

**Orijinal Araştırma****Hemşirelerin Mobbing Davranışlarına Maruz Kalma Durumlarının Belirlenmesi****Assessment of Nurses' Exposure to Mobbing Behaviour****Ulviye Günay<sup>1</sup>, Hatice Oltuluoğlu<sup>2</sup>, Rukiye Aylaz<sup>3</sup>, Zekeriya Çalışkan<sup>4</sup>, Suat Tuncay<sup>1</sup>**<sup>1</sup>İnönü Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Hemşireliği Anabilim Dalı, Malatya, Türkiye<sup>2</sup>İnönü Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Kadın Sağlığı ve Hastalıkları Hemşireliği Anabilim Dalı, Malatya, Türkiye<sup>3</sup>İnönü Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Halk Sağlığı Hemşireliği Anabilim Dalı, Malatya, Türkiye<sup>4</sup>İnönü Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Çocuk Gelişimi Bölümü, Malatya, Türkiye**Özet**

Bu çalışma hemşirelerin mobbing davranışlarına maruz kalma durumlarının belirlenmesi amacı ile yapıldı. Araştırma, tanımlayıcı olarak Şubat-Nisan 2015 yılında Malatya Devlet Hastanesi ve İnönü Üniversitesi Turgut Özal Tıp Merkezinde çalışan 311 hemşire ile yapıldı.

Veriler katılımcıların mobbing algılarını ve mobbinge maruz kalma durumlarını ölçmek amacıyla Laymann tarafından geliştirilen mobbing algı ölçeği aracılığı ile toplandı. Verilerin değerlendirilmesinde yüzdelik, frekans, aritmetik ortalama ile Unpaired t testi, One Way ANOVA, Mann-Whitney U, Kruskal- Wallis testleri kullanıldı.

Bu çalışmada hemşirelerin %38.6'sı 32 yaş ve üstü, %87.1'i lisans mezunu, %75.9'unun üniversite hastanesinde çalıştığı belirlendi. Hemşirelerden haftalık 40-47 saat arasında çalışanların mobbing algıları arasında fark önemli bulundu. Hemşirelerin maruz kaldığı mobbing davranışları; konuşurken sebepsiz yere sözlerinin kesilmesi (%84.6), işi ile ilgili kararlarda fikirlerinin önemsenmemesi (%76.3), kötü söze ve küfre maruz kalma (%57.2) olarak belirlendi. Hemşirelerin %62.1'i hasta yakınları tarafından mobbing'e uğradıkları, %35.4'ü maruz kaldığı bu davranışa tepki olarak "karşılık" verdiği belirlendi.

Bu bulgular doğrultusunda hemşirelerin çalışma şartlarının iyileştirilmesi, tüm topluma ilk eğitim yıllarından başlayarak kişiler arası iletişime yönelik "etkin" eğitim verilmesi ayrıca mobbing ve sonuçları hakkında farkındalık oluşturulması önerilebilir.

**Anahtar Kelimeler:** Hemşire, Mobbing, Psikolojik Şiddet, Sağlık Çalışanı.

**Abstract**

This study aimed to determine nurses' exposure to mobbing. The study was conducted at Malatya State Hospital and İnönü University Turgut Özal Medical Center with 311 nurses between February-April 2015 as a descriptive study.

The data collected by survey form (Laymann,1993), which prepared for the assessment of perception of mobbing and exposure situation to mobbing. Percentage, frequency, arithmetic mean t-test "OneWay ANOVA", Mann-Whitney U, Kruskal- Wallis tests has been used for evaluation of data.

In this study, 38.6% of nurses were 32 years old and 75.9% of them were working at the university hospital. The perception of mobbing was statistically significant between nurses, who works 40-47 hours per week. Exposed mobbing behaviour was causeless cutting their words (84.6%), underestimation their ideas any decision about job (76.3%) and exposure to bad words and profanity (57.2%). It detected that 62.1% of nurses exposed to mobbing by patients' relatives and 34.5% of them answered back in response.

In conclusion, it can be advised improving working conditions of nurses, providing "active" training to interpersonal communication to all society by beginning early years of education, creating awareness about psychological violence and their results.

**Keywords:** Nurse, Mobbing, Psychological Violence, Health Staff.

**Giriş**

İnsanlık tarihiyle birlikte ortaya çıkmış olan şiddet olgusu, sahip olunan güç veya kudretin, yaralanma ve kayıpla sonlanan veya sonlanma olasılığı yüksek biçimde, bir başka insana, kendine, bir gruba veya bir topluma karşı tehdit yoluyla ya da bizzat uygulanmasıdır (1, 2). Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) tarafından şiddet "kişinin kendisine ya da başka birisine, bir gruba ya da topluma karşı fiziksel gücünü istemli olarak kullanması ya da tehdit etmesi" olarak tanımlanmıştır (3, 4). Şiddet günümüzde her

alandan görülmekle birlikte özellikle iş yerlerinde gittikçe artan bir önem kazanmış ve bütün meslekleri etkileyen ciddi bir sorun haline gelmiştir (1). İş yerinde şiddet daha çok psikolojik şiddet olarak görülmekte ve günümüzde 'mobbing' olarak ifade edilmektedir. Mobbing kavramı ilk olarak Leymann (5) tarafından tanımlanmış ve çalışma psikolojisi alanında yapılan araştırmalarda, çalışanların birbirlerini rahatsız ve huzursuz edici davranışlarla taciz etmeleri, birbirlerine kötü davranışları, kısaca kişilerarası psikolojik

şiddet uygulamaları anlamında kullanılmıştır (5-8).

Mobbing; hiyerarşik bir ortamda çalışanların üst kademedekilerden ya da birlikte çalıştığı diğer insanlardan etik olmayan iletişim şekli ile sistemli ve sürekli olarak maruz kaldığı yıldırma süreci olarak tanımlanmaktadır (9-13). Çalışma yaşamının başlangıcından itibaren işyerinde çalışanlar maruz kalabilecekleri şiddeti, fiziksel şiddet olarak düşünmektedirler (14). Oysaki mobbing fiziksel şiddete göre çok daha sık karşılaşılan, genellikle görmezden gelinen ya da somut izler bırakmadığı için önemsenmeyen, iş yerinde maruz kalınan bir şiddet türüdür (14, 15).

Bu konuda yapılan çalışmalar günümüzde gittikçe artarak ciddi bir sorun haline gelen işyeri şiddetinin mağdurlarının, diğer şiddet ve taciz mağdurlarından daha fazla sayıda olduğunu göstermektedir (1-4, 6, 7). Mobbing, kültür farkı gözetmeksizin tüm dünyada görülmekte, özellikle insan ilişkilerinin yoğun olarak yaşandığı kamu kurumlarında çalışanların işyeri şiddetine daha sık maruz kaldıkları belirtilmektedir (1, 15).

Literatürde yer alan çalışmalara göre özellikle sağlık hizmetlerinde çalışanlar, diğer hizmet alanlarına ve mesleklere göre 16 kat daha fazla mobbing'e uğradıkları bildirilmektedir (4, 15, 16). Sağlık ekibinin önemli bir üyesi olan hemşireler, çoğunluğunun bayan olması, hasta ve hasta yakınları ile yakın temas içinde 24 saat kesintisiz hizmet verilmeleri, az sayıda eleman ile yoğun tempoda çalışmaları ve iş yükünün fazla olması gibi nedenlerle diğer sağlık çalışanlarına göre üç kat daha fazla mobbinge maruz kalmaktadırlar (1, 16-19). Hemşireler daha çok çalıştıkları kurumlardaki hastalar, hasta yakınları, meslektaşları, hastane yöneticileri, kendi amirleri, hekim ve akademisyen hekimler gibi farklı bir çok kaynaktan doğan mobbinge maruz kalmaktadırlar (17, 20).

Çalışma yaşamının bireyi, bireyin de çalışma yaşamını etkilediği bir gerçektir (21). Sağlığı koruma ve geliştirme ile ilgili önemli görev ve sorumlulukları olan hemşirelerin mobbinge maruz kalmaları; memnuniyetsiz ve mutsuz olmalarına, iş performanslarının düşmesine, hatalı uygulama yapma riskinin artmasına ve hasta bakım kalitesinin düşmesine neden olabilen sonuçlar doğurabilmektedir (2, 14, 19). Hemşirelikte, mobbing bu nedenlerle hassasiyetle ele alınması gereken çok boyutlu ve ciddi bir konudur (19).

Bu çalışma hemşirelerin mobbing davranışlarına maruz kalma durumlarının belirlenmesi amacı ile yapıldı.

## **Gereç ve Yöntem**

Bu araştırma tanımlayıcı olarak Şubat-Nisan 2015 yılında Malatya Devlet Hastanesi ve İnönü Üniversitesi Turgut Özal Tıp Merkezinde çalışan hemşirelerle yapıldı. Çalışmanın evrenini 1200 hemşire oluşturdu. Araştırmanın örnekleme, evreni bilinen örneklem formülüne göre minimal örneklem büyüklüğü 311 olarak belirlendi.

Veriler, tanıtıcı bilgi ve mobbing algı ölçeğinin yer aldığı form aracılığı ile toplandı. Üç bölümden oluşan formun birinci bölümünde; hemşirelerin yaşı, cinsiyeti, eğitim durumu, çalışma yılı gibi sosyo-demografik özelliklerinin yer aldığı sorular; ikinci bölümde mobbing algı ölçeği; üçüncü bölümde katılımcıların mobbinge maruz kalma durumu ve verilen tepkilerin yer aldığı sorular yöneltildi.

Laymann (5) tarafından geliştirilen Türkçe'ye uyarlanması ve standardizasyonu Yavuz (22) tarafından yapılan Mobbing algı ölçeği; Likert tipinde hazırlanmış ve tamamı olumlu 36 ifadeden oluşmaktadır. Mobbing algı ölçeğinde verilen cevaplar; "hiç" (1), "nadiren" (2), "bazen" (3), "sık sık" (4), "çok sık" (5) şeklinde yanıtlardan oluşmaktadır (22). Ölçeğin minimum puanı 36 maksimum puanı 180 olarak hesaplanmıştır. Ölçekten elde edilen puanlar arttıkça mobbinge maruz kalma olasılığı artmaktadır. Bu ölçekte çalışan bireyin iş arkadaşları ile ilişkilerinin ne düzeyde olduğu, bireyin fiziksel, psikolojik şiddete ve tacize maruz kalıp kalmadığı, yaptığı işle ilgili geri bildirimlerin ne düzeyde olduğu, bireyin kendisini de ilgilendiren konularda görüşünün alınıp alınmadığı, işle ilgili değişikliklerden haberdar edilip edilmediği gibi konuları tespit etmeye yönelik sorular yer almaktadır (22). Yavuz'un çalışmasında iç tutarlılık katsayısı 0.858 bulunurken bu çalışmada 0.943 katsayısı bulundu.

Araştırma yapılmadan önce gerekli kurum izni ve katılımcılardan sözlü onam alındı. Verilerin analizi SPSS 16.0 programında yapıldı. Araştırmada yüzde, frekans, aritmetik ortalama testleri ile katılımcıların sosyo demografik özellikleri ile mobbing puan ortalamalarının karşılaştırılması için Unpaired t test, OneWay ANOVA, Mann-Whitney U, Kruskal- Wallis testleri kullanıldı.

## Bulgular

Katılımcıların %38.6'sı 32 yaş ve üstü, %87.1'i lisans mezunu, %75.9'u üniversite hastanesinde, %86.5'nin kadrolu olarak çalıştığı belirlendi. Hemşirelerin mobbinge maruz kalma puan ortalamaları  $59.77 \pm 18.6$  (min 36, max 143) olarak saptandı. Bu çalışmada hemşirelerin

mobbing algıları ile sosyo-demografik özellikleri karşılaştırıldığında; haftalık 40-47 saat arasında çalışanların mobbing algıları arasında fark ( $t=2.032$ ,  $p=.042$ ) önemli bulunurken, diğer sosyo-demografik özellikler arasında farkın önemli olmadığı belirlendi (Tablo 1).

**Tablo 1.** Hemşirelerin tanıtıcı özellikleri (n:311)

Demografik Özellikler	Sayı	%	X	t/F	P
<b>Yaş</b>					
18-26 yaş arası	85	27.3	$61.17 \pm 21.5$		
27-31 yaş arası	106	34.1	$59.84 \pm 19.3$	0.434	0.648 <sup>a</sup>
32 ve daha büyük	120	38.6	$58.71 \pm 15.5$		
<b>Cinsiyet</b>					
Kadın	267	85.9	$60.10 \pm 18.2$	0.761	0.447 <sup>b</sup>
Erkek	44	14.1	$57.79 \pm 0.6$		
<b>Eğitim durumu</b>					
Üniversite	271	87.1	$59.64 \pm 17.1$	0.327	0.744 <sup>b</sup>
Lise	40	12.9	$60.67 \pm 24.0$		
<b>Medeni durum</b>					
Bekar	128	41.1	$59.89 \pm 18.4$	0.49	0.961 <sup>b</sup>
Evli	183	58.8	$59.78 \pm 19.0$		
<b>Ekonomik durum</b>					
İyi	179	57.6	$61.41 \pm 18.7$		
Orta	126	40.5	$57.92 \pm 18.4$	5.877	0.530 <sup>d</sup>
Kötü	6	1.9	$49.60 \pm 18.8$		
<b>Çocuk sahibi olma durumları</b>					
Evet	152	48.9	$58.92 \pm 17.8$	0.784	0.434 <sup>b</sup>
Hayır	159	51.1	$60.58 \pm 19.3$		
<b>Çalıştığı kurum</b>					
Devlet hastanesi	75	24.1	$58.38 \pm 17.0$	0.741	0.459 <sup>b</sup>
Araştırma hastanesi	236	75.9	$60.21 \pm 19.1$		
<b>İş yerindeki statüsü</b>					
Yönetici	21	6.8	$59.23 \pm 14.0$	3.872	0.144 <sup>d</sup>
Memur	269	86.5	$60.18 \pm 18.7$		
Sözleşmeli	21	6.8	$55.09 \pm 20.5$		
<b>Haftalık çalışma süresi</b>					
40-47 Saat	302	97.1	$59.44 \pm 18.5$	2.032	0.042 <sup>c</sup>
48 Saat ve yukarısı	9	2.9	$70.77 \pm 20.0$		
<b>Çalıştığı işyeri sayısı</b>					
1-2	103	33.1	$58.75 \pm 19.9$		
3-4	103	33.1	$60.42 \pm 16.8$	0.235	0.790 <sup>a</sup>
5 ve daha fazla	105	33.8	$60.13 \pm 19.0$		
<b>İşi tercih etme sebepleri</b>					
Daha iyi bir iş bulma	86	27.7	$61.40 \pm 21.7$		
Tesadüfen	70	22.5	$59.92 \pm 16.0$	1.302	0.369
Aile, çevre baskısı	38	12.2	$63.73 \pm 17.5$		
Sevdiğim işi yapmak	79	25.4	$56.30 \pm 17.8$		
İşsiz kaldığım için	38	12.2	$59.05 \pm 16.6$		

Not: <sup>a</sup>ANOVA test, <sup>b</sup>Unpaired t test, <sup>c</sup>Mann-Whitney U test, <sup>d</sup>Kruskal- Wallis

Hemşirelerin %84.6'sının konuşurken sebepsiz yere çevredekiler tarafından sözlerinin kesildiği, %84.6'sının çabalarının karşılığını alamadıkları, %76.3'ü işi ile ilgili kararlarda fikirlerinin

önemsenmediği, %74.0'ı yaptıkları işlerden dolayı haksız yere eleştirildikleri saptandı (Tablo 2).

**Tablo 2.** Hemşirelerin karşılaştıkları mobbing davranışlarının dağılımı (n=311)

Mobbing Davranışları	Sayı	%
<b>Siz konuşurken, sebepsiz yere çevrenizdekilerce sözünüz kesiliyor mu?</b>		
Evet	263	84.6
Hayır	48	15.4
<b>Çabalarımızın karşılığını alamadığımızı düşündüğünüz oldu mu?</b>		
Evet	263	84.6
Hayır	48	15.4
<b>İşinizle ilgili kararlarınıza gereken önemin gösterilmediği oldu mu?</b>		
Evet	238	76.3
Hayır	73	23.5
<b>Yaptığımız iş haksız yere eleştirildi mi?</b>		
Evet	230	74.0
Hayır	81	26.4
<b>Üstleriniz, kendinizi rahatça ifade etmenizi engelliyor mu?</b>		
Evet	215	69.1
Hayır	144	46.3
<b>İstenmeyen zor işlerin size verildiği oldu mu?</b>		
Evet	196	63.0
Hayır	115	37.0
<b>Kötü söz veya küfüre maruz kaldınız mı?</b>		
Evet	178	57.2
Hayır	133	42.8

Katılımcıların mobbinge maruz kalma durumları aydan kısa bir süre bu tür davranışa maruz incelendiğinde; %62.1'i hasta yakınları kaldığı ve %35.4'ü maruz kaldığı bu davranışa tarafından mobbinge uğradıkları, %55.8'i iki tepki olarak karşılık verdiği belirlendi (Tablo 3).

**Tablo 3.** Hemşirelere mobbing uygulayanlar ve verilen tepkilerin dağılımı (n=311)

Mobbing uygulayanlar ve verilen tepkiler	Sayı	%
<b>En fazla mobbing uygulayanlar</b>		
Hasta yakınları	193	62.1
Hastalar	107	34.4
Yöneticiler	75	24.1
İş arkadaşı	72	23.2
Akademik personel	23	7.4
<b>Mobbinge maruz kalma süresi</b>		
İki aydan kısa	163	55.8
İki aydan uzun	20	6.8
Altı ay	16	5.5
Bir yıl	38	13.0
Beş yıl	20	6.8
Beş yıldan uzun	35	12.0
Maruz kalmadım	19	6.1
<b>Mobbinge maruz kalındığında verilen tepkiler</b>		
Karşılık verme	110	35.4
Sözlü şikayet	106	34.1
Yazılı şikayet	34	10.9
Durumu kabullenme	29	9.3
<b>Arkadaşı mobbinge maruz kaldığında verdiği tepkiler</b>		
Arkadaşı savunma	185	59.5
Sözlü şikayet	54	17.4
Yazılı şikayet	23	7.4
Haklı olduğunu düşünme	11	3.5
Normal kabul etme	5	1.6

## Tartışma

Mobbing davranışı her sektörde yaşanan bir durum olmakla birlikte, hastanelerde yaygın olarak görülen, sağlık personelinin çalışma motivasyonu ve hizmet kalitesini düşüren önemli bir sorundur. Literatürde yer alan çalışmalarda, sağlık çalışanlarının şiddete uğrama oranının %25-83 arasında değiştiği bildirilmektedir (1, 23-26).

Bu araştırmada, hemşirelerin çoğunluğu çalışma yaşamının herhangi bir döneminde mobbinge maruz kaldığı saptanmıştır. Dilman'ın (29) yaptığı çalışmada, özel hastanede çalışan hemşirelerin %70'inin duygusal tacize uğradığı, özel birimlerde çalışanların ve lise düzeyinde mesleki eğitim alanların diğer gruplara oranla daha fazla duygusal taciz yaşadığı belirlenmiştir. Yıldırım ve Yıldırım'ın (23) 505 hemşire ile yaptığı çalışmada, hemşirelerin %86'sının son bir yıl içerisinde bir veya daha fazla mobbing davranışına maruz kaldığı belirlenmiştir. Bu çalışmanın bulguları ile literatürde yer alan diğer çalışma (14-16) bulguları benzerlik göstermektedir. Hemşirelerin maruz kaldığı mobbing davranışının yüksek olması; erkek egemen bir yapıya sahip olan ülkemizde kadınların genellikle ikinci planda olmaları ve hemşirelik meslek mensuplarının çoğunluğunu kadınlarından oluşması nedeni ile mobbing'i daha rahat bir şekilde uygulanabilmesinden kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Buna ek olarak hemşirelerin hizmet verdikleri grubun hasta ve yakınları olması, hem hizmet veren hem de hizmet alanların stres altında olmaları, hastaların beklentilerinin yüksek olmasının da diğer bir neden olabileceği düşünülmektedir.

Bu çalışmada, hemşirelerin sosyo demografik özellikleri ile mobbing algı puan ortalamaları karşılaştırıldığında yaş, cinsiyet, eğitim durum, medeni durum, mesleki deneyimi ve kadrolu olma durumu ile mobbing algıları arasında istatistiksel olarak önemli bir fark olmadığı, haftalık çalışma süreleri ile mobbing algı puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak önemli fark olduğu saptandı. Literatürlerde yapılan çalışmalarda sosyo-demografik özellikler ile mobbing davranışları arasında istatistiksel olarak önemli bir fark bulunmamıştır (7, 14, 22). Öte yandan Şahin ve arkadaşlarının yaptığı çalışmada eğitim düzeyleri arttıkça şiddete uğrama oranı azalırken, yaş ilerledikçe şiddete uğrama oranının arttığı belirtilmektedir (27).

Geçici'nin Ödemiş'te çalışan hemşirelerin mobbinge maruz kalma durumları üzerine

yaptığı çalışmada hemşirelerin çalışma süreleri arttıkça mobbinge maruz kalma oranlarının arttığını bildirmiştir (28). Literatürde yapılan diğer araştırmalarda bu çalışma bulgularını desteklemektedir. Bu durumun hemşirelerin uzun süre ve güç koşullarda çalışmalarının yarattığı ruhsal ve fiziksel tükenme nedeni ile hasta ve yakınları ile iletişim sorunları yaşanmasından kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Yine hemşirelerin diğer sağlık çalışanlarına göre hasta ve hasta yakınları ile daha fazla ve uzun süre iletişim halinde olmaları da bir diğer neden olarak düşünülebilir.

Bu çalışmada en fazla maruz kalınan mobbing davranışları; konuşurken sözün kesilmesi (%84.6), çabalarının karşılığını alamama (%76.3), iş ile ilgili kararlarının önemsenmemesi (%73.6) ve yaptığı işin haksız yere eleştirilmesi (%74) olduğu belirlenmiştir. Dilman'ın yaptığı çalışmada bu çalışmaya benzer olarak en sık rastlanan mobbing davranışlarının, "konuşurken sözümün sürekli kesilmesi", "bulduğum ortamda sanki yokmuşum gibi davranılması", "benim yaptığım işin dolaylı olarak kontrol edilmesi" olduğu saptanmıştır (29). Yıldırım ve arkadaşlarının yaptığı çalışmada, hemşireler en çok başkalarının yanında küçümsenme, sorumlu olmadığı işlerden suçlanma ve sürekli yaptıklarının kontrol edilmesi gibi mobbing davranışları ile karşılaştıklarını belirtmişlerdir (7). Literatürde yapılan diğer çalışmalar bu çalışmanın bulgularını destekler niteliktedir (4, 8, 15, 30).

Bu araştırmada, hemşireler daha çok hasta yakınları, hastalar, yöneticiler ve çalışma arkadaşları tarafından mobbing davranışlarına maruz kaldıklarını belirtmişlerdir. Alçelik ve arkadaşlarının yaptığı çalışmada hemşirelerin özellikle hastalar tarafından diğer sağlık personeline oranla üç kat daha fazla şiddete maruz kaldığı belirtilmiştir (24). Literatürlerde yapılan çalışmalarda bu çalışmaya benzer olarak hemşirelerin daha çok hasta yakınları ve hastalar tarafından mobbing davranışlarına uğradığı saptanmıştır (25, 26, 31-34). Bu durumun; sağlık çalışanlarının sayıca az olması, iş stresinin fazla olması, hastane ortamının yarattığı olumsuz atmosfer ve hastane prosedürlerinin fazla olmasındankaynaklanabilmektedir. Ayrıca bireylerin hasta iken daha stresli olmaları, fiziksel ya da ruhsal sorun yaşamaları gibi nedenler de toleranslarını düşürerek tepkilerini en yakınındaki sağlık çalışanlarına şiddet olarak yansıtılmalarına neden olabilmektedir.

Literatürlerde yapılan çalışmalar bu çalışmadan farklı olarak hemşirelerin daha çok yöneticiler tarafından (4, 7, 29), Bahçeci ise diğer sağlık ekibi üyelerinin yöneticileri tarafından mobbinge maruz kaldığını belirlemiştir (28).

Bu çalışmada hemşireler mobbinge uğradıklarında verdikleri tepkileri; anında karşılık verme (%35.4), sözlü ve yazılı şikayet etme (%45.0), durumu kabullenme (%9.3) olarak belirtmişlerdir. Bu çalışmaya paralel olarak Çamcı (1), Sucu (35) yaptıkları çalışmada şiddete uğrayanların çeşitli şekillerde karşılık verdikleri belirtilmiştir. Yıldırım'ın çalışmasında katılımcılardan %54.9'unun mobbing davranışını uygulayanları rapor ettikleri belirlenmiştir (7). Bu çalışmada elde edilen mobbing davranış tepkilerinden farklı olarak Adaş yaptığı çalışmada mobbing davranışına uğrayan hekimlerin %62'sinin herhangi bir şikayette bulunmadığı saptanmıştır (31). Hemşirelerin mobbing davranışlarına verdikleri farklı tepkilerinin nedenleri daha çok bunu mesleklerinin doğal bir süreci olarak görmeleri, prosödür ile uğraşmak istememeleri ve bir yazılı şikayet durumunda bir sonuca ulaşamayacaklarını düşünmelerinden kaynaklanabilir.

## Sonuç

Bu çalışmada, hemşirelerin %55.8'i iki ya da daha az süreyle mobbing davranışına maruz kaldığı, bu davranışların daha çok 'konuşurken sözlerinin sebepsiz yere kesilmesi' olduğu ve yarısından fazlasının da "kötü söze ve küfre" maruz kaldığı, daha çok hasta yakınları, yöneticiler ve çalışma arkadaşları tarafından mobbing davranışlarına uğradığı ve çoğunluğunun sözlü ya da yazılı şikayette bulunduğu belirlendi. Hemşirelerden haftalık 40-47 saat arasında çalışanların mobbing algıları arasındaki farkın önemli olduğu, diğer sosyo demografik özellikler ile mobbing algıları arasındaki farkın ise istatistiksel açıdan önemli olmadığı saptandı.

Elde edilen bu bulgular doğrultusunda, hemşirelere mobbing uygulayanlar (hasta ve yakınları, yöneticiler, iş arkadaşları) ve hemşirelik meslek mensuplarına, etkili iletişim tekniklerine yönelik programlı ve sürekli interaktif eğitimler düzenlenmesi, hemşirelerin çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve sayıca artırılması, hastanelerde güvenlik önlemlerinin artırılması, güvenlik birimlerinde çalışanların mobbingi önleme ve mobbing davranışlarının yaşanması durumunda yasal prosedürlerin hızla

yerine getirmesi, hemşirelerin mobbinge karşı yasal haklarının neler olduğu ve nasıl kullanılacakları hakkında bilgilendirilmesi önerilmektedir.

## Kaynaklar

1. Çamcı O, Kutlu Y. Kocaeli'nde sağlık çalışanlarına yönelik işyeri şiddetinin belirlenmesi. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi* 2011; 2(1): 9-16.
2. Annagür B. Sağlık çalışanlarına yönelik şiddet: risk faktörleri, etkileri, değerlendirilmesi ve önlenmesi. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar* 2010; 2(2): 161-73.
3. Ünsal Ş, Dönmez S. Hemşirelere karşı işyeri şiddeti. *Adli Tıp Dergisi* 2011; 25 (1): 71-80.
4. Şahin B, Dünder T. Sağlık çalışanlarının yıldırma (mobbing) davranışlarıyla karşılaşma düzeylerini etkileyen faktörlerin incelenmesi: Bolu ili örneği. *Tisk Akademi* 2011; 2 (12): 103-4.
5. Leymann H. Mobbing and psychological terror at workplace. *Violence and Victims* 1990; 5: 119-126.
6. Ayrancı Ü, Yenilmez Ç, Günay Y, Kaptanoğlu C. Çeşitli sağlık kurumlarında ve sağlık meslek gruplarında şiddete uğrama sıklığı. *Anadolu Psikiyatri Dergisi* 2002; 3: 147-54.
7. Yıldırım A, Yıldırım D. Mobbing in the workplace by peers and managers: mobbing experienced by nurses working in healthcare facilities in turkey and its effect on nurses. *J Clin Nurs* 2007; 16: 1444- 53.
8. Tutar H, Akbolat M. Sağlık çalışanlarının yönetici cinsiyetleri bakımından mobbing algıları. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 2012; 28: 19-29.
9. Yıldız S, Eliş Yıldız S. Bullying ve depresyon arasındaki ilişki: kars ilindeki sağlık çalışanlarında bir araştırma. *Istanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 2009; 8(15): 133-50
10. Tiyek R, Yıldırma ve yönetim becerileri üzerine bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi* 2011; 2(1): 113-42.
11. Tınaz P. İşyerinde psikolojik taciz (mobbing). *Çalışma ve Toplum* 2006; 4: 13-28.
12. Altuntaş C. Mobbing kavramı ve örnekleri üzerine uygulamalı bir çalışma. *J Yasar University* 2010; 18(5): 2995-3015.
13. Topa G, Moriano JA. Stress and nurses' horizontal mobbing: moderating effects of group identity and group support. *Nurs Outlook* 2013; 61(3), 25-31.
14. Güven Ş, Özcan A, Kartal B. "Nevşehir il merkezinde kamuya bağlı sağlık kuruluşlarında çalışan ebe ve hemşirelerin mobbinge uğrama durumları." *Balikesir Sağlık Bilimleri Dergisi* 2012; 1(3): 117-23.
15. Çöl Ö.S. İşyerinde psikolojik şiddet: Hastane çalışanları üzerine bir araştırma. *Çalışma ve Toplum* 2008; 4(9): 107-134.
16. Dikmetaş E, Top M, Ergin G. Asistan hekimlerin tükenmişlik ve mobbing düzeylerinin incelenmesi. *Türk Psikiyatri Dergisi* 2011; 22(3): 137-49.
17. Keser ÖN, Bilgin H. Türkiye'de sağlık çalışanlarına yönelik şiddet: sistematik derleme. *Türkiye Klinikleri* 2011; 31(6): 1442-56.
18. Yılmaz E, Özkan S. Bir ilçede çalışan hemşirelerin sağlık sorunları ve yaşam alışkanlıklarının değerlendirilmesi. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi* 2006; 1(3): 82.

19. Özdemir S, Tosun B, Bebiş H, Yava A. Hemşire kaleminden mobbing: iş yerinde psikolojik saldırı. *Taf Prev Med Bull* 2013; 12(2): 183-92.
20. Pınar T, Pınar G. Sağlık çalışanları ve iş yerinde şiddet. *TAF Prev Med Bull* 2012; 12(3): 315-26.
21. Arcak, R. Kasımoğlu E. Diyarbakır merkezdeki hastane ve sağlık ocaklarında çalışan hemşirelerin sağlık hizmetlerindeki rolü ve iş memnuniyetleri. *Dicle Tıp Dergisi* 2006; 33(1): 23-30.
22. Yavuz H. Çalışanlarda Mobbing (Psikolojik Siddet) Algısını Etkileyen Faktörler: Sdü Tıp Fakültesi Üzerine Bir Arastırma. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı 2007.
23. Yıldırım D, Yıldırım A. Timuçin A. Mobbing behaviors encountered by nurseteaching staff. *Nurs Ethics* 2007; 14 (4): 447-68.
24. Alçelik A ve ark. Aibü tıp fakültesi hastanesinde görev yapan hemşirelerin sağlık sorunları ve yaşam alışkanlıklarının değerlendirilmesi. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni* 2005; 4: 55-66.
25. Ayrancı U. Violence toward health care workers in emergency departments in west Turkey. *J Emerg Med* 2005; 28(3): 361-5.
26. Talas MS, Kocaöz S, Akgüç S. A survey of violence against staff working in the emergency department in ankara, turkey. *Asian Nurs Res* 2011; 5: 197-203.
27. Şahin B ve ark. Yardımcı acil sağlık personeline yönelik şiddet. *Türkiye Acil Tıp Dergisi - Tr J Emerg Med* 2011; 11(3): 110-4.
28. Bahçeci GN. Sağkal T. Ödemiş'te çalışan hemşirelerin mobbinge maruz kalma durumlarının incelenmesi. *Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi* 2011; 4(1): 54-62.
29. Dilman T. Özel Hastanelerde Çalışan Hemşirelerin Duygusal Tacize Maruz Kalma Durumlarının Belirlenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü 2007.
30. Turaç İS, Şahin B. Mobbinge maruz kalma durumunun belirlenmesi: hemşireler üzerine bir çalışma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 2014; 15(1): 87-112.
31. Adaş B, Elbek O, Bakır K. Sağlık sektöründe şiddet raporu. *Türk Tabipleri Birliği Gaziantep-Kilis Tabip Odası* 2008.
32. Eker HH ve ark. Bir eğitim ve araştırma hastanesindeki şiddet sıklığı. *Bidder Tıp Bilimleri Dergisi* 2011; 3(3): 16-22
33. Hanan A, Ezzat A. Workplace violence against nursing staff in a saudi university hospital. *Int Council Nurs* 2016; 226-32.
34. Samir N. Mohamed R, Moustafa E, Saif HA. Nurses' attitudes and reactions to workplace violence in obstetrics and gynaecology departments in cairo hospitals. *EMHJ* 2012; 8(3): 200-1.
35. Sucu G, Cebeci F, Karazeybek E. Acil birim çalışanlarına hasta ve yakınları tarafından uygulanan şiddet. *Türkiye Acil Tıp Dergisi* 2007; 7: 156-62.

**Sorumlu Yazar:**

**Ulviye GÜNAY**

İnönü Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi,  
Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Hemşireliği  
Anabilim Dalı,  
Malatya, Türkiye  
E-mail: ulviye.gunay@inonu.edu.tr