

## Birinci Basamak Sağlık Çalışanlarında Mobbing ve İş Doyumu İlişkisi; Manisa Örneği

### Mobbing and Job Satisfaction Relation in Primary Healthcare Workers: Manisa Sample

Ozpinar S<sup>1\*</sup>, Kara H<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Alanay Alaaddin Keykubat Üniversitesi Tıp Fakültesi Halk Sağlığı AD, Alanya, Türkiye

<sup>2</sup> Tepecik Eğitim ve Araştırma Hastanesi, İzmir, Türkiye

#### Araştırma makalesi

#### Özet

##### Makale bilgisi

Alındı: 14.11.2019

Revize form alındı: 25.11.2019

Kabul: 25.11.2019

Online yayım: 19.12.2019

##### Araştırma Kelimeleri

Sağlık çalışanı

Birinci basamak

Mobbing

İş doyumu

Araştırmanın amacı; Manisa'da birinci basamak sağlık çalışanlarında, mobbing ve iş doyumu ilişkisinin belirleyicilerini saptamaktır. Çalışma kesitsel tipte bir çalışmadır. Araştırmanın evrenini Manisa kent merkezinde çalışan birinci basamak sağlık çalışanları oluşturmaktadır (n=510). Çalışmada herhangi bir örnekleme yapılmayıp çalışanların tümüne ulaşılmış hedeflenmiş olup 414 kişiye ulaşıldı (araştırmaya katılım yüzdesi %81). Araştırma verileri 01. 06. 2014- 01. 12. 2014 tarihleri arasında toplandı. Çalışmada veriler üç form ile toplandı; sosyo-demografik anket formu, Mobbing Ölçeği ve İş Doyumu Ölçeği. Araştırmanın istatistiksel analizleri SPSS 22. 00 paket programında yapılmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde tekli analizlerde Man-Whitney U Testi ve Kruskal Wallis testi kullanılmıştır. Tekli analizlerde istatistiksel olarak anlamlı bulunan değişkenler lineer regresyon ile değerlendirildi. Mobbing ölçeği ve iş doyumu ölçeğinden alınan puanlar arasındaki ilişki spearman corelation ile değerlendirildi. Araştırma grubunun %33,8'i 30 yaş altı yaş grubundadır. % 61,8 kadın, % 38,2, %64,3 evlidir. Araştırma grubunun mobbing ölçeğinden aldığı puan dağılımı 58,5±14,1 (52-215); iş doyumu ölçeği dağılımı 3.6±0,6 (1-5). Mobbingi etkileyen değişkenlerin yaş, medeni durum; iş doyumunu etkileyen değişken iş yerindeki pozisyon olarak belirlenmiştir. Ayrıca mobbing arttıkça iş doyumunun düştüğünün belirlenmesi önemli bir bulgudur. Manisa kent merkezinde birinci basamak sağlık çalışanlarında mobbing ile iş doyumu arasında ters yönde bir ilişki belirlenmiştir.

#### Orijinal article

#### Abstract

##### Article info

Received: 14.11.2019

Received in revised form: 25.11.2019

Accepted: 25.11.2019

Available online: 19.12.2019

##### Keywords

Healthcare workers

Primary care

Mobbing

Job satisfaction

The aim of this study is to determine the approaches to improve mobbing behaviors in primary health care workers in Manisa city center. The study is a cross-sectional descriptive study. The universe of there search is composed of primary health care workers working in Manisa city center (n = 510). In the study, it was aimed to reach all of the employees with out making any sampling, and 414 people were reached (participation in survey 81 %). There search data was collected between 01.06.2014-01.12.2014. In the study, the data were collected with three forms; Socio-demographic question naire, Mobbing Scale and Job Satisfaction Scale. Data were analyzed by Mann Whitney-U test and Kruskal-Wallis test. The association between risk factors and Mobbing Scale and Job Satisfaction Scale was analysed using the linear regression model. The relationship between mobbing and job satisfaction was assessed by spearman correlation. 33.8% of the study group is in the 30 years under age group. 61.8% were female, 38.2% and 64.3% were married. The score of the study group on mobbing scale distribution was 58.5 ± 14.1 (52-215); job satisfaction scale distribution 3.6 ± 0.6 (1-5). Variable affecting mobbing; age, marital status, variable affecting job satisfaction, job position. In addition, as mobbing increases, the determination of job satisfaction is an important finding. In Manisa city center it is revealed that there is a reverse relation ship between mobbing and job satisfaction in primary healthcare workers.

## GİRİŞ

Günümüzde, hemen her iş dalında mobbing karşımıza çıkmaktadır. İş verimi ve doyumunu azaltan bu durum karşısında haklarını koruyabilmek amacıyla örgütlenmektedir. Küreselleşen dünyada örgütlenme bilimsel bilginin üretilerek topluma sunulmasında önemli bir rol üstlenmektedir. Tabii ki, örgütlerin devamlılığını insan unsuruna bağlıdır.

Huzurlu ortamda çalışan insanlar daha verimli çalışmaktadır. Bu sayede, çalışanlar hem toplumsal hem de bireysel doyumuna ulaşmaktadırlar. Diğer taraftan mobbing hem çalışanların hem de örgütün işlevlerini yerine getirmesini engeller. Mobbing uygulanan kişinin kendi rızası veya başka bir şekilde işten uzaklaştırılması hedeflenir. Bu yüzden, hem örgüt hem de mobbinge maruz kalan kişide özellikle psikolojik ağır sonuçlar ortaya çıkmaktadır<sup>1</sup>.

İş doyumu, "çalışanın çalışmakta olduğu işten duyduğu hoşnutsuzluk, kendisini ve işini değerlendirmesi sonucu ulaştığı olumlu duygusal durum olarak" tanımlanmaktadır<sup>2</sup>. Mobbing ile ters orantılı olan iş doyumu kavramı çok önemlidir. İş doyumunun düşmesine neden olan mobbing çalışanın verimini ve

motivasyonunu düşürerek, işten uzaklaşma hatta ayrılmaları neden olabilir. Dolayısıyla birçok sektörde olduğu gibi sağlık sektöründe de oldukça önemli olan bu iki kavram ve birbirleri ile olan ilişkileri çalışmanın konusunu oluşturmaktadır<sup>3</sup>.

Literatürde ülkemizde birinci basamak sağlık çalışanlarında mobbing ve iş doyumu ilişkisi inceleyen bir çalışma bulunmamaktadır. Çalışma kapsamında elde edilecek olan veriler, yerel düzeyde mobbingin önlenmesi, mobbing mağdurlarının çalışılan kurumda ortamlarının iyileştirilmesi ve çalışanların iş doyumuna ulaşması adına önemlidir. Bu gerekçe ile planlanan çalışmanın amacı, Manisa'da birinci basamak sağlık çalışanlarında mobbing ve iş doyumu ilişkisini ve belirleyicilerinin saptanmasıdır.

## MATERYAL ve METOT

Çalışma kesitsel tipte bir çalışmadır. Araştırmanın evrenini Manisa kent merkezinde çalışan birinci basamak sağlık çalışanları oluşturmaktadır (n=510). Çalışmada herhangi bir örnekleme yapılmayıp çalışanların tümüne ulaşılmış hedeflenmiş olup 414 kişiye ulaşıldı (araştırmaya katılım yüzdesi %81).

Araştırmanın yapılabilmesi için Celal Bayar Üniversitesi Tıp Fakültesi etik kurul onayı alındı sonra Manisa Halk Sağlığı Müdürlüğünden resmi izin alınmıştır. Ayrıca çalışmaya katılan her bireyden onam alınmıştır. Çalışmanın verileri 01. 06. 2014-01. 12. 2014 tarihleri arasında toplanmıştır. Veriler bireylere iş yeri ziyaretleri yapılarak yüz yüze görüşme tekniği ile toplandı.

Çalışmada veriler üç form ile toplandı; sosyo-demografik anket formu, Mobbing Ölçeği ve İş Doymu Ölçeği.

**Sosyo-demografik Anket Formu:** Çalışanın cinsiyeti, yaşı, evlilik durumu, çalışma yaşamı, çalışma süresi vb sorgulayan on sorudan oluşmaktadır.

**Mobbing Ölçeği:** Mobbing Ölçeği Gökçe<sup>4</sup> tarafından öğretmenlerin maruz kaldıkları mobbingi belirlemek amacıyla geliştirilmiştir. Ölçeğin amacı; öğretmenlerin görev yaptıkları kurumlardaki yöneticileri ve meslektaşları ile ilişki sürecinde yaşanan mobbing eylemlerini ve bu eylemlerin sıklığını belirlemektir. 52 maddeden oluşan ölçek 5'li likert ölçeğidir. Ölçekte bulunan her madde için; (1) Hiç, (2) Nadiren, (3)Bazen, (4) Çoğu zaman, (5) Her zaman seçenekleri arasından en uygun şıkın işaretlenmesi ile veriler elde edilmektedir. Ölçekteki maddelerin hepsi pozitif yönlü olup, puanlamada dönüştürme yapılmamaktadır. Ölçekteki madde sayısı 52, seçenek sayısı beş olduğundan ölçekten alınacak en yüksek puan 260, en düşük puan ise 52'dir. Ölçekte alınan puanların yüksekliği daha fazla mobbinge maruz kalmayı göstermektedir. Çalışmamızda Mobbing Ölçeği'nin güvenilirliği Cronbach's Alpha katsayısı ile belirlenmiş olup 0,965 olarak bulunmuştur. Ölçeğin güvenilirlik katsayısı da 0,90'nın üzerinde olması güvenilirliğin oldukça yüksek olduğunu göstermektedir.

**İş Doymu Ölçeği Kısa Formu:** Minnesota İş Doymu Ölçeği 1967 yılında Weiss, Dawis, England ve Lofquist<sup>5</sup> tarafından geliştirilmiştir. İş doymu ölçeğinin amacı, bireylerin işlerine ilişkin değerlendirmelerini belirlemektir. Ölçek 15 maddeden oluşmakta olup, maddelerin hepsi pozitif yönlü olup, puanlamada dönüştürme yapılmamaktadır. Araştırmaya katılan bireylerin; maddeleri mantıksal yolla tamamlaması istenen cümlelerden oluşmakta olup, 5'li likert tekniğine uygun düzenlenmiştir. Örneğin; "İşlerimle ilgili alınan kararların uygulamaya konması bakımından. . ." biçiminde başlayan cümleye; (1) Hiç Memnun Değilim, (2) Memnun Değilim, (3)Kararsızım, (4) Memnunum, (5) Çok Memnunum seçenekleri arasından en uygunun işaretlenmesi ile veriler elde edilmektedir. Ölçekten alınacak en yüksek puan75, en düşük puan ise 15'tir. Ölçekten alınan puanlar arttıkça iş doymu artmaktadır. Baycan tarafından (1985) Türkçe'ye çevrilip, geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmış olup Cronbach's Alpha katsayısı 0,77 olarak bulunmuştur. Bizim çalışmamızda İş Doymu Ölçeği'nin güvenilirliği Cronbach's Alpha katsayısı ile belirlenmiş olup 0,922 olarak bulunmuştur. Ölçeğin güvenilirlik katsayısı da0,90'nın üzerinde olması güvenilirliğin oldukça yüksek olduğunu göstermektedir<sup>6</sup>.

Araştırmanın istatistiksel analizleri SPSS 22. 00 paket programında yapılmıştır. Normal dağılıma uygunluğu değerlendirmek için Çarpıklık (skewness) ve Diklik (kurtosis), Kolmogorov-Smirnov, Shapiro-Wilk analizleri yapıldı. Çalışma verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistikler (Ortalama, Standart sapma) yanı sıra ölçek puanları ile bağımsız değişkenlerin karşılaştırılmasında Man-Whitney U Testi ve Kruskal Wallis testi kullanılmıştır. Tekli analizlerde istatistiksel olarak anlamlı bulunan değişkenler lineer regresyon ile değerlendirildi. Mobbing ölçeği ve iş doymu ölçeğinden alınan puanlar arasındaki ilişki spearman correlation ile değerlendirildi. Elde edilen bulgular %95 güven aralığında ve %5 anlamlılık düzeyinde değeri-

lendirilmiştir.

Araştırmanın yürütülebilmesi için Celal Bayar Üniversitesi Etik Kurul'undan ve Manisa İl Halk Sağlığı Müdürlüğü'nden gerekli izin alınmıştır. Araştırmaya katılan bireylere, araştırmanın amacı, araştırmadan sağlanacak yararlar, toplanan verilerin üçüncü kişilerle paylaşılmayacağı konusunda açıklamalar yapılmış ve onamları alınmıştır.

## BULGULAR

Tablo 1'de araştırma grubunun sosyo-demografik özellikleri görülmektedir. Tablo 1'e göre: Araştırma grubu yaş grubunun %33,8 30 yaş altı (n=140), % 61,8 kadın (n=256), % 64,3 evlidir (n=266). Araştırma grubunun eğitim durumuna göre dağılımı; % 25,4 lise (n=105), % 21,7 önlisans(n=90), % 39,9 lisans (n=165), % 13 yüksekisans-doktora (n=54). Araştırma grubunun çalıştıkları kurumlara göre dağılımı şu şekildedir; % 42,3 ASM (n=175), %23,7 TSM (n=98), % 2,4 Sağlık evi (n=10), % 2,2 Verem Savaş Dispanseri (n=9), % 24,9 Halk Sağlığı Müdürlüğü (n=103), % 2,4 KETEM çalışmanı ve % 2,2 diğer (n=9). Araştırma grubunun çalıştıkları kurumdaki pozisyonlarına göre dağılımı ise şu şekildedir; % 15,7 hekim (n=65), % 31,4 ebe (n=130), % 17,4 hemşire (n=72), %4,3 acil tıp teknisyeni (n=18), %14,3 sağlık memuru (n=59), %4,3 laborant (n=18), %52 diğer (n=52) (Tablo 1).

Tablo 2'de araştırma grubunun mobbing ölçeği ve iş doymu ölçeğinden aldıkları puan dağılımı görülmektedir. Mobbing puan dağılımı 58,76±14,80 ve iş doymu puan dağılımı 55,23±9,91'dir.

Tablo 3'de mobbing ve iş doymu arasındaki ilişki görülmektedir. Çalışmada mobbing ile iş doymu arasında negatif katsayılı istatistiksel olarak anlamlı bir korelasyon ilişkisinin olduğu görülmektedir (sig.<0,05). Çalışmamıza katılan sağlık çalışanlarının mobbinge maruz kalma düşüncesi arttıkça, iş doymu azalmaktadır.

Tablo 4'de araştırma grubunun mobbing durumu ve bağımsız değişkenlerle karşılaştırılması [Linear regresyon] görülmektedir. Modele göre yaş değişkeni, mobbinge maruz kalma değişkenine ait varyansı %37 oranında açıklamaktadır. Diğer bir ifade ile mobbinge maruz kalmanın %37'si yaş değişkenine bağlı olduğu anlaşılmaktadır.

## TARTIŞMA

Çalışmada Manisa Kent merkezinde bulunan birinci aşama sağlık kuruluşlarında çalışanlarında mobbing arttıkça iş doymunun azaldığı belirlenmiştir. Özel ve kamu hastanelerinde görülen dikey ve horizontal mobbingin, mağdurun sosyal yaşamını, psikolojik ve fizyolojik sağlıklarını olumsuz etkilediği, buna rağmen sorunlarını konuşarak çözmeye çalıştıkları ifade edilmiştir<sup>7</sup>. Zorlu'nun mobbinge karşı tutumları incelediği yüksek lisans tezinde çalışanların mobbing davranışlarına karşı gösterilen tutumun bireyin kişiliği ile direkt ilişkili olduğu<sup>8</sup>; Akbaş ise psikolojik şiddet ve iş doymu arasında olumsuz yönde bir ilişkinin varlığını bildirmiştir<sup>9</sup>. Yıldırım, Türkiye'de mobbingin hemşirelik uygulamalarına etkisini belirlemek amacıyla 286 hemşire üzerinde yapılan çalışmada hemşirelerin % 21'inin mobbing davranışlarına maruz kaldığı, işyerinde zorbalık yeri ve eğitim düzeyi arasında anlamlı bir ilişki olmadığı belirlenmiştir. Bu çalışmada işyerinde zorbalığın depresyona yol açtığı, çalışma motivasyonu düşürdüğü, çalışmaya konsantre yeteneğini azalttığı, kötü verimlilik, kararlılık eksikliği azalmasıyla hastalar, yönetici ve iş arkadaşları ile ilişkilerinin kötüleştiği dolayısıyla iş doymunun azaldığı tespit edilmiştir<sup>10</sup>. Tengilimoğlu ve Akdemir Mansur, Ankara'daki bir üniversite

hastanesinde yıldırma eyleminin örgütsel bağlılığa etkisini incelediği araştırmasında, mobbingin örgütsel bağlılığı olumsuz etkileyerek, iş doyumunu azalttığı ve kişilerin işten ayrılma duygusuna ittiğini bildirmiştir <sup>11</sup>. Yıldırım da hemşirelerin % 21'inin mobbing davranışlarına maruz kaldığını, zorbalığın depresyonu artırdığı, motivasyon, verimlilik, konsantrasyon ve kişiler arası iletişimi olumsuz etkilediğini bildirmektedir <sup>10</sup>. Laschinger ve ark.'nın 415 hemşire ile yapılan çalışmasında Kanada'daki hastane ortamlarında zorbalık davranışı ile tüken-

mişlik düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunduğunu belirlemiştir <sup>12</sup>. Bu verilerden anlaşıldığına göre tükenmişlik düzeyinin artması çalışanların iş doyumlarının da aynı oranda azalmasına neden olacaktır. İş yerlerinde çalışma ortamının sağlıklı ve güvenli hale getirilmesi, çalışanın sağlığı ve güvenliği açısından olumlu olduğu kadar çalışan kişilerin iş verimini de olumlu yönde etkileyen bir durumdur <sup>13</sup>. Bu nedenle çalışanların sağlığını, güvenliğini ve verimliliğini etkileyen mobbing örgütsel yapılar için büyük ekonomik kayıplara sebep olur.

**Tablo 1.** Araştırma Grubunun Sosyodemografik Özellikleri

		n	%
Yaş	30 Yaş Altı	140	33,8
	30-34 Yaş Arası	95	22,9
	35-39 Yaş Arası	78	18,8
	40-44 Yaş Arası	41	9,9
	45 Yaş ve Üzeri	60	14,5
Cinsiyet	Kadın	256	61,8
	Erkek	158	38,2
Medeni Durum	Evli	266	64,3
	Bekar	148	35,7
Sahip Olunan Çocuk Sayısı	Çocuk Sahibi Değil	165	39,9
	1 veya 2 Çocuk Sahibi	212	51,2
	2'den Fazla Çocuk Sahibi	37	8,9
Eğitim Durumu	Lise	105	25,4
	Ön Lisans	90	21,7
	Lisans	165	39,9
	Yüksek Lisans - Doktora	54	13,0
Oturlan Evin Mülkiyeti	Kendisine-Eşine ait	239	57,7
	Kira	153	37,0
	Akrabaya ait	13	3,1
	Lojman	9	2,2
Çalışılan Kurum	Asm	175	42,3
	Tsm	98	23,7
	Sağlıkkevi	10	2,4
	Verem Savaş Dispanseri	9	2,2
	Halk Sağlığı Müdürlüğü	103	24,9
	KETEM Çalışanları	10	2,4
	Diğer	9	2,2
Meslekte Çalışılan Yıl	0-4 Yıl	137	33,1
	5-9 Yıl	84	20,3
	10-14 Yıl	67	16,2
	15 Yıl ve Üzeri	126	30,4
Kurumda Çalışılan Yıl	0-4 Yıl	228	55,1
	5-9 Yıl	129	31,2
	10-14 Yıl	37	8,9
	15 Yıl ve Üzeri	19	4,6
Çalışılan Birimdeki Pozisyon	Hekim	65	15,7
	Ebe	130	31,4
	Hemşire	72	17,4
	Acil Tıp Teknisyeni	18	4,3
	Sağlık Memuru	59	14,3
	Laborant	18	4,3
	Diğer	52	12,6
Toplam		414	100,0

**Tablo 2.** Araştırma Grubunun Mobbing Ölçeği ve İş Doyumu Ölçeği Aldıkları Puan Dağılımı

ÖLÇEK	X	STAN-DART SAPMA	MİNİ-MUM	MAXİ-MUM
MOBBİNG ÖLÇEĞİ	58,76	14,80	52	215
İŞ DOYU-MU ÖLÇE-Ğİ	55,23	9,91	15	75

**Tablo 3.** Mobbing İş Doyumu Korelasyon Analizi

		Mobbing	İş Doyumu
Mobbing	Pearson Korelasyon	1	-,213**
	Sig.	,000	,000
	N	414	414

**Tablo 4.** Araştırma Grubunun Mobbing Durumu ve Bağımsız Değişkenlerle Karşılaştırılması [Linear regresyon]

MOBBİNG	B	S.E.	β	%95 CI		P
				min	max	
Yaş	,006	,002	,192	,003	,009	,000

R<sup>2</sup> = ,037 (Düzeltilmiş R<sup>2</sup> = ,034)

Model alınan değişkenler: Yaş; Medeni durum: bekar (ref) (0), evli (1)

Çalışmamızda elde ettiğimiz bulgulara göre Manisa kent merkezindeki birinci basamak sağlık kuruluşlarında çalışan 414 kişinin %7,2'si sözel, %3,1'i yazılı ve %8,2'si sözsüz mobbinge maruz kaldıklarını ifade etmişlerdir. Konu ile ilgili literatür incelendiğinde; Sağlık ve Sosyal Hizmet Emekçileri Sendikası'nın asistan, pratisyen, uzman doktor, ebe ve hemşirelerden oluşan 1771 kadın sağlık çalışanı üzerinde yapılan araştırmaya göre; çalışanların %40, 6'sının mobbing davranışlarına uğradığı rapor edilmiştir. Sağlık kurumlarında uygulanan yıldırıcı hareketlerin %51'i tehdit ve psikolojik baskı, %6, 8'i fiziksel şiddet, %3, 7'si cinsel taciz mağduru oldukları ifade edilmiştir<sup>14</sup>. Özen Çöl, sağlık çalışanlarının 2007 yılı içerisinde psikolojik şiddete maruz kalma oranını %34, 9, psikolojik şiddete tanık olanların oranını ise %21, 8 olduğunu bildirmiştir<sup>15</sup>. Pai ve Lee'nin 521 hemşire üzerinde yaptığı bir çalışmada ise katılımcıların %29, 8'unun mobbinge uğradıkları, bunlardan % 12, 9'unun cinsel taciz, % 19, 6'sının fiziksel şiddet, %51, 42'sinin sözlü taciz yaşadığını belirlenmiştir<sup>16</sup>. Yapılan birçok çalışmaya göre sağlık personelleri %18 ile 37 oranında kasten mobbinge maruz kalmış, %74 ile 91'i bir veya birden fazla mobbingin işyerinde çalışma arkadaşlarına uygulandığına tanık oldukları görülmüştür<sup>17</sup>. 2006'da Memurlar.net'de düzenlenen "İşyerinde psikolojik yıldırma, duygusal şiddet ve baskı yaşıyor musunuz?" anketine katılanların yarısından fazlasının (yüzde 55, 7- 459 oy) mobbinge uğradığı belirlenmiştir<sup>18</sup>. Literatür incelendiğinde özellikle işyerlerindeki taciz olaylarının yaklaşık %30- %50 aralığında olduğu görülmektedir. Çalışmamızda elde edilen mobbing verilerinin çok düşük düzeylerde olduğu, bu veriler ışığında Manisa kent merkezi birinci basamak sağlık çalışanlarının birbirine karşı daha duyarlı ve hoşgörülü çalıştıkları söylenebilir.

Çalışmamızda yaş arttıkça mobbinge maruziyetin arttığı

belirlenmiştir. Her ne kadar literatürde yaş konusunda ki mevcut bulgular ile ters nitelikte bir durum söz konusu olsa da, bazı yazarlar tarafından yaş oranının artması mobbinge maruz kalma oranını da arttırdığı yönünde tespitlerde bulunmuşlardır. Bu konuda Einarsen ve Skogstad tarafından yaşlıların gençlere göre daha fazla baskıya ve mobbinge maruz kaldıklarını kendi çalışmalarında ortaya koymuşlardır<sup>19</sup>. Bizim çalışmamızda literatürden farklı olarak yaş arttıkça mobbingin arttığı bulgusu, yaş arttıkça çalışma süresinin artması ile doğru orantılı olarak mobbinge maruziyetin gerçekleşmesi olabilir.

### Sonuç ve Öneriler

Bu çalışmada;

Manisa kent merkezindeki birinci basamak sağlık kuruluşlarında çalışan 414 kişinin %7,2'si sözel, %3,1'i yazılı ve %8,2'si sözsüz mobbinge maruz kaldıkları tespit edilmiştir.

Evli olan sağlık çalışanlarının evli olmayanlara göre daha fazla mobbinge maruz kaldığı, yaş arttıkça mobbingin arttığı belirlenmiştir.

Sağlık çalışanlarının cinsiyet ve çalışılan pozisyon açısından mobbinge uğrama oranlarının birbirinden çok farklı olmadığı saptanmıştır.

İş doyumu ile hekim ve hekim dışı sağlık çalışanları arasında ise istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur.

Çalışmada mobbingi etkileyen değişkenlerin yaş, medeni durum ve iş doyumunu etkileyen değişken ise iş yerindeki pozisyon olarak belirlenmiştir. Ayrıca mobbing arttıkça iş doyumunun düştüğünün belirlenmesi önemli bir bulgudur.

Sonuç olarak özellikle sağlık sektörü gibi hayati öneme sahip bir sektörde sağlık çalışanları arasında yaşanan mobbing ve iş doyumu ilişkisi oldukça önemli bir konudur. Birinci basamak sağlık çalışanlarında mobbingin iş doyumuna olan olumsuz etkisi tüm sağlık sektörüne hem hizmet sunumunu kalitesini hem de verimliliği önemli derecede etkileyeceği düşünülmektedir.

### Öneriler

Kurumlarda iletişimin açık olduğu, çalışanın değerli olduğu, hiyerarşinin az olduğu, yetki ve sorumluluklarının tam ve açık olarak ifade edildiği, örgüt misyonunun ve vizyonunun açık bir şekilde paylaşıldığı örgüt yapıları geliştirilmelidir.

Mobbingin engellenmesinde bir diğer önemli önlem örgüt içerisinde verilecek olan eğitimler ve seminerlerdir. Düzenli ve yerinde yapılacak eğitimlerle mobbing önlenebilir.

Mobbing ile ilgili olarak çalışanların bilinçlendirilmesi hem mobbingi engellemede hem de mobbinge maruz kalan çalışanların alabilecekleri önlemler açısından da oldukça faydalı olacaktır.

### KAYNAKLAR

1. Taşlıyan M, Akyüz M. Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyet Araştırması: Malatya Devlet Hastanesi'nde Bir Alan Çalışması. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*. 2010;2010:61-66.
2. Leymann H. Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and victims*. 1990;5:119-126.
3. Bilgilendirme Rehberi. Ankara: ÇSGB Çalışma Genel Müdürlüğü; 2014.
4. Gökçe AT. Mobbing: İş Yerinde Yıldırma Nedenleri ve Başa Çıkma Yöntemleri (1. Baskı). *Ankara: Pegem*

- Yayınevi. 2008.
5. Weiss D, Dawis R, England G, Lofquist L. Minnesota studies in vocational rehabilitation. *Manual for the Minnesota satisfaction questionnaire*. 1967;22:23-24.
  6. Baycan FA. Farklı gruplarda çalışan gruplarda iş doyumunun bazı yönlerinin analizi. *Boğaziçi Üniversitesi Bilim Uzmanlığı Tezi, İstanbul*. 1985.
  7. Yiğitbaş Ç, Deveci SE. Sağlık Çalışanlarına Yönelik Mobbing. *Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi (MSG)*. 2015;11:23-28.
  8. Zorlu A. Çalışanların Mobbing Davranışı Karşısındaki Tutumları İle Kişilikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü; 2009.
  9. Akbaş S. İşyerinde psikolojik şiddet (mobbing) ve iş tatmini ilişkisi-sağlık çalışanları üzerine bir uygulama. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü; 2009.
  10. Yıldırım D. Bullying among nurses and its effects. *International nursing review*. 2009;56:504-511.
  11. Tengilimoğlu D, Akdemir Mansur F. İşletmelerde Uygulanan Mobbingin (Psikolojik Şiddet) Örgütsel Bağlılığa Etkisi. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*. 2009;1:69-84.
  12. Laschinger HK, Grau AL, Finegan J, Wilk P. New Graduate Nurses' Experiences Of Bullying And Burn-out In Hospital Settings. *Journal of Advanced*. 2010;66:2732-2742.
  13. Parlar S. Sağlık Çalışanlarında Göz Ardı Edilen Bir Durum: Sağlıklı Çalışma Ortamı. *TAF Preventive Medicine Bulletin*. 2008;7:547-554.
  14. Kirel Ç. Esnek Çalışma Saatleri Uygulamalarında Cinsiyet, İş Tatmini ve İş Bağlılığı İlişkisi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*. 1999:115-136.
  15. Özen Çöl S. İşyerinde Psikolojik Şiddet: Hastane Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Çalışma ve Toplum Dergisi*. 2008;4:107-134.
  16. Pai HC, Lee S. Risk Factors For Workplace Violence In Clinical Registered Nurses In Taiwan. *Journal Of Clinical Nursing*. 2011;20:1405-1412.
  17. Coşkun S, Öztürk A. Bakırköy Ruh Sağlığı ve Sinir Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi hemşirelerinde şiddete maruz kalma durumlarının incelenmesi. *Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi*. 2010;3:16-23.
  18. Özer D. İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) Raporu. *bilka.org.tr*2009.
  19. Einarsen S, Skogstad A. Prevalance and Risk Groups of Bullying and Harassment at Work. *European Journal of Work and Organisational Psychology*. 1996:185-202.