması ve iş yükü boyutlarında evli ve bekar çalışanlar arasında istatistiksel bakımdan anlamlı fark bulunmaktadır ($p<0,05$). Bu bulguya göre evli katılımcıların rol belirsizliği, rol çatışması ve iş yükü algıları bekârlara oranla daha düşük düzeydedir.

Tablo 20
Medeni Duruma Göre Fark Analizi Sonuçları

Medeni durum		n	Ort.	S.S	t	p
Rol belirsizliği	Bekar	94	2,68	0,765	2,829	0,005
	Evli	166	2,42	0,648		
Rol çatışması	Bekar	94	3,48	0,826	2,035	0,044
	Evli	166	3,27	0,664		
İş yükü	Bekar	94	3,62	0,811	2,182	0,030
	Evli	166	3,40	0,698		
İşte taciz	Bekar	94	0,64	0,688	0,043	0,966
	Evli	166	0,64	0,622		
Sözlü saldırı	Bekar	94	0,88	0,797	0,392	0,695
	Evli	166	0,84	0,714		
Özel hayata saldırı	Bekar	94	0,49	0,664	-0,455	0,649
	Evli	166	0,52	0,584		
İletişime saldırı	Bekar	94	0,49	0,714	-0,608	0,544
	Evli	166	0,54	0,705		
Örgütsel araçlarla saldırı	Bekar	94	0,76	1,152	1,522	0,130
	Evli	166	0,56	0,789		

Tablo 21’de katılımcıların eğitim durumuna ilişkin fark analizi sonuçları bulunmaktadır. Tabloda görüldüğü üzere eğitim durumu bakımından rol belirsizliği, rol çatışması, psikolojik taciz ve psikolojik tacizin alt boyutlarında istatistiksel bakımdan anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>0,05$). Buna karşılık, iş yükü algısında istatistiksel açımdan anlamlı fark bulunmaktadır. Post hoc analizi sonuçlarına göre fark, lisans ($3,61\pm 0,771$) mezunları ile önlisans ($3,29\pm 0,693$) mezunu katılımcılardan kaynaklanmaktadır ($p<0,05$).

Tablo 21
Eğitim durumuna Göre Fark Analizi Sonuçları

Eğitim durumu		n	Ort.	S.S.	F	p
Rol belirsizliği	Lise	30	2,37	0,613	2,614	0,052
	nlisans	84	2,38	0,684		
	Lisans	138	2,62	0,730		
	Yüksek lisans	8	2,63	0,443		
	Toplam	260	2,52	0,703		
Rol atışması	Lise	30	3,21	0,707	1,912	0,128
	nlisans	84	3,24	0,668		
	Lisans	138	3,45	0,772		
	Yüksek lisans	8	3,25	0,598		
	Toplam	260	3,35	0,732		
İş yükü	Lise	30	3,38	0,731	3,502	0,016*
	nlisans	84	3,29	0,693		
	Lisans	138	3,61	0,771		
	Yüksek lisans	8	3,46	0,533		
	Toplam	260	3,48	0,747		
İşte taciz	Lise	30	0,68	0,848	0,051	0,985
	nlisans	84	0,64	0,677		
	Lisans	138	0,64	0,593		
	Yüksek lisans	8	0,59	0,292		
	Toplam	260	0,64	0,645		
Sözlü saldırı	Lise	30	0,86	0,921	0,058	0,982
	nlisans	84	0,85	0,774		
	Lisans	138	0,86	0,703		
	Yüksek lisans	8	0,75	0,406		
	Toplam	260	0,86	0,744		
Özel hayata saldırı	Lise	30	0,50	0,786	0,069	0,976
	nlisans	84	0,54	0,634		
	Lisans	138	0,50	0,577		
	Yüksek lisans	8	0,52	0,226		
	Toplam	260	0,51	0,613		
İletişime saldırı	Lise	30	0,64	0,888	0,335	0,800
	nlisans	84	0,51	0,748		
	Lisans	138	0,51	0,654		
	Yüksek lisans	8	0,48	0,422		
	Toplam	260	0,52	0,708		
Örgütsel araçlarla saldırı	Lise	30	0,73	1,112	0,324	0,808
	nlisans	84	0,56	0,804		
	Lisans	138	0,66	0,998		
	Yüksek lisans	8	0,56	0,496		
	Toplam	260	0,63	0,939		

*İş yükünde fark lisans ve nlisanstan kaynaklanmaktadır (p=0,010)

Tablo 22’de görüldüğü gibi yaş grupları bakımından rol belirsizliği, rol çatışması, psikolojik taciz ve psikolojik tacizin alt boyutlarında istatistiksel bakımdan anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>0,05$). Buna karşılık iş yükü algısında istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmaktadır ($p<0,05$).Yaş değişkenine göre iş yükü algısındaki fark 26-30 yaş ($3,63\pm0,768$) grubu ile $41\geq$ yaş ($3,23\pm0,652$) katılımcılardan kaynaklanmaktadır ($p<0,05$).

Tablo 22
Yaş Gruplarına Göre Fark Analizi Sonuçları

Yaş grubu		n	Ort.	S.S.	F	p
Rol belirsizliği	≤ 25	48	2,71	0,713	2,005	0,094
	26-30	63	2,58	0,810		
	31-35	38	2,39	0,764		
	36-40	69	2,50	0,642		
	≥ 41	42	2,34	0,490		
	Toplam	260	2,52	0,703		
Rol çatışması	≤ 25	48	3,49	0,822	2,140	0,076
	26-30	63	3,49	0,756		
	31-35	38	3,37	0,678		
	36-40	69	3,19	0,707		
	≥ 41	42	3,22	0,624		
	Toplam	260	3,35	0,732		
İş yükü	≤ 25	48	3,65	0,821	3,292	0,012
	26-30	63	3,63	0,768		
	31-35	38	3,54	0,749		
	36-40	69	3,33	0,674		
	≥ 41	42	3,23	0,652		
	Toplam	260	3,48	0,747		
İşte taciz	≤ 25	48	0,61	0,679	1,084	0,365
	26-30	63	0,55	0,540		
	31-35	38	0,82	0,770		
	36-40	69	0,64	0,603		
	≥ 41	42	0,64	0,691		
	Toplam	260	0,64	0,645		
Sözlü saldırı	≤ 25	48	0,84	0,817	0,628	0,643
	26-30	63	0,79	0,689		
	31-35	38	1,02	0,825		
	36-40	69	0,86	0,680		
	≥ 41	42	0,82	0,774		
	Toplam	260	0,86	0,744		

Özel hayata saldırı	≤25	48	0,43	0,619	2,097	0,082
	26-30	63	0,41	0,504		
	31-35	38	0,74	0,758		
	36-40	69	0,50	0,598		
	≥41	42	0,56	0,602		
	Toplam	260	0,51	0,613		
İletişime saldırı	≤25	48	0,48	0,704	1,297	0,272
	26-30	63	0,39	0,539		
	31-35	38	0,69	0,827		
	36-40	69	0,59	0,710		
	≥41	42	0,52	0,802		
	Toplam	260	0,52	0,708		
Örgütsel araçlarla saldırı	≤25	48	0,85	1,304	1,367	0,246
	26-30	63	0,63	0,963		
	31-35	38	0,72	0,898		
	36-40	69	0,46	0,677		
	≥41	42	0,57	0,785		
	Toplam	260	0,63	0,939		

İş yükünde fark 26-30 ve 41 ve üzerinden kaynaklanmaktadır (p=0,047)

Tablo 23'te görüldüğü gibi çalışma süresi bakımından psikolojik taciz ve psikolojik tacizin alt boyutlarında anlamlı fark bulunmamaktadır (p>0,05). Buna karşılık rol belirsizliği, rol çatışması ve iş yükü algısında istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmaktadır (p<0,05). Çalışma süresi değişkenine göre rol belirsizliğindeki fark <5 yıl görev yapan katılımcılar (2,66±0,728) ile 10-14 yıl görev yapan katılımcılar (2,30±0,567) ve 15-19 yıl görev yapan katılımcılardan (2,35±0,770) kaynaklanmaktadır (p<0,05). Rol çatışmasındaki fark <5 yıl görev yapan katılımcılar (3,57±0,809) ile 20 yıl görev yapan katılımcılardan (3,13±0,642) kaynaklanmaktadır (p<0,05). İş yükündeki fark <5 yıl görev yapan katılımcılar (3,73±0,830) ile 15-19 yıl görev yapan katılımcılar (3,19±0,596) ve 20 yıl ve üzeri görev yapan katılımcılardan (3,20±0,697) kaynaklanmaktadır (p<0,05).

Tablo 23
Çalışma Süresine Göre Fark Analizi Sonuçları

		n	Ort.	S.S.	F	p
Rol belirsizliği	<5	64	2,66	0,728	2,650	0,034
	5-9	67	2,64	0,770		
	10-14	31	2,30	0,567		
	15-19	37	2,35	0,770		
	≥20	61	2,44	0,568		
	Toplam	260	2,52	0,703		
Rol çatışması	<5	64	3,57	0,809	3,209	0,014
	5-9	67	3,39	0,729		
	10-14	31	3,34	0,591		
	15-19	37	3,25	0,753		
	≥20	61	3,13	0,642		
	Toplam	260	3,35	0,732		
İş yükü	<5	64	3,73	0,830	6,485	0,000
	5-9	67	3,62	0,723		
	10-14	31	3,54	0,613		
	15-19	37	3,19	0,596		
	≥20	61	3,20	0,697		
	Toplam	260	3,48	0,747		
İşte taciz	<5	64	0,60	0,618	2,029	0,091
	5-9	67	0,65	0,674		
	10-14	31	0,88	0,819		
	15-19	37	0,45	0,363		
	≥20	61	0,67	0,653		
	Toplam	260	0,64	0,645		
Sözlü saldırı	<5	64	0,83	0,770	1,914	0,109
	5-9	67	0,87	0,766		
	10-14	31	1,13	0,908		
	15-19	37	0,63	0,466		
	≥20	61	0,87	0,714		
	Toplam	260	0,86	0,744		

Özel hayata saldırı	<5	64	0,42	0,555	2,100	0,081
	5-9	67	0,54	0,671		
	10-14	31	0,75	0,803		
	15-19	37	0,37	0,366		
	≥20	61	0,55	0,591		
	Toplam	260	0,51	0,613		
İletişime saldırı	<5	64	0,45	0,636	2,153	0,075
	5-9	67	0,50	0,671		
	10-14	31	0,78	0,916		
	15-19	37	0,34	0,450		
	≥20	61	0,61	0,794		
	Toplam	260	0,52	0,708		
Örgütsel araçlarla saldırı	<5	64	0,83	1,235	1,829	0,124
	5-9	67	0,65	0,969		
	10-14	31	0,71	0,938		
	15-19	37	0,34	0,392		
	≥20	61	0,54	0,732		
	Toplam	260	0,63	0,939		

Tablo 24’te görüldüğü gibi görev yapılan birim bakımından psikolojik taciz ve psikolojik tacizin alt boyutlarında anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>0,05$). Görev yapılan birim değişkenine göre rol belirsizliği, rol çatışması ve iş yükünde istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmaktadır ($p<0,05$). Rol belirsizliğindeki fark, yoğun bakımda çalışan katılımcılar ($2,91\pm0,697$) ile acilde çalışanlar ($2,48\pm0,565$), ameliyathanede çalışanlar ($2,40\pm0,617$) ve kliniklerde çalışanlardan ($2,38\pm0,745$) kaynaklanmaktadır ($p<0,05$). Rol çatışmasındaki fark yoğun bakımda çalışanlar ($3,76\pm0,740$) ile acilde çalışanlar ($3,35\pm0,681$), ameliyathanede çalışanlar ($3,21\pm0,670$) ve kliniklerde çalışanlardan ($3,20\pm0,712$) kaynaklanmaktadır ($p<0,05$). İş yükündeki fark yoğun bakımda çalışanlar ($3,91\pm0,753$) ile acilde çalışanlar ($3,47\pm0,703$), ameliyathanede çalışanlar ($3,22\pm0,603$) ve kliniklerde çalışanlardan ($3,38\pm0,745$) kaynaklanmaktadır ($p<0,05$). Her üç değişken de dikkate alındığında farklılığın odak noktasında yoğun bakım çalışanlarının olduğu görülmektedir. Sonuçlara göre yoğun bakımda çalışan bireylerde rol belirsizliği, rol çatışması ve iş yükü diğer birimlerde çalışanlara göre daha yüksek seviyededir.

Tablo 24
Görev Yapılan Birime Göre Fark Analizi Sonuçları

		n	Ort.	S.S.	F	p
Rol belirsizliği	Acil	59	2,48	0,565	7,775	0,000
	Ameliyathane	45	2,40	0,617		
	Klinikler	104	2,38	0,745		
	Yoğun bakım	52	2,91	0,697		
	Toplam	260	2,52	0,703		
Rol çatışması	Acil	59	3,35	0,681	7,993	0,000
	Ameliyathane	45	3,21	0,670		
	Klinikler	104	3,20	0,712		
	Yoğun bakım	52	3,76	0,740		
	Toplam	260	3,35	0,732		
İş yükü	Acil	59	3,47	0,703	8,943	0,000
	Ameliyathane	45	3,22	0,603		
	Klinikler	104	3,38	0,745		
	Yoğun bakım	52	3,91	0,753		
	Toplam	260	3,48	0,747		
İşte taciz	Acil	59	0,53	0,513	1,208	0,307
	Ameliyathane	45	0,65	0,637		
	Klinikler	104	0,72	0,777		
	Yoğun bakım	52	0,60	0,462		
	Toplam	260	0,64	0,645		
Sözlü saldırı	Acil	59	0,75	0,615	0,694	0,557
	Ameliyathane	45	0,82	0,690		
	Klinikler	104	0,91	0,871		
	Yoğun bakım	52	0,90	0,645		
	Toplam	260	0,86	0,744		
Özel hayata saldırı	Acil	59	0,43	0,487	1,650	0,178
	Ameliyathane	45	0,54	0,624		
	Klinikler	104	0,60	0,747		
	Yoğun bakım	52	0,40	0,375		
	Toplam	260	0,51	0,613		
İletişime saldırı	Acil	59	0,36	0,564	2,391	0,069
	Ameliyathane	45	0,60	0,788		
	Klinikler	104	0,63	0,806		
	Yoğun bakım	52	0,42	0,515		
	Toplam	260	0,52	0,708		
Örgütsel araçlarla saldırı	Acil	59	0,49	0,679	0,842	0,472
	Ameliyathane	45	0,57	0,766		
	Klinikler	104	0,68	0,976		
	Yoğun bakım	52	0,74	1,219		
	Toplam	260	0,63	0,939		

Tablo 25'te görüldüğü gibi çalışma şekli bakımından rol belirsizliği, rol çatışması, iş yükü, psikolojik taciz ve psikolojik tacizin alt boyutlarından; sözlü saldırı, özel hayata saldırı, iletişime saldırı, örgütsel araçlarla saldırı boyutlarında anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Tablo 25
Çalışma Şekline Göre Fark Analizi Sonuçları

		n	Ort.	S.S.	F	p
Rol belirsizliği	Sürekli Gündüz	81	2,44	0,690	0,768	0,465
	Sürekli Nöbet	78	2,54	0,694		
	Vardiya	101	2,56	0,720		
	Toplam	260	2,52	0,703		
Rol çatışması	Sürekli Gündüz	81	3,26	0,771	1,760	0,174
	Sürekli Nöbet	78	3,31	0,747		
	Vardiya	101	3,45	0,680		
	Toplam	260	3,35	0,732		
İş yükü	Sürekli Gündüz	81	3,37	0,798	1,260	0,285
	Sürekli Nöbet	78	3,54	0,793		
	Vardiya	101	3,51	0,661		
	Toplam	260	3,48	0,747		
İşte taciz	Sürekli Gündüz	81	0,69	0,831	1,059	0,348
	Sürekli Nöbet	78	0,55	0,430		
	Vardiya	101	0,67	0,612		
	Toplam	260	0,64	0,645		
Sözlü saldırı	Sürekli Gündüz	81	0,89	0,936	0,400	0,671
	Sürekli Nöbet	78	0,79	0,560		
	Vardiya	101	0,88	0,698		
	Toplam	260	0,86	0,744		
Özel hayata saldırı	Sürekli Gündüz	81	0,53	0,772	1,110	0,331
	Sürekli Nöbet	78	0,43	0,417		
	Vardiya	101	0,56	0,596		
	Toplam	260	0,51	0,613		
İletişime saldırı	Sürekli Gündüz	81	0,61	0,898	2,540	0,081
	Sürekli Nöbet	78	0,38	0,462		
	Vardiya	101	0,56	0,680		
	Toplam	260	0,52	0,708		
Örgütsel araçlarla saldırı	Sürekli Gündüz	81	0,75	1,064	0,973	0,379
	Sürekli Nöbet	78	0,61	0,851		
	Vardiya	101	0,55	0,897		
	Toplam	260	0,63	0,939		

TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu tez çalışmasında hemşirelerdeki rol belirsizliğinin, rol çatışmasının ve iş yükünün, psikolojik tacizin alt boyutlarına etkilerinin ölçülmesi, rol belirsizliği, rol çatışması ve iş yükünün psikolojik tacize doğrudan etkilerinin ölçülmesi ile rol belirsizliği ve rol çatışmasının psikolojik tacize etkisinde iş yükünün aracı rolünün ölçülmesine yönelik modeller oluşturulmuştur.

Çalışmanın sonuçlarına göre rol belirsizliği ile psikolojik taciz arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Buna karşılık, rol çatışması ve iş yükünün psikolojik taciz ile arasında düşük seviyede bir ilişki vardır. Rol belirsizliğinin rol çatışması ve iş yükü ile arasında zayıf bir ilişki, rol çatışmasının iş yükü ile arasında orta düzeyde bir ilişki bulunmaktadır.

Rol belirsizliğinin, psikolojik tacizin alt boyutlarından sözlü saldırı, iletişim ve örgütsel araçlara saldırı üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmazken özel hayata saldırı üzerinde negatif yönde anlamlı bir etkiye sahiptir. Rol belirsizliğinin iş yüküne pozitif yönlü etkisi vardır. Rol belirsizliği değişkeninin psikolojik taciz üzerinde anlamlı bir etkisi yoktur, iş yükünün psikolojik tacize pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi bulunmaktadır. Rol belirsizliği değişkeninin psikolojik tacize etkisinde iş yükünün anlamlı bir aracı rolü bulunmamaktadır.

Rol çatışmasının psikolojik tacizin alt boyutlarından sözlü saldırı ve örgütsel araçlarla saldırı boyutları üzerinde pozitif yönlü anlamlı etkisi vardır, özel hayata saldırı, iletişime saldırı boyutuna istatistiksel açıdan anlamlı etkisi bulunmamaktadır. Rol çatışması ve iş yükünün psikolojik taciz üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmaktadır. Rol çatışması değişkeninin psikolojik tacize etkisinde iş yükünün anlamlı bir aracı rolü bulunmaktadır.

İş yükünün psikolojik taciz in alt boyutlarından sözlü saldırı, özel hayata saldırı ve örgütsel araçlarla saldırı boyutları üzerinde pozitif yönlü anlamlı etkisi vardır, iletişime saldırı boyutuna istatistiksel açıdan anlamlı etkisi bulunmamaktadır. Benzer şekilde sağlık alanında yapılmış başka bir çalışmada da iş yerinde rol belirsizliği, ağır iş yükü, çalışma birimlerindeki çatışmalar gibi faktörlerin iş yerinde psikolojik taciz sürecine

neden olabilecek faktörler arasında olduğu ileri sürülmektedir (Karatuna ve Tınaz, 2010: 62).

Einarsen, Raknes ve Matthiesen (1994) Norveç'te 2215 sendikalı çalışan üzerinde yaptığı araştırmasında psikolojik şiddetin oluşmasında örgütsel koşulların önemli derecede etkili olduğunu ortaya koymuştur. Bunlardan bazıları örgütte rol çatışma düzeylerinin yüksekliği, örgütte birbirleriyle uyuşmayan istekler, görevler üzerinde farklı beklentiler, çalışma gruplarındaki belirsizliklerdir (Einarsen, 2000: 390). Dolayısıyla, bu çalışmanın sonuçları ile Einarsen ve arkadaşları tarafından yapılan çalışma arasında da benzerlikler bulunmaktadır.

Cinsiyet değişkeni açısından rol belirsizliği, rol çatışması, iş yükü, psikolojik taciz ve psikolojik tacizin alt boyutlarında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Benzer araştırmalarda da bireyin cinsiyetinin psikolojik tacize maruz kalma düzeyini etkilemediği bulunmuştur (Karatuna ve Tınaz, 2010: 169; Çelik ve Poussard, 2017: 103). Ancak Erzurum'daki hastanelerde çalışan sağlık personeli üzerinde yapılan bir araştırma sonucuna göre erkek çalışanların kadın çalışanlardan daha fazla psikolojik şiddet gördüğü (Karcıoğlu ve Akbaş, 2010: 156) iddia edilmektedir. Farklı bir çalışmada da cinsiyetin rol çatışması ve belirsizliğini etkileyen bir unsur olarak değerlendirilebileceği ifade edilmiştir (Ünsar ve Oğuzhan, 2009: 260). Kılınç ve Mishal (1998: 28) hemşirelerde rol çatışmasının toplumsal kaynakları arasında cinsiyet faktörünü göstermiştir (Adıgüzel, 2012: 165).

Medeni durum değişkeni açısından elde edilen sonuçlara göre bekarların evlilere göre anlamlı olarak daha fazla rol belirsizliği, rol çatışması ve iş yükü yaşadıkları; ancak psikolojik taciz ve psikolojik tacizin alt boyutlarında anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir. Medeni durumun rol belirsizliği ve rol çatışmasında anlamlı farklılık oluşturmadığına dair başka çalışmalar da bulunmaktadır (Yörükoğlu, 2008: 67). Akbulut (2013), sağlık çalışanlarının rol belirsizliği ve rol çatışması ile medeni durum arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olmadığını, Topuz (2006) medeni durum ile rol çatışması arasında anlamlı fark olmadığını bulmuştur. Medeni durum ile psikolojik taciz arasında anlamlı bir ilişki olmadığı (Kulakçı ve diğerleri, 2015: 136; Karcıoğlu ve Akbaş, 2010:156; Çarıkçı ve Yavuz, 2009: 47); buna karşılık bekar çalışanların evli

çalışanlara oranla daha fazla psikolojik tacize maruz kaldıkları da çeşitli araştırmalarla ortaya konulmuştur (Özer ve Çal, 2013: 152; Karsavuran, 2014: 289).

Eğitim durumu ile ilgili olarak çalışmadan elde edilen sonuçlara göre iş yükünü en fazla yaşayan grup lisans ve önlisans mezunlarıdır. Buna karşılık, rol belirsizliği, rol çatışması, psikolojik taciz ve psikolojik tacizin alt boyutlarında ise anlamlı fark olmadığı gözlenmiştir.

Yaş ile ilgili olarak çalışmadan elde edilen bulgulara göre 26-30 yaş arasındakiler ve 41 yaş ve üzerindeki iş yükü boyutunda anlamlı fark yaşadığı, rol belirsizliği, rol çatışması, psikolojik taciz ve psikolojik tacizin alt boyutlarında ise anlamlı farklılık olmadığı bulunmuştur. Psikolojik tacizin yaş faktörü ile değişim gösterdiğine (Kulakçı ve diğerleri, 2015: 140), yaşlı çalışanların genç çalışanlara göre daha fazla psikolojik tacize uğradıklarına (Solmuş, 2005:8; Einarsen ve Skogstad, 1996) ve gençlerin psikolojik taciz algısının daha yüksek olduğuna (Çarıkçı ve Yavuz, 2009: 60) ilişkin çalışmalar bulunmaktadır. Çalışanların yaşlarının yüksekliği rol belirsizliği ve rol çatışmasını arttıran bir durum olduğu (Ünsar ve Oğuzhan, 2009: 260), başka bir çalışmada rol çatışması değişkeni ile yaş arasında anlamlı bir farklılık olmadığı; ancak rol belirsizliği ile yaş faktörü arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu bildirilmiştir (Kara ve Kıbrıs, 2016: 33). Buradan hareketle yaş değişkenine göre yapılan çalışmalarda tam bir netlik bulunmamaktadır. Kimi çalışmalar farklılık olduğunu iddia ederken; kimileri de tam tersi sonuçlar verebilmektedir.

Çalışma süresi bakımından elde edilen bulgulara göre psikolojik taciz ve psikolojik tacizin alt boyutlarında hemşireler arasında anlamlı farklılık bulunmamıştır. Rol belirsizliği boyutunda 5 yıldan az, 10-14 yıl arası ve 15-19 yıl arası çalışanlardan kaynaklı fark olduğu, rol çatışması boyutunda 5 yıldan az ve 20 yıl ve üzeri çalışanlardan kaynaklı fark olduğu, iş yükü boyutunda ise 5 yıldan az, 15-19 yıl arası ve 20 yıl ve üzeri çalışanlardan kaynaklı fark olduğu bulunmuştur. Esatoğlu ve arkadaşları (2004: 133) tarafından yapılan bir araştırmada başhemşirelerin rol çatışması ve rol belirsizliği düzeyleri belirlenmiş; artan yaş ve hastanede çalışma tecrübesi arttıkça rol belirsizliği ve rol çatışmasının göreceli olarak azaldığı sonucuna ulaşılmıştır. Sağlık alanında yapılmış bir bakışa araştırmada, çalışanların hizmet süreleri ile rol çatışması istatistiksel açıdan anlamsızken rol belirsizliği istatistiksel açıdan anlamlıdır

(Kara ve Kıbrıs, 2016: 33). Sağlık sektöründe çalışanların psikolojik tacize maruz kalma ve hizmet süreleri ile arasında anlamlı bir farklılık olmadığı (Çarıkçı ve Yavuz, 2009: 47) bulunmuş, akademisyenler üzerinde yapılan bir çalışmada ise kurumda çalışma süresi arttıkça psikolojik taciz sıklığının arttığı; fakat 10 yıl ve üzeri çalışanlarda diğer gruplara göre daha az psikolojik taciz yaşandığı tespit edilmiştir (Çelik ve Poussard, 2017: 103).

Görev yapılan birim bakımından elde edilen bulgulara göre psikolojik taciz ve psikolojik tacizin alt boyutlarında anlamlı farklılık olmadığı, rol belirsizliği, rol çatışması ve iş yükü boyutlarında yoğun bakım, acil, ameliyathane ve klinikte çalışanlardan kaynaklı farklılık olduğu tespit edilmiştir. Benzer bir araştırmada hemşirelerin çalıştıkları bölüm ve psikolojik taciz arasında anlamlı fark bulunamamıştır (Demir ve diğerleri, 2014: 1). Rol çatışması ve rol belirsizliği ile görev yapılan birimler arasında anlamlı farklılık olduğu (Kara ve Kıbrıs, 2016: 33), uzun süre aynı birimde çalışmanın rol belirsizliğinin azalmasına neden olduğu (Esatoğlu ve diğerleri, 2004: 133) ileri sürülmüştür.

Psikolojik taciz olgusunun anlaşılmasında gerekli yasal ve kurumsal önlemlerin alınması, işyerinde psikolojik tacizin TCK'da açık bir şekilde tanımlanması ve psikolojik taciz uygulayanlara yönelik yasal yaptırımlara yer verilmesi, örgütlerde mağdurlara ücretsiz psikolojik ve hukuki desteğin verilmesi önemlidir. Çalışanların veriminin artırılması amacıyla sorunların ve psikolojik tacizin olumsuz sonuçlarının belirlenmesi ve önlenmesi amacıyla kurumsal çalışmalar yapılmalı, kurum düzeyinde taciz karşıtı politikalar benimsenmelidir. Görsel ve yazılı medya kullanılarak bireylerin farkındalığı arttırılmalıdır. Psikolojik tacizi önlemek her bireyin sorumluluğundadır. Taciz davranışları bir örgüt için normalleşmiş olsa dahi o işletmenin tüm çalışanları, adil bakış açısında, kimseye zarar vermeden doğru kararlar alabilen, çıkarları uğruna astına, üstüne ya da dengine karşı kişisel güçlerini kullanmayan, taciz davranışları karşısında sessiz kalmayan ve farkındalık yaratıp nasıl bir yol alacağını belirleyebilen davranışlar sergilediklerinde psikolojik tacizin önüne geçilebilir.

Hemşirelerin çalıştıkları hastanede ve görev yaptığı birimde gerçekleştirilen işleri tanıması, kendisinin ve diğerlerinin sorumluluklarını, iş tanımlarını ve iş bölümlendirmelerini net olarak bilmesi, kimlerden emir alacağı ve kimlere emir

vereceğinin net olması rol belirsizliği ve rol çatışması ile mücadelede getirilecek önerilerdendir.

Hizmet içi eğitim programlarına hemşirelerdeki rol çatışması, rol belirsizliği ve iş yükü gibi motivasyonu ve verimliliği düşüren konular dahil edilmeli, sorunlara yönelik çözümler üretilmelidir. Hasta / hemşire oranının planlanmasının yapılması, iş yükünün ve stresin fazla olduğu birimlerde çalışan sayısının artırılması, insan gücü planlamasının iş yükü yoğunluğuna göre yapılması, hemşirelerin çalışma saatlerinin gözden geçirilmesi, hemşirelerin meslek dışı işlemler için zaman kayıplarının önlenmesi amacıyla ergonomik açıdan rahat edecekleri çalışma ortamlarının sağlanması hemşirelerin iş yükünü azaltıp verimli ve kaliteli hizmet sunabilmeleri için önerilir.

KAYNAKÇA

Kitaplar

- Babalık, F. C. (2005), “*Mühendisler İçin Ergonomi İşbilim*”, Nobel Yayıncılık, Bursa.
- Baguena, M. J., Toldos, M. P., Belena, M. A., Martinez, D., Diaz, A., Amigo, S. ve Roldan, M. C. (2010), “An Analysis of the Work Harassment Scale (WHS) with Victims of Bully'ing at Work”, Österman, K. (Ed.), *Indirecy and Direct Aggression*, Peter Lang Publishing, NewYork, Ss. 307-318
- Bal, H. (2001), “*Bilimsel Araştırma Yöntem ve Teknikleri*”, Süleyman Demirel Üniversitesi Basımevi, Isparta, SDÜ yayın No:20.
- Baykal, A. N. (2005), “*Yutucu Rekabet Kanuni Devrindeki Mobbing'den Günümüze*”, Sistem Yayıncılık, İstanbul.
- Bjorkqvist, K., Osterman K. ve Hjelt-Back M (1992), “*The Work Harassment Scale*”, Vasa, Finland: Abo Akademi University.
- Bovee, C.L., Thill, J. V., Dovel, G. P., Wood, M. B. (1993), “*Management*”, McGraw-Hill Education, New York.
- Cole, D. W. (1989), “*Meslek İntiharları*”, Çev. Yaşar Coşar, İlgı Yayıncılık.
- Coşkun, R., Altunışık, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2015), “*Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri - SPSS Uygulamalı*”, 8. Baskı, Sakarya Yayıncılık, Sakarya.
- Çobanoğlu, Ş. (2005), “*Mobbing/İşyerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri*”, Timaş Yayınları, İstanbul.
- Davenport, N., Schwartz, R., ve Elliot, G. (2003), “*Mobbing İşyerinde Duygusal Taciz*”, Çev. Osman Cem ÖnerToy, Sistem Yayınları, İstanbul.
- Davenport, N., Schwartz, R., ve Elliot, G. (2005), “*Mobbing Emotional Abuse in the American Workplace*”, Civil Society Publishing, 3. Baskı.
- Dökmen, Ü. (2008), “*Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çalışmaları ve Empati*”, Remzi Kitapevi, İstanbul.
- Eren, E. (1993), “*Yönetim Psikolojisi*”, Beta Yayınları, İstanbul.
- Eroğlu, F. (1996), “*Davranış Bilimleri*”, Beta Basım-Yayım Dağ. A.Ş., 3. Baskı, İstanbul.
- Eroğlu, F. (2000), “*Davranış Bilimleri*”, Nokta Yayınları, Ankara.
- Güngör, M. (2008), “*Çalışma Hayatında Psikolojik Taciz*”, Derin Yayınları, 1. Baskı, İstanbul.

- Güredin, E. (1987), “Denetim”, İstanbul: Avcıol Matbaası, Muhasebe Enstitüsü Yayın No:50.
- Hirigoyen, M. F. (1998), “Manevi Taciz Günümüzde Sapkın Şiddet”, (çev. Heval Bucak), Güncel Yayıncılık, İstanbul.
- Huber, B. (1994), “Mobbing: Psychoteror am Arbeitsplatz”, Niedrnhausen.
- Kahn, Robert L. Donald M. Wolfe, Robert P. Quinn, J. Diedrick Snoek, Robert A. Rosenthal (1964), “Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity”, John Wiley&Sons Inc., New York.
- Kalaycı, Ş. (2014), “SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri”, 6. Baskı, Asil Yayın Dağıtım, Ankara.
- Karagöz, Y. (2014), “SPSS 21.1 Uygulamalı Biyoistatistik”, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Karagöz, Y. (2017), “SPSS ve AMOS uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri ve Yayın Etiği”, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Karatuna, I. ve Tınaz, P. (2010), “İşyerinde Psikolojik Taciz: Sağlık Sektöründe Kesitsel Bir Araştırma”, Türk-İş Yayınları, Ankara.
- Katz, D. Ve Kahn R. (1977), “Örgütlerin Toplumsal Psikolojisi”, Çev: Halil Can ve Yavuz Bayar, TODAİE Yayınları, No:176, Ankara.
- Keçecioglu, T. (1999), “Örgütlerde Çatışma ve Yönetimi”, Mercek Dergisi, Yıl:4, Sayı:14.
- Linton, R. (1936), “The Study Of Man”, Appleton Century Company”, New York.
- Maslach, C. ve Leiter, M.P. (1997), “The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stres and What To Do About It”, Jossey-Bass, San Francisco.
- Muchisky, P.M. (1997), “Psychology Applied to Work”, 5. Baskı, Brooks Cole Publishing Company.
- Özan, M. B., Türkoğlu, A. ve Şener, G. (2009), “Okul Yöneticilerinin Öğrencilere Değer Kazandırmadaki Rolü”, I. Ulusal İyilik Sempozyumu Bildiriler Kitabı, 60-72, Elazığ.
- Özkalp, E., Kirel, Ç. (2003), “Örgütsel Davranış”, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- Parent-Thirion, A, Macías, E. F., Hurley, J. ve Vermeylen, G. (2007), “Fourth European Working Conditions Survey”, European Foundation For the Improvment of Living and Working Conditions, Dublin.

- Pehlivan, İ. (1995), “*Yönetimde Stres Kaynakları*”, Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Personel Geliştirme Merkezi (PEGEM) Yayınları, Ankara.
- Poussard-Minibaş, J. ve Çamuroğlu-İdiğ, M. (2009), “*Psikolojik Taciz*”, Nobel Yayınları, Ankara.
- Sauter, L. ve Murphy, S. (1999), “*Occupational Stress Issues & Development In Research*”, McGraw Hill, New York.
- Tarhan, N. (2003), “*Psikolojik Savaş Gri Propaganda*”, Timaş Yayınları, İstanbul.
- Tınaz, P. (2006a), “*İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)*”, Beta Yayınları, İstanbul.
- Tınaz, P. Bayram, F. ve Ergin, H. (2008), “*Çalışma Psikolojisi ve Hukuki Boyutlarıyla İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)*”, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul.
- Tınaz, P. (2007), “*Mobbing: İşyerinde Psikolojik Taciz*”, Çalışma İlişkileri Kongresi, Türk-İş ve Kocaeli Üniversitesi, Türk-İş Yayınları, 159-171, İzmit.
- Tokat, M.B., Cindiloğlu, M., Kara, H. (2011), “*Değerlerin Psikolojik Kuşatması Mobbing*”, Ekin Yayınları, Kütahya.
- Tomey, A.M. (1996), “*Nursing Management and Leadership*”, Fifth Edition, St Louis Mosby.
- Tosi, L. H., Carroll, J.S. ve Rizzo, R.J., (1990), “*Managing Organizational Behavior*”, Harper & Row Publishers, New York.
- Tutar, H. (2004a), “*İş Yeriinde Psikolojik Şiddet*”, Barış Kitap Basım Yayım Dağıtım, 3. Baskı, Ankara.

Sürelili Yayınlar

- Adams, A. (1997),” Bullying At Work”, *Journal Of Community And Applied Psychology*, 7.3, 177-180.
- Adıgüzel, O. (2012), “İşle İlgili Stres, Rol Çatışması Ve Rol Belirsizliğinin Beklenen Personel Devri Üzerine Etkisi: Hemşireler Üzerinde Bir Uygulama”, *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 4.3, 163-169.
- Akay, D. Dağdeviren, M. Kurt, M (2003) “Çalışma Duruşlarının Ergonomik Analizi”, *Gazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 18.3, 73-84.
- Akgeyik, T., Güngör, M., Uşen, Ş. Ve Omay, U. (2009), “İşyerinde Psikolojik Taciz Olgusu: Niteliği, Yaygınlığı ve Mücadele Stratejisi” (İşyerinde Psikolojik Taciz), *İstanbul Üniversitesi Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 10.56, 91-150.
- Aquino, K. Ve Bradfield, M. (1999), “The Effects of Blame Attributions and Offender Likableness on Forgiveness and Revenge in the Workplace”, *Journal of Management*, 25.5., 607-631.

- Beehr, T.A., Walsh, J.T ve Taber, T. D. (1976), "Relationship Of Stress To Individually And Organizationally Valued States: Higher Order Needs As A Moderator", *Journal of Applied Psychology*, 5.1, 41-47.
- Bjorkqvist, K., Osterman, K. ve Lagerspetz, K. M. J. (1994a), "Sex Differences In Covert Aggression Among Adults", *Aggressive Behavior*, 20(1), 27-33.
- Bjorkqvist, K., Osterman, K., ve Hjelt-Back, M. (1994b), "Aggression Among University Employees", *Aggressive Behavior*, 20(3), 173-180.
- Cam, E. (2004), "Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar" *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 1.1, 1-10.
- Ceylan, A. Ve Ulutürk, Y.H. (2006), "Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini Ve Performans Arasındaki İlişkiler", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7.1, 48-58.
- Chang, E., Hancock, K. (2003), "Role Stres and Role Ambiguity in New Nursing Graduates in Australia", *Nursing and Health Sciences*, 5.1, 155-163.
- Cooper, C. L. Ve Marshall, J. (1976), "Occupational Sources Of Stress: A Review Of The Literature Relating To Coronary Heart Disease And Mental III Health", *Journal Of Occupational Psychology*, 49.1, 11-28.
- Coyne, I., Chong, P. S. L., Seigne, E. ve Randall, P. (2003), "Self and Peer Nominations of Bullying: An Analysis of Incident Rates, Individual Differences, and Perceptions of the Working Environment", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12.3, 209-228.
- Çarıkcı İ. H. Ve Yavuz H. (2009), "Çalışanlarda Mobbing (Psikolojik Şiddet) Algısı: Sağlık Sektörü Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma", *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2.10, 47-62.
- Çelik, K. (2013), "The Effect of Role Ambiguity and Role Conflict on Performance of Vice Principals: The Mediating Role of Burnout", *Eurasian Journal of Educational Research*, 51, 195-214.
- Çelik, M. ve Çıra, A. (2013), "Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Aşırı İş Yükünün Aracılık Rolü", *Ege Akademik Bakış*, 13.1, 11-20.
- Çelik, T. S. ve Poussard, J. M. (2017), "Üniversitelerde Psikolojik Taciz: Araştırma Görevlisi Ve Yardımcı Doçentlere Yönelik Bir Araştırma", *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar Dergisi*, 54.629, 103-119.
- Dağdeviren, M. Eraslan, E. Kurt, M. (2005) "Çalışanların Toplam İş Yükü Seviyelerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Model Uygulaması", *Gazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 4.20, 518.

- Dede, M. ve Çınar, S. (2008), “Dahiliye Yoğun Bakım Hemşirelerinin Karşılaştıkları Güçlükler Ve İş Doyumlarının Belirlenmesi”, *Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim Ve Sanatı Dergisi*, 1.1, 3-14.
- Demir, G. Bulucu, G. D. Özcan, A. Yılmaz, D. Ve Şen, H. (2014), “Hemşirelerin Mobbinge Uğrama Durumlarının Belirlenmesi”, *Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Entitüsü Dergisi*, 4.1, 1-5.
- Dikmetaş, E. Top, M. Ergin, G., (2011), “Asistan Hekimlerin Tükenmişlik Ve Mobbing Düzeylerinin İncelenmesi”, *Türk Psikiyatri Dergisi*, 22.3, 137-149.
- Einarsen, S. (2000), “Harassment And Bullying At Work: A Review Of The Scandinavian Approach”, *Aggression And Violent Behavior*, 5.4, 379-401.
- Einarsen, S., Raknes, B. I., Matthiesen, S. M. (1994), “Bullying And Harassment At Work And Their Relationships To Work Environment Quality, An Exploratory Study”, *The European Work and Organizational Psychologist*, 4, 381-401.
- Einarsen, S., Skogstad, A. (1996), “Bullying At Work: Epidemiological Findings İn Public And Private Organizations”, *European Journal Of Work And Organizational Psychology*, 5, 185-201.
- Elloy, D.F. ve Smith, C.R. (2003), “Patterns of Stress Work-Family Conflict, Role Conflict, Role Ambiguity and Overload Among Dual-Career and Single Career Couples: An Australian Study”, *Cross Cultural Management*, 10.1, 55-66.
- Ergenekon, S. (2016), “İşyerinde Duygusal Taciz”, *Kazancı Hakemli Hukuk Dergisi*, 19, 29-37.
- Ertem Eray, T. (2017), “Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: İletişim Fakültesi Dekanları Üzerine Bir Uygulama”. *Akdeniz İletişim Dergisi*, 1(27): 201-213
- Esatoğlu, A.E. Ağırbaş, İ. Akbulut, Y. ve Çelik, Y. (2004), “Sağlık Bakanlığı Hastanelerinde Hemşirelerin Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği Düzeylerinin Belirlenmesi”, *Amme İdaresi Dergisi*, 37.4, 133-146.
- Eser, O. (2009), “Mobbing Kavramının Türkçe Serüveni”, *Türk Edebiyatı Aylık Fikir Ve Sanat Dergisi*, 430, 71-73.
- Gökkaya, Ö. (2014), “Yerel Yönetimlerde İş-Yaşam Dengesi ve Çalışan Davranışının İncelenmesi” *Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırma Dergisi* 2.3, 1-18
- Greenhaus, J.H., Parasuraman S., Granrose C.S., Rabinowitz S. ve Beutell N.J. (1989), “Sources of WorkFamily Conflict Among Two Career Couples” *J. Vocational Behaviour*, 34.2, 133-153.
- Groeblinghoff, D., Becker, M. (1996), “A Case Study Of Mobbing And The Clinical Treatment Of Mobbing Victims”, *European Journal Of Work And Organizational Psychology*, 5.2, 277-294.

- Herdman, E. A. (2012), "Liderlik ve Yönetim: Teori Var Pratik Yok, Çeviren: Özlem Yazıcı Korkmaz", *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi*, 9.1, 3-9.
- Kara, S. D. Ve Kıbrıs, Ş. (2016), "Sağlık Kurumlarında Rol Çatışması Ve Rol Belirsizliği: Hemşireler Üzerine Bir Uygulama", *Verimlilik Dergisi*, 4.2023-1388, 33-50.
- Karacaoğlu, K ve Çetin, İ. (2015), "İş Yükü Ve Rol Belirsizliğinin Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: AFAD Örneği", *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 5, 46-69.
- Karcıoğlu, F. Ve Akbaş, S. (2010), "İşyerinde Psikolojik Şiddet Ve İş Tatmini İlişkisi", *Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 24.3, 139-162
- Karsavuran, S. (2014), "Sağlık Sektöründe Mobbing: Hastane Yöneticileri Üzerinde Bir Uygulama", *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11.26, 271-296.
- Keçecioğlu, T. (1998), "Örgütlerde Çatışma ve Yönetimi", *Mercek Dergisi*, 98-111
- Kılınç, T. (1985), "Örgütlerde Çatışma: Mahiyeti ve Nedenleri" *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 14.1, 121.
- Kılınç, T. (1988), "Örgütlerde Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğiyle Başa Çıkma Yöntemleri" *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi* 17.2.
- Kılınç, T. (1991), "Rol Çatışmasını Belirleyen Örgütsel Faktörler ve Satış Elemanlarına Yönelik Bir Araştırma" *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 20.1-2, 19-34.
- Kılınç, T. (1998), "Hemşirelerde Rol Çatışmasını Belirleyen Örgütsel Etmenler Üzerine Sektörel Bir Araştırma", *Modern Hastane Yönetimi*, 2.4, 25-30.
- Kiekkas P., Sakellaropoulos, G.C., Brokalaki H., Manolis, E., Samios, A., Skartsani, C., Baltopoulos, Gİ. (2008), "Association Between Nursing Workload and Mortality of Intensive Care Unit Patients", *Journal of Nursing Scholarship*, 40.4, 385-390.
- Kulakçı, H. Ayyıldız, T. Veren, F. Kalıncı, N. Ve Topan, A. (2015), "Zonguldak İl Merkezi Kamu Hastaneleri'nde Çalışan Ebe Ve Hemşirelerin Mobbing Ve Tükenmişlik Düzeylerinin Ve Bunları Etkileyen Faktörlerin Değerlendirilmesi", *Hemşirelikte Eğitim Ve Araştırma Dergisi*, 12.2, 133-141.
- Leymann, H. (1990), "Mobbing And Psychological Terror At Workplaces", *Violence And Victims*, 5.2, 119-126.
- Leymann, H. (1996), "The Content and Development of Mobbing at Work", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5.2, 165-184.

- Matthiesen, S. B., Einarsen, S. (2004), "Psychiatric Distress And Symptoms of PTSD Among Victims Of Bullying At Work", *British Journal Of Guidance & Counselling*, 32.3, 335-356.
- Mercanlıoğlu, Ç. (2010), "Çalışma Hayatında Psikolojik Tacizin (Mobbing) Nedenleri, Sonuçları Ve Türkiyedeki Hukuksal Gelişimi", *Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2.2, 37-46.
- Mete, Y. A. (2013), "Yüksek Öğretim Kurumlarında Psikolojik Yıldırma (Terör): Uygulayanlar, Mağdurlar Ve Seyirciler", *International Journal of Social Science*, 6.2, 977-993.
- Mizrahi, R. (2013), "Çalışma Hayatında Mobbing İle Mücadele Yöntemleri", *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 5.2, 443-452.
- Okan, T. Özbek, M.F. (2016), "İş Yükü Talebi, İş Tatminsizliği Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerde İş-Aile Çatışması Ve İş Stresinin Ara Değişken Rolü: Sağlık Çalışanları Örneği", *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 7.17, 205-206.
- Okutan, M. ve Tengilimoğlu, D. (2002), "İş Ortamında Stres ve Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması" *Gazi Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 3,15-42.
- Omolayo, B. O., Omole, O.C. (2013), "Influence Of Mental Workload On Job Performance", *International Journal Of Humanities And Social Science*, 3.15, 238-246.
- Osterman, K., Bjorqvist, K., Lagerspetz, K. M. J., Kaukiainen, A., Landau, S. F., Adam, F., A. ve Caprara, G. V. (1998), "Cross-cultural evidence of female indirect aggression", *Aggressive Behavior*, 24, 1-8
- Özen, S. (2007), "İşyerinde Psikolojik Şiddet Ve Nedenleri", *İş, Güç Endüstri İlişkileri Ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 9.3, 1-24.
- Özer, M. A. Çal, T. (2013), "İşyerinde Psikolojik Taciz Ve Akademik Araştırmalar", *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, 48.2, 136- 167.
- Özsayın, F.S. Giersbergen, M. Y. (2018), "Hemşireler İçin Güvenli-Etkin İstihdamın Geliştirilmesi, Sürdürülmesi ve İş Yükü Planlamalarında Kayıt Temelli Uygulamalar", *Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 34.1, 118-132.
- Peterson, M.F. Smith, P.B. Akande, A. Avestaran, S. Bochner, S. Callan, V. ve Hofmann, K. (1995), "Role Conflict, Ambiguity, And Overload: A 21 Nation Study", *Academy of Management Journal*, 38.2, 429-452.
- Rizzo, J. R., House, R. J. ve Lirtzman, S. L. (1970), "Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations", *Administrative Science Quarterly*, 15.2, 150-163.

- Shah, S.S.H., Jaffari, A.R., Aziz, J., Ejaz, W., Ul-Haq, I. Ve Raza, S.N. (2011), “Workload And Performance Of Employees”, *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*, 3.5, 256-267.
- Sığrı, Ü. (2007), “ Geçici ve Daimi Personelin Stres Faktörlerinin, Belirtilerinin, Yatkinliklarının ve Stresle Baş Etme Tarzlarının Mukayeseli Analizi” *Öneri Dergisi* 7.1,179.
- Solmuş, T. (2005), “İş Yaşamında Travmalar: Cinsel Taciz Ve Duygusal Zorbalık\Taciz (Mobbing)”, *İş Güç Endüstri İlişkileri Ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 7.2, 1-14.
- Soysal, A. (2009), “İş Yaşamında Stres” *Çimento İşveren Dergisi*, 3.23, 17-40.
- Stanley, D. (2006), “Role Conflict: Leaders and Managers”, *Nursing Management*, 13.5, 31-37.
- Şahin, H. (2005), “Örgütsel Stres”, *Madencilik Bülteni*, 72, 54-55.
- Tınaz, P. (2006b), “Mobbing: İşyerinde Psikolojik Taciz”, *Çalışma Ve Toplum Dergisi*, 10.3, 11-22
- Töngür, A. (2016), “İş Yükü Kişilerarası Çatışma Ve Performans: Bankacılık Sektörünün Karşılaştırmalı Analizi”, *Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 7.13, 547-565.
- Turaç, İ. S. Şahin, B. (2014), “Mobbinge Maruz Kalma Durumunun Belirlenmesi: Hemşireler Üzerine Bir Çalışma”, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15.1, 87-112.
- Tutar, H. (2004b), “İşyerinde Psikolojik Taciz Sarmalı: Nedenleri Ve Sonuçları”, *Atatürk Üniversitesi Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2.2, 101-128.
- Ünsar S. ve Oğuzhan A. (2009), “İmalat Sektöründe Çalışanların Bazı Değişkenler Açısından Rol Çatışması Ve Rol Belirsizliğini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması”, *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11.2, 243-262.
- Vartia, M. (1996), “Identification of Mobbing Activities”, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5.2., 251-275.
- Walker, O. C., Churchill, G. A., Ford, N. M. (1975). “Organizational Determinants of the Industrial Salesman’s Role Conflict and Ambiguity”, *Journal of Marketing*, 39, 32-39.
- Zapf, D. (1999), “Organizational, Work Group Related and Personal Causes of Mobbing/Bullying at Work”, *International Journal of Manpower*, 20.1/2, 70-85.
- Zencirci, D. A. (2010), “Hemşirelik ve Hatalı Tıbbi Uygulamalar”, *Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi*, 1, 67-74.

Tezler

- Akbulut, A. B. (2013), *Ankara Üniversitesi Hastaneleri Hemşirelerinde İşe Bağlı Gerginlik Düzeyi ve Rol Çatışması - Rol Belirsizliği Durumu ve Diğer Etmenler*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Ankara, (Tez No: 347783).
- Aksoy, M. (2014), *Sağlık Çalışanlarında İş Yükünün Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Üzerindeki Etkisi Diyarbakır Hastanelerinde Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Mersin, (Tez No: 358382).
- Baş, M. (2012), *Bir Eğitim Araştırma Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Mobbing ve Anksiyete*, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi SBE, Konya, (Tez No: 329300).
- Başta, M. (2016), *Postmodern Toplumlarda Kişilerarası İletişim Sürecinde Psikolojik Taciz*, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, (Tez No: 448122).
- Birik, I. (2009), *İşyerinde Psikolojik Taciz: Bir Tıp Fakültesi Hastanesinde Çalışan Asistan Doktor ve Hemşirelerin Alguları Üzerine Bir Çalışma*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı Çalışma Ekonomisi Bilim Dalı, İstanbul, (Tez N o: 239968).
- Candaş, T. M. (2012), *İşyerinde Psikolojik Taciz ve Havacılık Sektöründe Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivil Havacılık Yönetimi Anabilimdalı, Eskişehir, (Tez No: 317619).
- Çelik, T.S. (2013), *Psikolojik Taciz Öğretim Elemanlarına Yönelik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Galatasaray Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, (Tez No:347389).
- Çıtak Akgün, E. (2006), *Çatışma Çözümü Eğitiminin Hemşirelerin Çatışma Çözüm Becerisi, Yönetimi ve Tükenmişlik Düzeyine Etkisinin İncelenmesi*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ege Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir, (Tez No: 193233).
- Çivilidağ, A. (2011), *Üniversitelerdeki Öğretim Elemanlarının Psikolojik Taciz (Mobbing), İş Doyumu ve Algılanan Sosyal Destek Düzeyleri*, Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilimdalı, Konya, (Tez No: 280657).
- Derya, S. (2008), *Crossover of Work-Family Conflict: Antecedent and Consequences of Crossover Process in Dual-Earner Couples*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Koç Üniversitesi, İstanbul, (Tez No: 220715).

- Ermumcu, S. (2011), *İşyerinde Psikolojik Taciz*, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Özel Hukuk Anabilim Dalı, İzmir, (Tez No: 292990).
- Ertürk, A. (2011), *İlköğretim Okullarında Görevli Öğretmen ve Yöneticilere Yönelik Duygusal Yıldıрма Davranışlarının İncelenmesi*, Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, (Tez No: 290735).
- Fettahlioğlu, Ö. O. (2008), *Örgütlerde Psikolojik Şiddet (Mobbing): Üniversitelerde Bir Uygulama*, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İzmir, (Tez No: 226847).
- Fisher, R.T. (1995), *Role Stress, the Type A Behavior Pattern, and External Auditor Job Satisfaction and Performance*, A thesis submitted in partial fulfilment of the requirements for the Degree of Master of Commerce and Management at Lincoln University, Lincoln University.
- Güngör, M. (2007), *Çalışma Hayatında Psikolojik Taciz Olgusu: Türkiye’de Hizmet Sektörüne İlişkin Bir Araştırma*, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, (Tez No: 214180).
- Işkın, G. (2010), *İşyerinde Psikolojik Taciz*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Özel Hukuk Anabilim Dalı, İstanbul, (Tez No: 303715).
- Kara, N. (2010), *Rol Belirsizliği ve Rol Çatışmasının Çalışanların İş Tatmini Üzerine Etkisinin Araştırılması*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, (Tez No: 258327).
- Narin, Y. (2010), *İstanbul İlinde Bir Eğitim Araştırma Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Rol Çatışması, İş Doyumu ve Stres Düzeylerinin Belirlenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, (Tez No: 271959).
- Öğrücü İldız, G. (2009), *İnşaat Firmalarında Proje Müdürlerinin İş Yükü, İş Stresi, İş Tatmini Ve Motivasyon İlişkisi*, İstanbul Kültür Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul, (Tez No: 237119).
- Topuz, A. (2006), *Hemşirelerde Rol Çatışması Ve Rol Belirsizliği, İş Stresi Ve Aralarındaki İlişkinin Belirlenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sivas, (Tez No: 196292).
- Tunç, T. (2008), *Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ile Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği Arasındaki İlişki: Bir Üniversite Hastanesi Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sakarya, (Tez No: 228577).
- Yalçın, M. (1995), *Rol Çatışması-Rol Belirsizliği ve Stres Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, (Tez No: 41804).

- Yavuz, N. (2011), *Eğitim Sektöründe Çalışan Kadın Yöneticilerin Rol Çatışması (Kocaeli İli Örnekleme)*, Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi EBE, Kayseri, (Tez No: 278631).
- Yeşilyurt, T. (2009), *Hemşirelerde Rol Çatışması Ve Rol Belirsizliğinin İş Stresi Ve İş Doyumuna Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, (Tez No: 247507).
- Yıldırım, F. (1996), *Banka çalışanlarında iş doyumunu ve rol çatışması ile tükenmişlik arasındaki ilişki*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara, (Tez No: 52832).
- Yılmaz, N. (2014), *İlkokullarda Görevli Öğretmenlerin Maruz Kaldıkları Psikolojik Taciz (Mobbing) Uygulamaları (Batman İli Örneği)*, Zirve Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Gaziantep, (Tez No: 439952).
- Yörükoğlu, S. (2008), *Özel Bir Hastanede Çalışan Sağlık Personelinin Rol Çatışması, Rol Belirsizliği Ve Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Ana Bilim Dalı, İstanbul, (Tez No: 247254).

Diğer Yayınlar

- Cambridge Learner's Dictionary, <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/>, Erişim Tarihi: 03.08.2018.
- Greenberg E.S., Sikora P., Grunberg L. ve Moore S. (2015), "Work Teams and Organizational Commitment: Exploring the Influence of the Team Experience on Employee Attitudes", Workplace Change Project Working Paper WP-012, http://www.colorado.edu/ibs/PEC/workplacechange/papers/WP_012.pdf, Erişim Tarihi: 02.09.2018.
- Health and Safety Executive (HSE) Understanding Ergonomics At Work, www.hse.gov.uk/pubns/indg90.pdf, Erişim Tarihi: 07.02.2018
- Leymann, H. "The mobbing encyclopedia", <http://www.leymann.se/English/12100E.HTM> (Çevrimiçi) Erişim Tarihi: 31.07.2018
- Miller, S. (2001), "Workload Measures Literature Review. National Advanced Driving Simulator", The University of Iowa Document, ID: N01-006, <http://www.nads-sc.uiowa.edu/publicationStorage/200501251347060.N01-006.pdf>, Erişim Tarihi: 02.09.2018
- Milli Eğitim Bakanlığı (MEB), (2013), "Deontoloji mesleğinin Sorumluluk ve Yükümlülükleri", http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Deontoloji%20ve%20Mesle%C4%9Fin%20Sorumluluk%20ve%20Y%C3%BCk%C3%BCml%C3%BCkl%C3%BCkleri.pdf, Erişim Tarihi: 04.10.2018.

- Rayner, C. (2000), “Building A Business Case For Tackling Bullying in The Workplace: Beyond A Basic Cost-Benefit Approach, Transcending Boundaries: Integrating People, Processes And Systems”, Griffith University, Brisbane.
- Sağlık Bakanlığı, (2014), “Türkiye’de Sağlık Eğitimi ve Sağlık İnsangücü Durum Raporu”, <https://saglik.gov.tr/TR,11659/saglik-bakanligi-turkiyede-saglik-egitimi-ve-saglik-insangucu-durum-raporu-2014.html>, Erişim Tarihi: 01.04.2018.
- TBMM, (2013), “Sağlık Çalışanlarına Yönelik Artan Şiddet Olaylarının Araştırılarak Alınması Gereken Önlemlerin Belirlenmesi Amacıyla Kurulan Meclis Araştırma Komisyonu Raporu”, https://www.tbmm.gov.tr/arastirma_komisyonlari/saglik_calisanlari/docs/ss454.pdf, Erişim Tarihi: 01.04.2018.
- Tınaz, P. (2010), “Mobbingin Tanısı ve Olguyla Mücadele”, http://pinartinaz.com/makale1_mercek_pinar_tinaz.pdf, Erişim Tarihi: 10.01.2018.

EKLER

EK-1 Çalışmada Kullanılan Veri Toplama Aracı

Sayın Katılımcı;

Bu çalışma, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilimdalı'nda yapılmakta olan bir yüksek lisans tezinin araştırma bölümünde kullanılacaktır. Araştırma hemşirelerin psikolojik taciz algıları, rol belirsizliği, rol çatışması ve iş yükü algıları arasındaki ilişkiyi ölçmeye yönelik olup, çalışmaya destek vermeniz son derece önem arz etmektedir. Çalışmada elde edilecek veriler sadece bilimsel amaçlı kullanılacak olup, katılımcılara ait bilgiler üçüncü kişilerle paylaşılmayacaktır. Çalışmanın Hastanenizde uygulanması için Sakarya Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliğinin 09 /09/2016 tarih ve 23916764-702.99 sayılı yazıları ile izin alınmıştır. Katkılarınızdan dolayı teşekkür eder, çalışmalarınızda başarılar dileriz.

Hemşire Feyza BOZ

Doç. Dr. Mahmut AKBOLAT

Sosyo-Demografik Özellikler

Cinsiyetiniz: Kadın Erkek

Medeni Durumunuz: Bekâr Evli

Eğitim Durumunuz: Lise Önlisans Lisans Yüksek lisans
 Doktora

Yaşınız: (Lütfen yazınız.)

Toplam çalışma süreniz:yıl (Lütfen yazınız)

Görev yaptığınız Birim: (Lütfen yazınız)

Çalışma Şekliniz: Sürekli gündüz Sürekli nöbet Vardiya

Rol Çatışması, Rol Belirsizliği Ve İş Yükü Ölçeği

	Çok yanlış	Yanlış	Kararsızım	Doğru	Çok doğru
Ne kadar yetkim olduğunu kesin olarak biliyorum.					
İşimle ilgili net bir şekilde planlanmış hedefler ve amaçlar vardır.					
Zamanımı uygun bir şekilde nasıl planlamayacağımı biliyorum.					
Sorumluluklarımın neler olduğunu biliyorum.					
Benden beklenenlerin ne olduğunu tam olarak biliyorum.					
İşimle ilgili yapılması gerekenler açık bir şekilde belirtilmiştir.					
Farklı şekillerde yapılması gereken işleri yapmak zorunda kalıyorum.					
Herhangi birinden yardım almaksızın tamamlanması gereken görevler alıyorum.					
Bir görevi yerine getirirken bir kural ya da politikaya aykırı davranmak zorunda kalıyorum.					
Birbirlerinden farklı işlevleri yerine getiren iki ya da daha fazla meslek grubuyla birlikte çalışıyorum.					
İki ya da daha fazla kişiden birbiriyle alakası olmayan emirler alıyorum.					
Bir kişi tarafından uygun bulunmasına karşılık, diğer kişiler tarafından uygun bulunmayan görevler yapıyorum.					
Yerine getirmek için yeterli kaynak ve malzeme bulunmayan görevler yapıyorum.					
Gereksiz işler üzerinde çalışıyorum.					

Görevlerimi iyi bir şekilde yapabilmek için, çok daha fazla çalışmak zorundayım.					
Benden yapmam istenilen iş miktarı adildir.					
İşimle ilgili her şeyi yapmak için asla yeterli zamanım olmadı.					

Psikolojik Taciz Ölçeği

	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Sık sık	Çok sık
Hiçbir zaman: Son 6 ayda hiç karşılaşmadı Nadiren: 15-30 günde bir defa Bazen: Haftada 1 defa Sık sık: Haftada 2-3 defa Çok sık: Neredeyse her gün					
Kendimi ifade etmek için bana yeterli fırsat verilmedi.					
Hakkımda başkalarına yalan söylendi.					
Haksız yere engellenmeye maruz kaldım.					
İşyerinde birileri bana bağırdı.					
Haksız yere eleştirilere maruz kaldım.					
Özel hayatım hakkında aşağılayıcı yorumlar yapıldı.					
Diğer çalışanlardan izole edildim (başkalarıyla iletişimim engellendi).					
Özel hayatımla ilgili hassas konular ortaya saçıldı.					
Doğrudan tehditlere maruz kaldım.					

İmalı bakışlar ve/veya olumsuz hareketlere maruz kaldım.					
Suçlamalara maruz kaldım.					
Küçümsemeye (alaylı gülümsemeler gibi) maruz kaldım.					
Diğer çalışanlar benimle konuşmayı reddetti.					
Düşüncelerimle dalga geçildi.					
Söylediklerim duymazlıktan gelindi.					
Bana, sanki ben yokmuşum gibi davranıldı.					
Bana karşı kırıcı sözler kullanıldı.					
Bana anlamsız (angarya) görevler verildi.					
Bana küçük düşürücü görevler verildi.					
Arkamdan kötü niyetli dedikodular yapıldı.					
İş arkadaşlarımda önünde küçük düşürüldüm.					
Yaptığım işler hatalı ve onur kırıcı bir tavırla değerlendirildi.					
Kararlarımın sorgulandığı duygusuna kapıldım.					
Akıl hastası olmakla itham edildim.					

EK-2 Etik Kurul Onayı

Evrak Tarih ve Sayısı: 04/08/2016-E.10106



T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Etik Kurulu

Sayı : 61923333/090.90/
Konu : Dilekçe hk.

Sayın Feyza BOZ

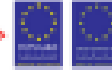
Üniversitemiz Etik Kurulu Başkanlığının 04/08/2016 tarihli ve 59 sayılı toplantısında alınan "07" nolu karar örneği aşağıda sunulmaktadır. Bilgilerinize rica ederim.

Prof.Dr. Ahmet Celal APAY
Etik Kurulu Başkanı

Yapılan görüşmeler sonunda; Feyza BOZ'un "Hemşirelerde İş Yükü, Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği ile Psikolojik Tazir Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Sakarya Karın Hastaneleri Örneği" başlıklı Yüksek Lisans Tezinin Etik açıdan uygun olduğuna oy birliği ile karar verildi.

Evrakın Gözetlenmek İçin : <http://193.140.200.210/evraklar/evrak/BelgeGizleme.aspx?EvraKID=62793>

Etik Kurulu - Eskişehir Kampüsü 54347 İsmailpaşa Sokakı / 80711 Adana
sakaryaunivretik@tdc1.tr
Tel:0364 295 10 00 Faks:0364 295 10 10
E-Posta: univretik@sakarya.edu.tr E-İletişim: aj_sakarya@sakarya.edu.tr



Bu belge 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 5. Maddesi gereğince güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

EK-3 Araştırma İzin Yazısı



T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu
Sakarya İli Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği



Sayı : 23916764
Konu : Anket Çalışması Hk.

GENEL SEKRETERLİK MAKAMINA

Sakarya Üniversitesi Sağlık Yönetimi Bölümünden Feyza BOZ' un dilekçesi üzerine " Hemşirelerin iş yükü, rol çatışması ve rol belirsizliği ile psikolojik taciz arasındaki ilişkinin incelenmesi: Sakarya Kamu Hastaneleri örneği" isimli anket çalışmasını Genel Sekreterliğimize bağlı Sakarya Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Yenikent Devlet Hastanesi ve Toyotasa Acil Yardım Hastanesinde yürütülebilmesi hususunu;

Ohurlarınıza arz ederim.

Op. Dr. Özcan ÖKTEM
Tıbbi Hizmetler Başkanı V.

O L U R
.../.../2016
Doç. Dr. Hasan Salih SAĞLAM
Genel Sekreter

EKLER:

- 1- Anket Örneği
- 2- Araştırma Başvuru Formu
- 3- Araştırma Taahhütnamesi
- 4- Detay Formu

İstiklal Mah. Muhsin Yazıcıoğlu Bulvarı No:3 Sordivan / SAKARYA Tel: 444 54 01
Dahili: 1218 Faks: 0(264) 2751142

Faks No:
e-Posta: islibirahim.oster@saglik.gov.tr İnt. Adresi: 1254

Bilgi için: Halil İbrahim ÖSTER

Uzman Veri Hazırlama ve Kontrol İht.

Telefon No: 4445401

Evrakın elektronik inşası suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden 794863e4-58be-4450-941f-dc3831e5734d kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

ÖZGEÇMİŞ

Feyza BOZ 14/11/1986 yılında Sakarya’da doğdu. İlköğretim ve lise eğitimini burada tamamladı. 2009 yılında Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi (Zonguldak Karaelmas Üniversitesi) Sağlık Yüksekokulu Hemşirelik Bölümünden mezun oldu. 2012 yılında Sakarya Üniversitesi İşletme Enstitüsü Sağlık Yönetimi bölümünde yüksek lisans eğitimine başladı. Sakarya Toyotasa Acil Yardım Hastanesi’nde hemşire olarak görev yapmaktadır.