

YÖNETİM

SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA MOBİNGE MARUZ KALANLARIN ÜZERİNDEKİ PSİKOLOJİK ETKİ VE MÜCADELE YÖNTEMLERİ İLE İLGİLİ BİR ARAŞTIRMA*

Geliş Tarihi: 24.12.2019 Kabul Tarihi: 31.01.2020

Hüseyin ÖCAL¹ ORCID ID: 0000-0002-2614-8199

Kübra MENTEŞ² ORCID ID: 0000-0003-3880-9780

ÖZ

Bu çalışmanın amacı devlet hastanesi sağlık çalışanlarında mobing konusunda inceleme yapmak ve mobing faaliyetlerini ortadan kaldırmak ve/veya azaltmak için çözüm önerisi getirmektir. Bu amaçla, kolayda örnekleme yöntemiyle seçilmiş personele anket yöntemi uygulanmıştır. Bu çerçevede 412 sağlık personeli araştırma kapsamında incelenmiştir. Tek yönlü varyans analizi ve Tukey testleri kullanılmıştır. Çalışmamızda mağdurların mesleki pozisyonu ile mobing davranışlarına maruz kalma düzeyi analiz edildiğinde gruplar arasında en çok mobinge maruz kalanlar hekimler iken en az maruz kalanlar hemşireler olduğu ortaya çıkmıştır. Mağdurların mesleki pozisyonu ile mobingden etkilenme durumu(mobingin psikolojik sonuçları) analiz edildiğinde gruplar arasında en çok mobingden etkilenen hekimler iken en az etkilenenler teknikerler olduğu ortaya çıkmıştır. Mağdurların mesleki pozisyonu ile mobingle mücadele düzeyi analiz edildiğinde gruplar arasında en çok mobingle mücadele eden hekimler iken en az mücadele edenler sağlık memurları olmuştur. İyi uygulanan bilgi uçurma sürecinin mobing kaynaklı motivasyon düşüklüğünü tamamen ortadan kaldırmaya da azaltacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: *bilgi uçurma, mobing, sağlık personeli, motivasyon*

MANAGEMENT

A SURVEY ON THE PSYCHOLOGICAL EFFECTS AND STRUGGLE METHODS OF MOBBING ON HEALTHCARE PROFESSIONALS

ABSTRACT

The objective of the study is to survey about mobbing applied to healthcare professionals at government hospitals and make suggestion to reduce and/or eliminate mobbing activities. For this purpose, survey was applied to healthcare professionals working at hospitals. 412 healthcare professionals responded to the survey questions. The one-way analysis of variance(ANOVA) and Tukey tests were used. The results of the study showed that while the number of medical doctors who were exposed to mobbing activities was the highest, the number of nurses who were exposed to mobbing activities was the lowest. When the psychological effects of mobbing in various groups of professionals were analysed, it was found out that medical doctors were the group who were affected most by mobbing activities. On the other hand, technicians were the group who were affected the least. Regarding the struggle against mobbing, it was found out that medical doctors were the ones who fought against mobbing the most. However healthcare officers were the ones who fought against it the least. In conclusion, a good implementation of a whistleblowing system will reduce if not eliminate the mobbing activities that affect healthcare professionals' motivation negatively.

Keywords: *whistleblowing, mobbing, motivation, healthcare personnel*

* Bu makale Kübra Menteş'in "Sağlık İşletmelerinde Psikolojik Taciz" isimli tezinden uyarlanmıştır.
1 İ.Gelişim Üniversitesi, İngilizce İşletme Öğr.Üyesi, hocal@gelisim.edu.tr

2 İ.Gelişim Üniversitesi, İşletme Yüksek Lisans Mezunu, kubramentes@gmail.com

1.GİRİŞ

Mobing kavramı, İngilizce kanun dışı şiddet uygulayan kalabalık veya “çete” anlamına gelmektedir. “Mob” kökünün İngilizce eylem biçimi olan “mobing” ise; psikolojik şiddet, kuşatma, taciz, rahatsız etme veya sıkıntı verme anlamlarına gelmektedir.

Mobing en yalın tanımıyla duyguya dayanan bir karşı atak ve taciz çeşididir (Alparslan ve Tunç, 2009:146-159). Mobing bireylerin çalıştıkları kurumda huzursuz ve mutsuz olmasına neden olan, verimlerini ve çalışma azmini düşüren bir yıldırıcıdır. Bundan dolayı örgütlerde ortaya çıkan psikolojik taciz, bireylerin motivasyonlarını etkileyerek başarısızlıklara sebep olmaktadır. İş yerinde mobing bir veya birkaç kişinin tek bir çalışana sistemli biçimde yönelttikleri, kural dışı iletişim ve düşmanca tavırlar sergilemesi olarak da tanımlanabilir.

İşyerinde mağdurlara üstleri, eşit düzeyde çalışanlar ya da astları tarafından sistematik bir biçimde hayata geçirilen tehdit, şiddet, aşağılama, küçük düşürme ve bezdirme şeklindeki her türden kötü muameledir. İş yerinde bir veya birkaç kişinin, bir veya daha fazla kişi tarafından sistematik biçimde kötü muameleye uğramasıdır. Mobing çatışma değildir; mobing çatışmanın ilerlemiş halidir. Her çatışma mobinge dönüşmez ancak çare bulunamamış çatışmalar mobinge dönüşebilir(Tutar, 2015).

İşyerinde görülen ve psikolojik tacizin habercisi olan mobing sayılan davranışları gözlemlemiş ve beş sınıfa ayırmıştır (Tınaz, 2013). Bu beş kategori içerdikleri davranışlarla birlikte aşağıda sunulmaktadır.

Çalışanın iletişimin engellenmesine yönelik davranışlara örnek olarak yöneticisinin veya çalışma arkadaşlarının, mağdurun kendini ifade etme olanağını sınırlaması, konuşmaya başladığında daima sözünü kesmesi, azarlaması veya küçümsemesi, yaptığı işleri sürekli eleştirmesi, iş dışındaki hayatını tartışması ve yok sayması verilebilir.

Çalışanın sosyal ilişkilerine saldırılmasına yönelik davranışlara örnek olarak yöneticisinin veya arkadaşlarının, mağdurla konuşmaması, herhangi bir söz yöneltmemesi, mağduru çalışma arkadaşlarından uzakta bir ofiste çalışmak zorunda bırakması ve o yokmuş gibi davranmaları örnek verilebilir.

İtibarına yönelik davranış biçimleri örnek olarak yöneticinin veya arkadaşlarının, mağdurun arkasından konuşması, hakkında çeşitli dedikodular yayması, akıl hastası olduğuna dair kuşku yaratması, bedensel engelleri sebebiyle dalga geçmesi, siyasi veya dinsel düşüncelerini eleştirmesi, kişisel yaşantısı ile dalga geçmesi, fikirlerine

güvenmemesi, mağdura hakaret etmesi ve seksüel teklifle bulunması örnek olarak verilebilir.

Mesleki konuma yönelik davranışlara örnek olarak yöneticisinin mağdura görev vermemesi, gereksiz işler vermesi ve tecrübesinin altında görev vermesi örnek olarak verilebilir.

Çalışanın sağlığına yönelik davranışlar örnek olarak mağdurun, bedensel sağlığını kaybedecek görevleri yerine getirmek mecburiyetinde kalması, kaba kuvvete maruz kalma konusunda gözdağı alması, yaşadığı yere ve çalışma ortamına zarar veren davranışlarda bulunma ve cinsel tacize uğraması örnek olarak verilebilir.

Bazı işler belli bir çalışan tarafından rutin hale getirilip asgari düzeyde gerçekleştirilirken; başka birisi tarafından genişletilip çok önemli bir iş haline getirilebilmektedir. Bu yönden kişi bilgisini, yetenek ve becerisini, hırslı işe getirmekte ve iş performansını yükseltmeye çalışmaktadır. Bir işi vasat bir performansla gerçekleştirmek ve iyi bir performansla gerçekleştirmek arasında farklar vardır. Yönetim kademesinde çalışanların, çalışanların tepkilerini dikkate alarak onları isteklendirecek uygulamalar geliştirmesi zorunludur.

Bir örgütte yönetimin hedefe ulaşabilmesini destekleyen ana faktör motivasyondur (Arısoy, 2007). Çalışanın isteklendirilmesi, personelin aidiyet duygusunu çoğaltacaktır. Bu durum çalışanın verimliliğini arttıracaktır. Ters bir durum ise verimliliğini düşürecektir.

Mobingin bireyler üzerindeki sonuçları, örgütsel sonuçlar üzerinde de doğrudan etken olmaktadır. Genel olarak işe geç gelme ve devamsızlık, iş devir hızı ve iş kaybı ile işe yabancılaşma sonuçları görülmektedir. Hastalık izlenimlerinin artması, iş tatminsizliği ve moral bozukluğu, hastalık sebebinden dolayı devamsızlık artması örnek olarak verilebilir (Kırel, 2008).

Psikolojik taciz (mobing), iş yerinde gerçekleştiğinden örgüt motivasyonunu olumsuz olarak etkilemektedir. Birey dışında örgütte bulunan diğer çalışanlar ve yöneticiler, mücadele konusunda yetersiz kaldığında, örgütün bütün motivasyonu olumsuz yönde etkilenmektedir. Örgütler açısından bakıldığında, motivasyon eksikliği iş tatminsizliğini, iş anlaşmazlıklarını, örgüt içi iletişim problemlerini, olumsuz şirket kültürünü, verim azalmasını ve olumsuz örgüt iklimini arttırmaktadır.

Bu çalışmanın amacı; devlet hastaneleri sağlık çalışanlarında mobing olup olmadığını araştırmak ve araştırma sonuçları hakkında iyi yönetim uygulamaları önerileri geliştirmektir. Çalışmanın ikinci bölümünde mobingi önleyici iyi yönetim uygulaması olan bilgi uçurma ile ilgili literatür taraması, üçüncü bölümde

araştırmanın modeli, dördüncü bölümde bulgular ve beşinci bölümde sonuç ve iyi uygulamalara yönelik öneriler yer almaktadır.

2. LİTERATÜR

Çalışmamızda, örgüt verimliliğine motivasyonu aşağıya çekerek önemli derecede olumsuz etki eden mobingi önlemek veya azaltmak için kurumsal yönetim aracı olan whistleblowing (bilgi uçurma) literatürünü gözden geçireceğiz.

Whistleblowing kavramını çalışmamızda bilgi uçurma olarak kullanacağız. Bilgi uçurma özellikle Anglo-Sakson literatüründe “bir yanlış olduğunda kamuoyuna başvurmak” anlamında kullanılmaktadır (Aydın, 2002-2003: 81).

Bilgi uçurma, örgütte daha önce çalışmış veya çalışmakta olan birisinin hukuka aykırı, gayri ahlaki, meşru olmayan uygulamaları açığa çıkarmasıdır (Near ve Miceli, 1985: 1-16).

Bilgi uçurma eylemi gerçekleşebilmesi için dört unsuru içermesi gerekir; (1) bilgi uçuran kişi, (2) raporlanan yanlış uygulama veya şikayet (3) yanlış uygulama yapan örgüt, birey veya örgütte çalışan bir grup çalışan ve (4) bilgi uçurandan yanlış uygulama ile ilgili şikayeti alan taraf (Near ve Miceli, 1985 ve 1996; Dworkin ve Near, 1997; ve Rocha ve Kliener, 2005: 80-87).

Bilgi uçurma, yanlış uygulama ile ilgili şikâyetin yapıldığı tarafa göre içsel ve dışsal olmak üzere ikiye ayrılır. Bir çalışan karşılaştığı yanlış uygulamaları üst yönetim gibi örgüt içinde bir kişiye bildirirse, bildirimde bulunana içsel bilgi uçuran denmektedir. Diğer taraftan, eğer bildirim devlet veya vergi dairesi gibi örgüt dışındaki bir kuruma yapılırsa, bildirimde bulunana dışsal bilgi uçuran denmektedir (Near ve Miceli, 1996: 507-526; Ponnu et al., 2008: 276-298).

A.B.D. ve Birleşik Krallık kanunlarına göre, eğer örgüt tarafından yapılan yanlış uygulamaların toplumun bir kısmına zarar vereceği veya kamu politikasının aleyhine olduğu algısı bilgi uçuranda oluşmuşsa, bilgi uçurma gereklidir.

Yanlış uygulamaların maliyeti, uygulamayı inceleme maliyetini karşılayacak kadar önemli miktarda olmalıdır. Ahlaki açıdan, bilgi uçurmanın algısının, yanlış uygulamanın sonucunun kritik ve tehlikeli olduğu yönünde olması beklenir.

Yanlış uygulama türlerine çalma, rüşvet alma, pozisyonunu şahsına çıkar elde etmek için kullanma, örgütün varlıklarını israf etme, kötü performansı saklama, güvenli olmayan ürün satma, güvenli olmayan çalışma koşulları, cinsel taciz, din/ırk/yaş

hususlarında ayrımcılık ve kanuna uyum sağlamama örnek olarak verilebilir (Near, Rehg, Van Scotter ve Miceli, 2004:219-242).

Örgüt içerisindeki yanlış uygulamaları ilgililere bildirmek şeklinde ifade edilen bilgi uçurma bir süreçtir ve örgütte etik dışı herhangi bir davranışla karşı karşıya kalındığında bunun açığa çıkarılması için belli aşamaların tamamlanması gerekmektedir.

Bilgi uçurma eyleminin üç sosyal aktörü vardır. Bu aktörler bilgi uçuran, yanlış uygulama yapan ve yanlış uygulamanın raporlandığı taraftır (Near, Dworkin ve Miceli,1993: 393-411).

İlk adımda, bilgi uçuran gözlediği faaliyetin yanlış uygulama(hukuka aykırı, gayri ahlaki, meşru olmayan) olduğuna karar vermelidir. Bir faaliyet, yanlış bir uygulama olarak algılanıyorsa, ya bilgi uçurmanın değerleriyle ya da örgütün değerleriyle çelişki içinde olmalıdır.

İkinci adım faaliyeti raporlamadır. Bilgi uçuran önce yanlış uygulamanın ne kadar ciddi olduğunu ve sonra şikâyetle bulunmadan anılan faaliyeti durdurup durduramayacağını tartar. Bilgi uçuran, şikâyet etmeye karar verirse, kime raporlayacağı bir sonraki adımı oluşturur. Bu aşamada, bilgi uçurmanın yanlış uygulamayı açığa çıkardığında maruz kalacağı mali ve duygusal bedeller de kararında etkili olur.

Bilgi uçurma işlemi gerçekleştiğinde örgütün bir tepki vermesi gerekir. Örgüt ya yanlış uygulamadan vazgeçer ya da yanlış uygulamaya devam edebilir.

Son aşamada, örgüt şikâyeti yapan kişi ile ilgili ne yapacağına karar vermelidir; örgüt bilgi uçurmanı göz ardı etmeyi tercih edebilir veya bilgi uçurmanı sessizleştirmeye çalışabilir. Örgüt bilgi uçurana misilleme de yapmaya da karar verebilir.

Eğer bir çalışan şikâyet ile ilgili örgütün aldığı önlemleri yeterli görmezse, örgüt dışındaki kurumlara da yanlış uygulamayı aktarabilir. Bu durumda hukuki organlar devreye girdiği takdirde problemin çözümlenmesi, örgüt içinde çözümlenmesine göre daha çok zaman alır.

Yıllarca, bilgi uçurmanın örgütün çıkarına karşı bir tutum olarak görülmüştür. Etik bilimciler bilgi uçurmanın ve örgüt bağlılığının birbiriyle çeliştiğini belirtmişlerdir. Bilgi uçurmanın örgüte bağlılığının olamayacağını ifade etmişlerdir.

Bu bağlamda, örgüte bağlılığın ne anlama geldiğini tanımlamak ihtiyacı doğmuştur. Çalışmalarda rasyonel bağlılığın, üst yönetime ve örgütün çalışanlarına yönelik

bağlılığı içermediğini, fakat örgütün hukuka uygun misyonuna, hedeflerine, değerlerine ve davranış kurallarına bağlılığı içerdiği belirtilmiştir. Bilgi uçurmanın, örgütün hukuka uygun misyonuna, hedeflerine, değerlerine ve davranış kurallarına bağlılığı beklenmelidir (Street, 1995:104-110; Vandekerckhove ve Commers, 2004; Read ve Rama, 2003: 354-362). Eğer örgüt verdiği halde yukarıda belirtilen sözleri tutmuyorsa, o halde bilgi uçurma eylemi için uygun ortam oluşmuş olmaktadır.

Bilgi uçuran sıklıkla yanlış uygulamayı açığa çıkarma eylemi neticesinde huzursuzluk yaşar. Bilgi uçurma eylemine karşı tepki durumdan duruma değişiklik gösterir. Bilgi uçurma eylemi neticesinde yanlış uygulama düzeltilebilir veya bilgi uçurana misilleme yapılabilir.

Bilgi uçurmanın sonucunu bilgi uçurmanın ve kendisini destekleyenlerin gücü belirler. Ayrıca örgütteki herhangi bir ihtilafı yapıcı ve doğru bir şekilde ele alarak çözme kültürü de bilgi uçurmanın sonuçlarını etkiler. Eğer örgüt yanlış uygulamaları raporlama ortamı sağlar ve bilgi uçurana olumsuz ve taraflı yaklaşımı önleyebilirse, bu durumda bilgi uçuran yanlış uygulamaların çözümünü örgüt içinde arar (Miceli, Near ve Dworkin, 2009:379-396). Diğer taraftan, örgütün bilgi uçurma eylemine yaklaşımı olumsuz ve desteklemiyorsa, bu durumda bilgi uçuran destek almak amacıyla yanlış uygulamaları üçüncü taraflara raporlayabilir (Hwang, Staley, Chen ve Lan, 2008. 504-526; Rehg, Miceli, Near ve Scotter, 2008: 221-240).

Örgütün büyüklüğü de bilgi uçurmanın sonuçlarını etkileyebilir. Zengin ve büyük bir örgüt yanlış uygulamanın araştırılması için kaynak ayırabilir ve bilgi uçurma eylemine daha olumlu bakabilir. Mali gücü sınırlı ve küçük örgütler ise bilgi uçurmayı kendi varlıklarına karşı bir tehdit olarak görebilirler. Dolayısıyla, bilgi uçurma eylemine olumsuz yaklaşabilirler. Bilgi uçurma eylemi örgütte çalışanlar tarafından da farklı algılanabilir. Bilgi uçuranların yöneticileri, anılan eylemi kendilerinin yeteneğinin ve kişisel bütünlüğünün sorgulanması olarak görebilir. Bilgi uçurmanın iş arkadaşları bilgi uçurmanın eylem neticesinde örgüte bağlılığını sorgular. Örgütün tepe yöneticileri ve ortakları ise eylemi şirket imajına zarar verme ve istikrarı tehdit olarak görebilir. Bilgi uçurmanın sonucu örgütten örgüte değişir ve birden fazla faktör belirler (Paul ve Townsend, 1996: 149-161).

Bilgi uçurma eyleminin bir sonucu, örgütün bilgi uçurana karşı misillemede bulunmasıdır. Bilgi uçurana karşı misilleme birçok şekilde olabilmektedir (Kaplan ve Kleiner, 2000: 75-77; Quasqas ve Kleiner, 2001: 97-100; Gundlach, Martinko ve Douglas, 2008: 40). Misilleme aşağıdaki örneklerin biri veya birkaçının beraber kullanımıyla gerçekleşebilir. İşveren dikkatleri bilgi uçurmanın üzerine çekebilir. Bilgi uçurmanın itibarına ve yetkinliğine saldırarak problemin bilgi uçuran olduğunu ve yanlış uygulama olmadığını göstermeye çalışabilir. Daha önce performans değerlendirme notu yüksek olan bilgi uçurmanın değerlendirme notu düşmeye

başlayabilir. İşveren bilgi uçurana yanlış uygulamayı kamunun dikkatine sunması durumunda işten atılacağına dair tehditte bulunabilir. İşveren, bilgi uçurana iş sorumluluğuna göre düşük kaliteli iş verir ya da iş vermez. Böylece işveren gelecekte bilgi uçurana işten çıkarmanın yolunu yapmış olur. Önceki örneğin tam tersi olarak işveren bilgi uçurana çok fazla sorumluluk verirken, gerekli kaynağı sınırlayarak başarısızlığa itebilir. İşveren, örgütün gizli bilgilerini çalma iddiasıyla bilgi uçurana dava açma yoluna gideceği yönünde tehditte bulunabilir. İşveren, bilgi uçurana doğrudan işten atabilir veya terfi vermeyerek bilgi uçurana kariyerini bitirebilir. Avrupa Parlamentosunun bu husustaki son düzenlemesine benzer hükümetlerce misillemeyi engelleyecek hukuki alt yapının hazırlanmasında yarar vardır.

Avrupa Parlamentosu (AP) döneminin en büyük başarılarından biri olarak ilan edilen 'İhbarcı Koruma Yönergesi' 07.10.2019 tarihinde AP tarafından büyük bir çoğunluğun katılımıyla oylandı. Mevzuatın, geriye kalan adımları tamamlandıktan sonra sonbaharın başında yürürlüğe girmesi planlanıyor. AP bu düzenleme ile birlikte, tüm AB üye ülkesi vatandaşı olan ihbarcılarının yolsuzluk ve suistimale karşı seslerini yükselttiğinde yasalar tarafından korunacağını açıkladı. Etik hatlarının teşvik edilmesi, hile ve suistimal riskinin azaltılmasında önemli rol oynamaktadır. Açık konuşma kültürünün teşvik edilmesi ve ihlali bildiren kişilere gizlilik sağlanması kurum kültürüne pozitif etki yapmaktadır. Yeni düzenleme, ihbarcılar için güvenli raporlama kanalları sağlamaktadır. Potansiyel ihbarcılarının güvende olduklarından ve açıklanan bilgilerin gizli kaldığından emin olmak için; yeni mevzuat, ihbarcılarının içeriden ilgili tüzel kişiye ya da doğrudan yetkili ulusal otoritelere veya ilgili AB kuruluşlarına bilgi açıklamasına imkân sağlamaktadır. Yeni kurallar ihbarcının açığa alınmasını, unvanının düşürülmesini, korkutulmasını ya da herhangi başka bir çeşit misillemeye uğramasını engellemek için güvenlik önlemleri getirmekte ve misillemeyi yasaklamaktadır. İçinde; açığa alma, unvan düşürülmesi, yetkilerin veya konumun değiştirilmesi, maaşın ya da çalışılma saatlerin azaltılması, disiplin veya mali cezalar ve ayrımcılığın da bulunduğu çok sayıda eylem misilleme olarak tanımlanmıştır. Teklif edilen kurallar, misillemeye karşı korunma söz konusu olduğu sürece tüm işverenlere uygulanacaktır. Ayrıca, en az 50 çalışanı olan veya yıllık cirosu ya da toplam varlıkları 10 milyon Euro'dan fazla olan tüm işletmelerin ihbarcı raporlamaları için iç süreçlerini kurmaları gerekecektir. İlgili raporlama mekanizmalarını ve ihbarcılar için raporlama kanalları kurma zorunluluğu, tüm finansal hizmet veren firmalar için zorunlu olacaktır (www.pwc.com.tr, 2019).

A.B.D.'de ve Birleşik Krallık'ta bilgi uçurana koruma yasası senelerdir uygulamadadır. Oysa AP bilgi uçurana koruma yasasında 2019-2020 yılında ancak yürürlüğe sokabilecektir.

Bilgi uçurma düzenlemesi, ülkelerin kurumsal yönetim sistemine zarar vermeyecek bir şekilde ve hukuki alt yapısına uygun olarak tasarlanmalıdır. Bir ülkedeki hukuki yaklaşımın diğer ülkeye birebir uyması beklenemez (Pittroff, 2016: 703-727).

Araştırma, sağlık profesyonellerinin yanlış uygulamaları bilgi uçurma sürecini çalıştırmadan önce örgüt içinde gayri resmi yollardan paylaştıklarını göstermektedir. İyileştirilebilecek alanlar olarak, bağımsız bir kurumun süreci gözetmesi, bilgi uçurmanın ilk aşamada korunması, bilgi uçurmanın teşvik edilmesi ve bilgi uçurmanın hukuk sistemi çerçevesinde korunması önerilmiştir. Daha önceki araştırmalarda sağlık personelinin bilgi uçurma süreci ile ilgili çok az öneri geldiği ve tartışma olduğu belirtilmiştir (Mannion, Blenkinsopp, Powell, Mc Hale, Millar, Snowden ve Davies, 2018).

Örgüte çeşitli maliyetler ortaya çıkarabilecek örgüt dışına bilgi uçurmadan kaçınmak için yöneticilerin net tedbirler almalıdır. Tedbirlere örnek olarak iddiayı araştırmak, etkilenenlere araştırma sonucunu bildirmek, varsa problemi düzeltmek ve bilgi uçurana misilleme yapmamak verilebilir. Bu yaklaşım, yanlış uygulama ile ilgili bilginin dışarı çıkması yerine örgüt içinde kalması şansını artırır (Near, Miceli, 2016: 105-114).

Bilgi uçurma örgütte önemli bir kurumsal yönetim aracıdır. Çünkü çalışanları kötü yönetim uygulamalarına karşı harekete geçmeleri için güçlendirir ve örgütün itibarını korurken güvenli bir işyeri olmasına yardım eder (Sharma, 2018: 671-676).

3. ARAŞTIRMA MODELİ, DAYANDIĞI VARSAYIMLAR, KAPSAMI ve SINIRLAMALAR

Bu çalışmada; İstanbul'da faaliyet gösteren devlet hastanelerinden, Bağcılar Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Başakşehir Devlet Hastanesi, Çapa Tıp Fakültesi Hastanesi, Okmeydanı Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Koşuyolu Yüksek İhtisas Eğitim ve Araştırma Hastanesinde mobing mağduriyeti olup olmadığı araştırılmıştır.

3.1. Araştırma Modeli

Anket örnekleminin tercih edilmesinde olasılığa dair örneklem türlerinden rastgele örneklem seçme yöntemi kullanılmıştır. Bu örneklem seçme tekniğinin kullanılabilmesi için evrenin benzeşik öğelerden olması gerekmektedir. Bu çalışmada da bütün iş görenlerin eşit ve bağımsız şansa sahip olduğu kabul edilmiştir. Diğer bir deyişle tüm elemanların seçilme olasılığı aynıdır ve bir elemanın seçimi diğer elemanın seçimini etkilememektedir.

Seçilen hastanelerde 2018-2019 dönemi içerisinde takribi 10.000 sağlık personeli çalışmaktadır. Anket soruları, S. Berna Karakale'nin (2011) yüksek lisans tezinde kullandığı sorulardan oluşmaktadır.

$$\frac{N \times P \times Q \times z_{\alpha}^2}{(N-1) \times d^2 + P \times Q \times z_{\alpha}^2} \quad (1)$$

Bu formüle göre örneklem büyüklüğü (n) 344 olarak bulunmuştur. İstanbul'daki beş devlet hastanesinde örnekleme yöntemiyle seçilmiş personele anket yöntemi uygulanmıştır. Tahmini toplam 10000 sağlık personelinin 412 kişisi ankete cevap vermiştir.

Ankette toplam 33 soru yer almaktadır. Anketin birinci bölümünde katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular (5 adet), ikinci bölümünde mobing davranışlarını değerlendirme ile ilgili sorular (17 adet) ve üçüncü bölümünde mobingden etkilenme durumu ile ilgili sorular (7 adet) ve son bölümünde mücadele tekniklerini değerlendirme sorularına (4 adet) yer verilmiştir. Sorular hazırlanırken 5'li Likert tipi anket yöntemi kullanılmıştır. Likert ölçeği şu şekilde puanlanmıştır: Kesinlikle Katılmıyorum (1), Katılmıyorum (2), Kararsızım (3), Katılıyorum (4), Kesinlikle Katılıyorum (5).

Anketin güvenilirlik analizi yapılmış ve ölçeğin tümüne ilişkin Cronbach's Alpha değerinin 0,939 olduğu görülmüştür. Anket sonuçları SPSS programı kullanılarak analiz edilmiştir.

Güvenilirlik	Cronbach's Alpha	N of Items
	0,939	30

3.2. Araştırmanın Dayandığı Varsayımlar

Bu araştırma şu varsayımlar ve sınırlamalar içinde yapılmıştır:

1. Anketi yanıtlayan katılımcıların mobinge yönelik değerlendirmelerini doğru ve samimi bir biçimde yaptıkları ve soruları bu şekilde cevapladıkları varsayılmıştır.
2. Anket formunun başında yanıtlayan kişilere, cevapların sadece akademik amaçla kullanılacağı ve kendilerini hiçbir şekilde bağlamayacağı belirtilmiştir.
3. Ayrıca araştırmanın güvenilirliğini arttırmak için katılımcılardan isim, kimlik bilgisi istenmemiştir.

3.3. Analizler

Araştırma sorularının cevaplanması için t-Testi ve Tek Yönlü Varyans Analizinden yararlanılmıştır. T-testi, iki grup arasındaki karşılaştırmalar için kullanılmış ve anlamlı farkın olup olmadığı ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Tek Yönlü Varyans

analizi ise ikiden fazla grubun karşılaştırılması için kullanılmıştır (Altunışık ve diğ. , 2004, Büyüköztürk, 2011).

Çalışmadan elde edilen veriler, SPSS Programı kullanılarak analiz edilmiştir.

4.BULGULAR

4.1. Demografik Bilgilerin Analizi

Ankete katılanların %25'inin erkek ve %75'nin kadın olduğu tespit edilmiştir.

Mobing mağduru katılımcıların %51.9'u evli iken %48.1'i bekârdır.

Mobing mağduru katılımcıların eğitim durumu; ön lisans mezunu 124 kişi, lisans mezunu 169 kişi, yüksek lisans mezunu 51 kişi, lise mezunu 58 kişi, doktora mezunu 8 kişi, ilköğretim mezunu 2 kişi olarak tespit edilmiştir.

Mobing mağduru katılımcıların sayısı ve kurumdaki pozisyonu; tekniker 54 kişi, hekim 17 kişi, hemşire 224 kişi, paramedik 78 kişi, sağlık memuru 39 kişi olarak tespit edilmiştir.

Katılımcı sayısının çalıştığı yıla göre dağılımı; 1-3 yıl 126, 10 yıldan fazla 73, 1 yıldan az 81, 7-10 yıl 51 ve 4-6 yıl 81 kişi olarak gerçekleşmiştir.

4.2. Mağdurların Maruz Kaldıkları Mobing Davranışları

Tablo 1: Mobing Davranışları Frekans Tablosu

Mobing Davranışları Değerlendirme	1		2		3		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1-İşimi yaparken hakarete ve aşağılanmaya maruz kaldım.	118	28,6	140	34,0	41	10,0	89	21,6	24	5,8
2-İşyerimde arkamdan dedikodu yapıyordu ve arkamdan alaycı bir şekilde takma adlarla söz ediliyordu.	75	18,2	89	21,6	83	20,1	89	21,6	40	9,7
3- İşyerimde hata yapmam için özel bir çaba sarf ediyor ve beni zor durumda bırakıyorlardı.	54	13,1	83	20,1	69	16,7	157	38,1	49	11,9
4- İşyerimde işle ilgili önerdiğim bir teklif ve düşünceleri kulak arkası edip, fikirlerimi umursamaz tavırlar içinde dinliyorlardı.	112	27,2	131	31,8	48	11,7	131	21,8	31	7,5
5-İşyerimde fiziksel şiddet ve fiziksel tacize maruz kaldım.	143	5,6	39	9,5	26	6,3	181	43,9	143	34,7

6-İşyerimde beni rahatsız edici ve psikolojik olarak bana zarar verici davranışlarla sık sık karşılaştım.	112	27,7	131	31,8	48	11,7	90	21,8	31	7,5
7-Kendi işim dışında başkalarının işlerini de yapmaya zorlandım.	125	30,3	149	36,2	41	10,0	72	17,5	25	6,1
8-Saçımla, kıyafetimle alay ediliyordum.	15	3,6	43	10,4	45	10,9	200	48,5	109	26,5
9-Yaptığım işle ilgili olarak başarılarım takdir edilmiyordu.	117	28,4	130	31,6	65	15,8	82	19,9	18	4,4
10-İşyerimde sürekli beceriksizlikle suçlanıyor ve işten atılmayla tehdit ediliyordum.	16	3,9	38	9,2	50	12,1	173	42,0	135	32,8
11-İşyerimde rahatsız edici telefonlar veya mailler alıyordum.	8	1,9	20	4,9	20	4,9	183	44,4	181	43,9
12-İşyerimde aldığım kararlar sorgulanıyor ve karar vermektan yoksun bırakılıyordum.	46	10,9	107	26,0	68	16,5	107	26,0	68	16,5
13-İşyerimde diğer iş arkadaşlarımla konuşmam engelleniyordu.	21	5,1	43	10,4	23	5,6	203	49,3	122	29,6
14-Okuduğum okulla, yeteneklerimle, başarılı olduğum alanlarla dalga geçiliyordu.	15	3,6	40	9,7	38	9,2	188	45,6	131	31,8
15-Gereksiz yere fazla mesaiye bırakılıyordum.	55	13,3	82	19,9	33	8,0	160	38,8	82	19,9
16-Politik görüşlerim ve dini inançlarım eleştiriliyordu.	32	7,8	74	18,0	45	10,9	157	38,1	104	25,2
17- İşyerimde dışlanıp, görmezden geliniyordum.	31	7,5	53	12,9	51	12,4	171	41,5	106	25,7

İşlerini yaparken hakarete ve aşağılanmaya maruz kalınıp kalınmadığına yönelik soruya anket katılımcılarının % 62,6'sı (%28,6+%34) kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum derken, %27,4'ü (%21,6+%5,8) katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum seçeneklerini işaretlemiştir. Diğer bir deyişle katılımcıların çoğunluğu işlerini yaparken hakarete maruz kaldıklarını belirtmişlerdir.

Önerilerinin ve düşüncelerinin önemsenip önemsenmediğine yönelik soruya anket katılımcılarının %59'u (%27,2+%31,8) kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum derken, %29,3'ü (%21,8+%7,5) katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum seçeneklerini işaretlemiştir. Diğer bir deyişle, katılımcıların çoğunluğu öneri ve düşüncelerine önem verilmediğini düşünmektedir.

Yaptıkları işleriyle ilgili başarılarının takdir edilip edilmediğine yönelik soruya anket katılımcılarının %60'ı (%28,4+%31,6) kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum derken, %24,3'ü (%19,9+%4,4) katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum

seçeneklerini işaretlemiştir. Diğer bir deyişle, katılımcıların çoğu başarılarının takdir edilmediğini belirtmişlerdir.

Fiziksel şiddet ve tacize maruz kalıp kalmadıklarına yönelik soruya anket katılımcılarının %15,1'i (%5,6+%9,5) kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum derken, %78,6'sı (%43,9+%34,7) katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum seçeneklerini işaretlemiştir. Diğer bir deyişle, katılımcıların çoğu fiziksel şiddet ve tacize maruz kalmadığı yönünde görüş bildirmişlerdir.

4.3. Mağdurların Mesleki Pozisyonu ile Mobinge Davranışlarına Maruz Kalma Düzeyi

Tablo 2: Mesleki Pozisyon ve Mobinge Maruz Kalma Düzeyi

Boyut	Pozisyon	N	X	SS	F	P	Anlamlı Fark
Mobinge Maruz Kalma Düzeyi	Tekniker	5	3,403	0,720	2,813	0,025	Hemşire-Hekim
	Hekim	1	3,817	0,811			
	Hemşire	2	3,245	0,737			
	Paramedik	6	3,405	0,716			
	Sağlık M.	6	3,294	0,819			

Katılımcıların mobinge maruz kalma düzeylerinin anlamlı bir şekilde farklılaşmış farklılaşmadığını test etmek amacıyla istatistik testlerden parametrik bir test olan tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır. Varyans analizi sonucunda $F=2,813$ ($p<0,05$) istatistiksel olarak anlamlı farklılık hesaplanmıştır. Farklılığın kaynağını test etmek için Post Hoc testlerinden Tukey testi kullanılmıştır. Farklılığın yönü Hemşire ve Hekim şeklinde bulunmuştur. Bu gruplar arasında en çok mobinge maruz kalanlar (3,817) hekimler iken en az maruz kalanlar hemşirelerdir(3,245).

Hekimler hem yönetimle hem de hasta ile birebir ilişkide olan sağlık personeldir. Hastanın veya yakınlarının haklı veya haksız yere şikâyetinde bulunması durumunda sorumlu tutulan taraftır. Şikâyet haklı da olsa haksız yere de olsa hem hastane yönetimi hem de bakanlık seviyesinde takip edilip hekimlerin hesap vermesi, yerinin değiştirilmesi, işe giriş çıkış saatlerinin ve gün içinde baktığı hasta sayısının daha sıkı kontrolünün yapılması hekimlerin mobinge daha çok maruz kaldıklarının cevabı olduğunu düşünülmektedir. Hemşirelerin sorumluluğu ise hekimin hasta ile ilgili talimatlarını kendi sorumluluğundaki yatan hastalara uygulamaktır. Hasta herhangi bir olumsuz durumdan hemşire yerine hekimi sorumlu tutmaktadır. Bu sebeple, hemşirelerin hasta ve yönetim kaynaklı mobinge maruz kalma düzeyinin daha düşük olduğu düşünülmektedir.

Şikâyet mekanizması süreci haklı haksız ayırımını yaparak ve şikâyetin gizli bir şekilde yürütülmesini sağlayacak şekilde iyileştirilmelidir.

Katılımcıların mesleki pozisyonları dışında, toplam çalışma süresi, eğitim düzeyleri, cinsiyet ve medeni durumuna göre mobing mağduriyet düzeyi arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

4.4. Mobingden Etkilenme Durumu

Tablo 3: Mobingden Etkilenme Frekans Tablosu

Mobingden Etkilenme	1		2		3		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
18 – Kendimi sürekli yorgun hissedip, nefes almakta güçlük çekiyordum.	67	16,3	116	28,2	53	12,9	120	29,1	56	13,6
19– Akşam işimden eve dönerken bitkin, isteksiz ve kimi zaman ağlamaklı oluyordum.	87	21,1	118	28,6	61	14,8	98	23,8	48	11,7
20–Sabah işe giderken ayaklarım geri geri gidiyor ve işe varmadan başma bir şeylerin gelmesini umuyordum.	89	21,6	92	22,3	51	12,4	123	29,9	57	13,8
21–Kendimi çaresiz, savunmasız ve kısır bir döngü içinde sıkışmış olarak görüyordum.	83	20,1	105	25,5	54	13,1	113	27,4	57	13,8
22–İş dışında işteki ortamı ve işimi düşünüp, gündelik hayatıma olması gerektiği gibi devam edemiyordum.	78	18,2	111	26,9	56	13,6	114	27,7	56	13,6
23–Sürekli gergin, sinirli ve panik bir haldeyim.	75	18,2	125	30,3	57	13,8	112	27,2	43	10,4
24–Sıklıkla baş ağrısı ve mide bulantısı yaşıyordum.	62	15,0	110	26,7	50	12,1	141	34,2	49	11,9

Akşam işten eve dönerken bitkin, isteksiz ve kimi zaman ağlamaklı hissedip hissetmediğine yönelik soruya anket katılımcılarının %49,7'si (%21,1+%28,6) kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum derken, %35,5'i (%23,8+%11,7) katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum seçeneklerini işaretlemiştir. Diğer bir deyişle, katılımcıların çoğu işten eve bitkin ve isteksiz bir şekilde döndüğünü belirtmişlerdir.

Sürekli gergin, sinirli ve panik bir halde olup olmadıklarına yönelik soruya anket katılımcılarının %48,5'i (%18,2+%30,3) kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum derken, %37,6'sı (%27,2+%10,4) katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum seçeneklerini işaretlemiştir. Diğer bir deyişle, katılımcıların çoğu gergin ve sinirli tutum içinde olduklarını belirtmişlerdir.

4.5. Mağdurların Mesleki Pozisyonu ile Mobingden Etkilenme Durumu

Tablo 4: Mağdurların Mesleki Pozisyonu ve Mobingden Etkilenme Durumu

Boyut	Pozisyon	N	X	SS	F	P	Anlamlı Fark
Mobingden Etkilenme Durumu	Tekniker	52	2,77	1,22	4,127	0,003	Hekim-Tekniker
	Hekim	17	3,75	1,24			
	Hemşire	22	2,77	1,05			
	Paramedik	61	3,10	1,17			
	Sağlık M.	61	3,06	1,15			

Katılımcıların mobingden etkilenme durumunun anlamlı bir şekilde farklılaşp farklılaşmadığını test etmek amacıyla istatistik testlerden parametrik bir test olan tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır. Varyans analizi sonucunda $F=4,127$ ($p<0,05$) istatistiksel olarak anlamlı farklılık hesaplanmıştır. Farklılığın kaynağını test etmek için Post Hoc testlerinden Tukey testi kullanılmıştır. Farklılığın yönü Tekniker ve Hekim şeklinde bulunmuştur. Bu gruplar arasında en çok mobingden etkilenen (3,756) hekimler iken en az maruz kalanlar teknikerlerdir (2,777).

Hekimlerin daha çok mobinge maruz kalmasından dolayı mobingin psikolojik sonuçlarını daha çok göstermesinin doğal olduğunu düşünmekteyiz.

Katılımcıların mesleki pozisyonları dışında, toplam çalışma süresi, eğitim düzeyleri, cinsiyet ve medeni durumuna göre mobingden etkilenme durumu arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

4.6. Mobingle Mücadele

Tablo 5: Mobingle Mücadele Frekans Tablosu

Mobingle Mücadele	1		2		3		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
25- Mobinge maruz kaldığım dönem, hukuki yönden mücadele etme yoluna gittim.	23	5,6	33	8,0	51	12,4	170	41,3	135	32,8
26- Mobingle karşı karşıya kaldığım dönem, tedavi gördüm.	18	4,4	44	10,7	33	8,0	177	43,0	140	34,0
27- Mobinge maruz kaldığım dönem, ailem ve çevrem bana destek oldu.	51	12,4	152	36,9	58	14,1	81	19,7	70	17,0
28- Mobingle ilgili eğitim aldım. İş yerimde bu konuda beni bilgilendirici bir eğitim verildi.	29	7,0	79	19,2	31	7,5	127	30,8	146	35,4

Mobing sürecinde hukuki mücadele verilir verilmeye yönelik soruya anket katılımcılarının %13,6'sı (%5,6+%8) kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum derken, %74,1'i (%41,3+%32,8) katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum seçeneklerini işaretlemiştir. Diğer bir deyişle, katılımcıların çoğu mobing sürecinde hukuki süreci tercih etmediklerini belirtmişlerdir.

Mobing mağduriyetinden dolayı tedavi görülüp görülmediğine yönelik soruya anket katılımcılarının %15,1'i (%4,4+%10,7) kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum derken, %77'si (%43+%34) katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum seçeneklerini işaretlemiştir. Diğer bir deyişle, katılımcıların çoğu mobing sebebiyle tedavi görmediklerini belirtmişlerdir.

Mobinge maruz kaldığı dönemde yakın çevre desteği alıp almadıklarına yönelik soruya anket katılımcılarının %49,3'ü (%12,4+%36,9) kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum derken, %36,7'si (%19,7+%17) katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum seçeneklerini işaretlemiştir. Diğer bir deyişle, katılımcıların çoğu mobinge maruz kaldığında yakın çevre desteği aldıklarını belirtmişlerdir.

Mobingle ilgili eğitim alıp almadıklarına yönelik soruya anket katılımcılarının %26,2'si (%7+%19,2) kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum derken, %66,2'si (%30,8+%35,4) katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum seçeneklerini işaretlemiştir. Diğer bir deyişle, katılımcıların çoğu mobing konusunda eğitim almadıklarını belirtmişlerdir.

4.7. Mağdurların Mesleki Pozisyonu ile Mobingle Mücadele Düzeyi

Tablo 6: Mağdurların Mesleki Pozisyonu ve Mobingle Mücadele Düzeyi

Boyut	Pozisyon	N	X	SS	F	P	Anlamlı Fark
Mobbingle Mücadele Düzeyi	Tekniker	5	3,6	0,9	2,609	0,035	Hekim-Sağlık memuru
	Hekim	1	4,0	52			
	Hemşire	2	3,6	0,7			
	Paramedik	6	3,8	0,7			
	Sağlık M.	6	3,5	0,8			
		1	41	33			

Katılımcıların mobingle mücadele düzeylerinin anlamlı bir şekilde farklılaşıp farklılaşmadığını test etmek amacıyla istatistik testlerden parametrik bir test olan tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır. Varyans analizi sonucunda $F=2,609$ ($p<0,05$)

istatistiksel olarak anlamlı farklılık hesaplanmıştır. Farklılığın kaynağını test etmek için Post Hoc testlerinden Tukey testi kullanılmıştır. Farklılığın yönü hekimler ve sağlık memurları şeklinde bulunmuştur. Bu gruplar arasında en çok mobingle mücadele eden (4,029) hekimler iken en az mücadele edenler sağlık memurları olmuştur (3,541).

Hekimlerin eğitim düzeyinin yüksek olması ve iş kaybetme korkusunun düşük olması sebebiyle mobingle daha çok mücadele edebildiği değerlendirilmektedir.

4.8. Mağdurların Çalışma Süresi ile Mobingle Mücadele Düzeyi

Tablo 7: Çalışma Süresi ve Mobingle Mücadele Düzeyi

Boyut	Çalışma Süresi	N	X	SS	F	P	Anlamlı Fark
Mobingle Mücadele Düzeyi	1	2	3,7	0,7	3,281	0,021	10yıl-4yıl
	4	8	3,7	0,6			
	7	5	3,5	0,6			
	1	7	20	98			
	0	2	3,4	0,8			
		2	51	57			

Katılımcıların mobingle mücadele düzeylerinin anlamlı bir şekilde farklılaşıp farklılaşmadığını test etmek amacıyla istatistik testlerden parametrik bir test olan tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır. Varyans analizi sonucunda $F=3,281$ ($p<0,05$) istatistiksel olarak anlamlı farklılık hesaplanmıştır. Farklılığın kaynağını test etmek için Post Hoc testlerinden Tukey testi kullanılmıştır. Farklılığın yönü 10 yıl ve 4 yıl şeklinde bulunmuştur. Bu gruplar arasında en çok mobingle mücadele edenler 4 yıl çalışma süresine sahip çalışanlar(3,784) iken en az mücadele edenler 10 yıl çalışma süresine sahip memurlar olmuştur (3,451).

Katılımcıların mesleki pozisyonları ve çalışma süreleri dışında, eğitim düzeyleri, cinsiyet ve medeni durumlarına göre mobingle mücadele düzeyi arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

5. SONUÇ VE ÖNERİ

5.1. SONUÇ

Katılımcılar iş yerlerinde hakarete maruz kaldıklarını, öneri ve düşüncelerine önem verilmediğini, başarılarının takdir edilmediğini fakat fiziksel şiddete maruz kalmadıklarını belirtmişlerdir. Mağdurların mesleki pozisyonu ile mobing davranışlarına maruz kalma düzeyi analiz edildiğinde gruplar arasında en çok

mobinge maruz kalanlar hekimler iken en az maruz kalanların hemşireler olduğu ortaya çıkmaktadır. Hekimler hem yönetimle hem de hasta ile birebir ilişkide olan sağlık personeli. Hastanın veya yakınlarının haklı veya haksız yere şikâyetle bulunması durumunda sorumlu tutulan taraftır. Şikâyet haklı da olsa haksız yere de olsa hem hastane yönetimi hem de bakanlık seviyesinde takip edilip hekimlerin hesap vermesi, yerinin değiştirilmesi, işe giriş çıkış saatlerinin ve gün içinde baktığı hasta sayısının daha sıkı kontrolünün yapılması hekimlerin mobinge daha çok maruz kaldıklarının cevabı olduğu düşünülmektedir. Hemşirelerin sorumluluğu ise hekimin hasta ile ilgili talimatlarını kendi sorumluluğundaki yatan hastalara uygulamaktır. Hasta herhangi bir olumsuz durumdan hemşire yerine hekimi sorumlu tutmaktadır. Bu sebeple, hemşirelerin hasta ve yönetim kaynaklı mobinge maruz kalma düzeyinin daha düşük olduğu düşünülmektedir.

Katılımcıların çoğu işten eve bitkin, isteksiz bir şekilde döndüklerini ve gergin, sinirli tutum içinde olduklarını belirtmişlerdir. Mağdurların mesleki pozisyonu ile mobingden etkilenme durumu (mobingin psikolojik sonuçları) analiz edildiğinde gruplar arasında en çok mobingden etkilenen hekimler iken en az etkilenenlerin teknikerler olduğu ortaya çıkmaktadır. Hekimlerin daha çok mobinge maruz kalmasından dolayı mobingin psikolojik sonuçlarını daha çok göstermesinin doğal olduğunu düşünmekteyiz.

Katılımcılar mobingle mücadele sürecinde hukuki yöntemleri tercih etmediklerini, mobing sebebiyle tedavi görmediklerini, mobinge maruz kaldıklarında çoğunlukla yakın çevre desteği aldıklarını ve mobing konusunda eğitim almadıklarını belirtmişlerdir. Mağdurların mesleki pozisyonu ile mobingle mücadele düzeyi analiz edildiğinde gruplar arasında en çok mobingle mücadele eden hekimler iken en az mücadele edenler sağlık memurları olmaktadır. Çalışma süresi ile mobingle mücadele düzeyi analiz edildiğinde gruplar arasında en çok mobingle mücadele edenler 4 yıl çalışma süresine sahip çalışanlar iken en az mücadele edenler 10 yıl çalışma süresine sahip memurlar olmaktadır.

Çalışmamıza katılan sağlık çalışanlarının mobing kaynaklı hususlardan ötürü motivasyonlarının düşük olduğunu söyleyebiliriz. Yapılan çalışmalar, motivasyon düşüklüğünün çalışan verimliliğini olumsuz etkilediğini desteklemektedir (Arısoy, 2007). İyi uygulanan bilgi uçurma sürecinin mobing kaynaklı motivasyon düşüklüğünü tamamen ortadan kaldırmasa da azaltacağını düşünmekteyiz.

5.2. ÖNERİ OLARAK BİLGİ UÇURMA

Bilgi uçurma, örgütte daha önce çalışmış veya çalışmakta olan birisinin hukuka aykırı, gayri ahlaki, meşru olmayan uygulamaları açığa çıkarması olarak

tanımlanabilir. Çalışanın örgütün hukuka uygun misyonuna, hedeflerine ve değerleriyle çelişki içinde olan bir durumu açığa çıkarma sürecidir.

Bilgi uçurma sürecini iyi yönetebilmek için aşağıdaki ölçütlere önem vermek gerekir. Öncelikle örgütte etik hat sürecin önemli bir parçası olarak oluşturulmalıdır. Etik hat örgüt çalışanları ve diğer ilgililerin kullanabileceği bir raporlama kanalı ve iletişim merkezidir. Örgütteki maddi kayıp ve suiistimalleri en aza indiren, mobing ve benzeri etik olmayan davranışların önüne geçilmesini kolaylaştıran bir mekanizmadır. İyi tasarlanmış bir bilgi uçurma süreci sayesinde çalışan bağlılığı, ahlakı ve motivasyonun olumlu etkileneceği ve örgüt verimliliğinin artması beklenmektedir.

Örgüt etik hat vasıtasıyla kendisine ulaşan çalışan şikâyetlerini ciddiye almalı ve çözmek için harekete geçmelidir. Diğer bir deyişle, iddialar hemen araştırılmalı, sonuca ulaştırılmalı ve bilgi uçurana düzenli geri bilgilendirme yapılmalıdır.

Örgütte, üst yönetim takımında şikâyeti alıp, değerlendirecek ve gizlilik içinde takip edecek bir yönetici bulunmalıdır. Bilgi uçurmanın kendisini güvende hissetmesi ve misilleme olmayacağından(açığa alma, unvan düşürme vb.) emin olması önemli bir husustur. Bu sebeple, incelemenin gizli bir şekilde yürütülmesi, misillemenin tanımlanması ve yasaklanması başarılı bir süreç tasarlamak için şarttır.

Bilgi uçurmanın hukuki yönü hususunda çalışanlar eğitilmeli ve kısa sürede şikâyete cevap vermenin önemi anlatılmalıdır. Yanlış uygulama yapanlar uygun bir şekilde cezalandırılmalıdır. Etik kurallara göre davranan çalışanlar ise ödüllendirilmelidir. Örgüt içi şikâyet süreci ve yanlış uygulamayı açığa çıkarmayı destekleyen örgüt kültürü oluşturulmalıdır. Örgüt, çalışanlarının bilgi uçurma eylemini kendisine fayda sağlayacak bir şekilde yönetebilmelidir.

Avrupa Birliği'nde olduğu gibi Türkiye de kendine özgü bilgi uçuran yasalarını Türk Hukuk Sistemini, kurumsal yönetim yapısını ve kültürel altyapıyı dikkate alarak hazırlamalıdır. Ancak bu şekilde bilgi uçurma süreci iş süreçlerine dâhil edilebilecektir.

KAYNAKÇA

Alparıslan, A. M., Tunç, H. (2009). Mobbing olgusu ve mobbing davranışında duygusal zeka etkisi. Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, 1(1), 146-159.

Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., & Yıldırım, E. (2004). Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri SPSS uygulamalı. Sakarya: Sakarya Kitabevi.

Arısoy, B. (2007). Örgütsel iletişimin motivasyon ve iş doyumuna üzerine etkileri. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Aydın, U. (2002-2003). İş Hukuku Açısından İşçinin Bilgi Uçurması (Whistleblowing), Sosyal Bilimler Dergisi, 79-100.

Büyüköztürk, Ş. (2011). Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı (13. b.). Ankara: Pegem.

Dworkin, T. M., & Near, J.P. (1997). A Better Statutory Approach to Whistle-Blowing, 7 Bus. Ethics Q, 1(3).

Gundlach, M. J., Martinko, M. J., & Douglas, S. C. (2008). A new approach to examining whistle-blowing: The influence of cognitions and anger. SAM Advanced Management Journal, 73(4), 40.

Hwang, D., Staley, B., Te Chen, Y., & Lan, J. S. (2008). Confucian culture and whistle-blowing by professional accountants: an exploratory study. Managerial Auditing Journal, 23(5), 504-526.

Kaplan B. and Kleiner B. H (2000), "New Development Concerning Discriminationfor Whistleblowing", Equal Opportunity International, Vol. 19, Nos. 6/7, pp. 75-77

Karakale, S. B. (2011). Mobbing ve mobbinge başa çıkma yöntemleri: Mobbing mağdurlarına yönelik bir araştırma. Yalova Üniversitesi: Yüksek Lisans Tezi, 17.

Kırel, Ç. (2008). Örgütlerde psikolojik taciz (mobbing) ve yönetimi. Anadolu Üniversitesi.

Mannion, R., Blenkinsopp, J., Powell, M., McHale, J., Millar, R., Snowden, N., & Davies, H. (2018). Understanding the knowledge gaps in whistleblowing and

speaking up in health care: narrative reviews of the research literature and formal inquiries, a legal analysis and stakeholder interviews. *Health Services and Delivery Research*, 6(30).

Mathieu, B. (2007). Whistleblowing and Morality. *Journal of Business Ethics*, 81(3), 579-585.

Miceli, M. P., Near, J. P., & Dworkin, T. M. (2009). A word to the wise: How managers and policy-makers can encourage employees to report wrongdoing. *Journal of business ethics*, 86(3), 379-396.

Near, J. P., & Miceli, M. P. (1985). Organizational dissidence: The case of whistleblowing. *Journal of business ethics*, 4(1), 1-16.

Near, J. P., & Miceli, M. P. (1996). Whistle-blowing: Myth and reality. *Journal of management*, 22(3), 507-526.

Near, J. P., & Miceli, M. P. (2016). After the wrongdoing: What managers should know about whistleblowing. *Business Horizons*, 59(1), 105-114.

Near, J. P., Dworkin, T. M., & Miceli, M. P. (1993). Explaining the whistle-blowing process: Suggestions from power theory and justice theory. *Organization Science*, 4(3), 393-411.

Near, J. P., Rehg, M. T., Van Scotter, J. R., & Miceli, M. P. (2004). Does type of wrongdoing affect the whistle-blowing process?. *Business Ethics Quarterly*, 14(2), 219-242.

Paul, R. J., & Townsend, J. B. (1996). Don't kill the messenger! Whistle-blowing in America—A review with recommendations. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 9(2), 149-161.

Pittroff, E. (2016). Whistle-blowing regulation in different corporate governance systems: an analysis of the regulation approaches from the view of path dependence theory. *Journal of Management & Governance*, 20(4), 703-727.

Ponnu, C. H., Naidu, K., & Zamri, W. (2008). Determinants of whistle blowing. *International review of business research papers*, 4(1), 276-298.

Qusqas, F., & Kleiner, B. H. (2001). The difficulties of whistleblowers finding employment. *Management Research News*, 24(3/4), 97-100.

Read, W. J., & Rama, D. V. (2003). Whistle-blowing to internal auditors. *Managerial Auditing Journal*, 18(5), 354-362.

Rehg, M. T., Miceli, M. P., Near, J. P., & Van Scotter, J. R. (2008). Antecedents and outcomes of retaliation against whistleblowers: Gender differences and power relationships. *Organization Science*, 19(2), 221-240.

Rocha, E., & Kleiner, B. H. (2005). To blow or not to blow the whistle? That is the question. *Management Research News*, 28(11/12), 80-87.

Sharma, A. (2018). Whistleblowing as a Tool to Corporate Good Governance-An Indian Perspective. *Research Journal of Humanities and Social Sciences*, 9(3), 671-676.

Street, M. D. (1995). Cognitive moral development and organizational commitment: Two potential predictors of whistle-blowing. *Journal of Applied Business Research (JABR)*, 11(4), 104-110.

Tınaz, P. (2013). Çalışma yaşamından örnek olaylar: motivasyon, iş tutumları, iş stresi, iletişim, mülakat, performans değerlendirme, eğitim, örgüt iklimi, örgüt kültürü, iş etiği, mobbing. Beta Basım Yayım Dağıtım.

Tutar, H. (2015). Mobbing: (Nedenleri ve başa çıkma stratejileri: kuramsal yaklaşım). Detay Yayınları.

Vandekerckhove Wim and Commers M S Ronald (2004), "Whistleblowing and Rational Loyalty"

www.pwc.com.tr, (2019). AB Parlamentosundan Yeni İhbarcı Mekanizması Düzenlemesi: İhbarcıyı Nasıl Korursunuz? 23.12.2019 tarihinde <https://www.pwc.com.tr/ab-parlamentosu-ndan-yeni-ihbarci-mekanizmasi-duzenlemesi-ihbarciyi-nasil-korursunuz> adresinden alınmıştır.