Ücretin İşyerindeki Yıldırma Olgusu Üzerindeki Etkisi

Şermin Şenturan[*]
Esra Mankan[**]

Özet: İş yaşamında uyumlu bir çalışma ortamının oluşturulması gerek yöneticiler gerekse iş görenler açısından çok önemlidir. Son yıllarda sektörlerin çoğunda toplam kalite yönetimi uygulamalarının benimsenmesi ile, uyumu bozan davranışlara gösterilen ilgi de giderek artmaktadır. Bu davranışlar çalışanlara psikolojik baskı yapmaktan, fiziksel şiddet uygulamaya kadar gitmektedir. Literatürde "yıldırma", "duygusal taciz" veya "psikolojik terör" olarak bahsedilen ve çoğunlukla yöneticiler tarafından çalışanlara sürekli olarak uygulanan olumsuz davranışlar, baskı ve şiddet olarak ortaya çıkmaktadır. Bu davranışların birçok ülkede sıklıkla görülmekte olduğu yapılan literatür çalışmalarından anlaşılmaktadır. Bu davranışların nedenlerinin, hangi sektörlerde daha sık görüldüğünün araştırılmasında yarar bulunduğu düşünülmektedir. Özellikle çalışanların yaşamında önemli bir yer tutan "ücret" hedef alınarak yapılan yıldırma davranışlarının görülüp görülmediği veya ne ölçüde olduğunu araştırmak amacıyla yapılan bu çalışma iki hizmet sektörü; turizm ve sağlık sektörü çalışanları arasında gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda ücret faktörünün sağlık sektörü çalışanları arasında yıldırma etkisinin yüksek olduğu, turizm sektörü çalışanları arasında ise yıldırma etkisinin daha düşük olduğu sonucuna varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Yıldırma, duygusal taciz, psikolojik terör, ücret, sağlık sektörü, turizm sektörü.

Giriş

Bazı meslek alanları ve işyerleri çalışma ortamı açısından giderek daha "riskli" olmaktadır. Bu risk, Uluslararası Çalışma Örgütünün raporunda detaylı olarak açıklanmaktadır Raporda, çalışanlara psikolojik baskı yapmaktan, fiziksel şiddet uygulamaya kadar varan birçok davranış problemi üzerinde durulmuştur. Bu davranış problemlerinin yöneticinin niteliğine, işyerinin türüne ve ülkeden ülkeye farklılık göstermekte olduğu ifade edilmektedir. Ayrıca, işyerlerinde uyumlu bir çalışma ortamının sağlanması için yasa koyucuların, resmi kurumların, yöneticilerin ve çalışanların üzerine düşen görev-

* International University of Sarajevo, Department of Business Administration / Zonguldak Karaelmas Üniversitesi / ZONGULDAK
serminsen@hotmail.com
** İzmir Üniversitesi, Turizm ve Otel İşletmeciliği MYO / İZMİR
esra.mankan@izmir.edu.tr

© Ahmet Yesevi Üniversitesi Mütevelli Heyet Başkanlığı

lerden de söz edilmektedir. Özellikle bayanların çoğunlukla çalıştıkları öğretmenlik, hemşirelik, sosyal hizmetler, bankacılık ve satış hizmetleri gibi alanlarda çalışma ortamındaki tutumlar açısından yüksek risk altında oldukları belirtilmektedir. (http://www.ilo.org/public/english/employment/strat/wer2004 erişim 13.03.2007).

Son yıllarda risk, psikolojik şiddet üzerinde yoğunlaşmaktadır. Özellikle örgütsel psikoloji alanında "yıldırma" (bullying-mobbing) olarak tanımlanan davranışlar işyerlerinde hızla artmaktadır (Hoel, Rayner and Cooper 1999: 195-230). İşyerlerindeki yıldırma, örgütlere ciddi boyutlarda yasal ve finansal sorunlar yaratan mesleki stres kaynakları olarak karşımıza çıkmaktadır (Earnshow and Cooper 1996).

Teorik Altyapı

İş yaşamında yıldırma (mobbing) kavramı ilk kez 1984 yılında İsveç'li çalışma psikoloğu Heinz Leymann tarafından kullanılmıştır. Leymann bu kavramı "bir veya birkaç kişinin diğer bir kişiye, düşünce ve fikir ayrılığından kıskançlık ve cinsiyet ayırımına kadar çeşitli nedenlerle sistematik bir biçimde, düşmanca ve etik dışı olarak uyguladığı bir çeşit psikolojik terör" olarak tanımlamaktadır (Leymann 1996: 165-184). Sık ve uzun süre tekrarlanan bu tür davranışlara maruz kalan çalışanlar, çoğunlukla savunmasız ve çaresiz kalmakta, giderek tükenmişlik belirtileri göstermeye başlamaktadırlar. Yıldırma, çalışanlarda iş doyumu ve performansını azaltan, çalışanlar arasında çatışma doğuran ve örgüt iklimini olumsuz yönde etkileyen temel bir sorundur. Bu sorunun uzun süre çözümlenememesi, yıldırma uygulanan birey ya da bireylerin örgüt dışına itilmelerine yol açmakta, hatta bu bireylerin çoğu yeni bir iş bulamaz veya çalışamaz duruma düşmektedirler.

Olweus (1999: 2-27) yıldırma olgusunu, genel olarak daha zayıf durumda olan kişileri incitme ve huzursuzlaştırmaya yönelik olarak yapılan sürekli veya tekrarlayan olumsuz davranışlar veya sistematik olarak sürdürülen güç gösterileri olarak tanımlamaktadır. Böylece diyebiliriz ki yıldırma, taraflar arasında güç eşitsizliği ve tekrarlanan davranışların olması durumunda gerçekleşir. Einersen ve Skogstad da (1996: 185-201) işyerlerindeki yıldırma ile ilgili olarak, "çalışanlara işyerinde sürekli olumsuz davranışlar, baskı ve şiddet uygulanması durumunda yıldırma söz konusudur" şeklinde benzer bir tanımlama yapmışlardır. Björkqvist, Österman, ve Hjelt-Bäck ise yıldırmayı "kendini şu ya da bu nedenlerden dolayı savunamayacak durumda olan bireylere yöneltilen, çoğunlukla düşünsel, bazı durumlarda ise fiziksel acı vermeyi amaçlayan, tekrarlayan eylemler" olarak tanımlarken, taraflar arasındaki güç dengesizliğine ve mağdurun zayıflığına dikkat çekmektedirler (1994: 173-184).

İş yerinde bir çalışana iş arkadaşlarının, üstlerin, astların ve hatta müşterilerin sistematik olarak sataştığı, rahatsız ettiği durumları konu alan çalışmalarda "psikolojik terör" (Leymann 1990: 119-126), "görevi suiistimal" (Bassmann 1992: 3-22), ve "mağduriyetlik" (Olweus 1999: 2-27) gibi farklı terimler ve kavramlar da kullanılmıştır. Bununla beraber, "mobbing (yıldırma)" çoğunlukla İskandinavya'da kullanılan bir terim iken, "iş yeri travması-workplace trauma" veya "iş göreni kötüye kullanma-employee abuse" (Wilson 1991: 47-50), "küçük tiranlık-zorbalık-petty tyranny" (Ashforth 1994: 755-778), "kabadayılar-bullies" (Marano 1995: 58-62) gibi terimler hem Kanada hem de ABD'de kullanılmakta, "kabadayılık-bullying" terimi ise çoğunlukla İngiltere'de kullanılmaktadır (Adams 1992: 38-50). Avustralyalı araştırmacı Lennane'nin (1993: 667-670) bahsettiği "söylentilerden doğan mağduriyet-whistleblowing" terimi de yine benzer bir durumu ifade etmek için kullanılmıştır. Çalışmamızda, İskandinav kavramı olan "mobbing" ile eş anlamlı olarak "yıldırma" terimi kullanılacaktır.

Burada yanılgıları önlemek açısından vurgulanmasında yarar görülen bir durum vardır. Kişinin kendini savunmada aciz kalması, pasif davranması durumunda yıldırmadan söz edilebilir. Ast-üst veya aynı düzeydeki çalışanlar arasında zaman zaman ortaya çıkan çatışma durumlarında yıldırma söz konusu değildir. Bu tanımların ortak noktası, "tekrarlayan ve süreklilik gösteren olumsuz eylemler" olmalarıdır. Kabadayılık ve taciz, bir birey veya bir grup tarafından; bir ya da daha fazla bireyi hedef alan sistematik saldırı ve şiddet olarak görülmektedir. Ayrıca bazı tanımlar, bu davranışların mağdurda sebep olabileceği yan etkileri de saptamaktadır.

Bu konularda çalışma yapan bilim adamlarınca, bir yıldırma mağduru sayılmak için, böyle bir durumda kişinin kendisini savunmasının zor olması gerektiği ileri sürülmektedir. O yüzden, eşit güce sahip taraflar arasındaki ağır çatışmalar ya da çatışmaların bir kereye mahsus olması, kabadayılık olarak sayılmamalıdır. Bir üst tarafından taciz edilme esnasında, güçteki eşitsizlik elbette mağdurun kendisini savunmasını zorlaştırmaktadır. Taraflar arasında güç dengesizliği, birçok cinsel taciz tanımında da vurgulanmaktadır (Kreps 1993).

Niedl (1996: 150-239), mağdur ve saldırganın güçleri arasındaki eşitsizliği tanımın özü olarak ayrıntılı bir biçimde işlemektedir. Ona göre, bir kişi ancak ya kendini savunmasız olarak ya da bulunduğu durumdan kaçamayacak hissederse tekrarlayan, olumsuz eylemlerin kurbanı olacaktır. Mağdur tarafındaki bu durumun, hiyerarşik bir örgüt yapısında ast-üst ilişkisi açısından sosyal; zaman zaman üst tarafından fiziksel güç uygulanması açısından fiziki; ekonomik bağımlılık ve gücü piyasası açısından ekonomik; mağdurun öz saygısı, bağımlı kişilik gibi nedenlerden dolayı ise psikolojik yönleri bulun-

maktadır. Ayrıca Niedl, mağdurun bağımlılığının gerçek, mevcut durumla ilişkilendirilerek görülmesi gerektiğini söylemektedir. Mağdurun kendini savunmada aciz kalması, taraflar arasındaki resmi ya da gayri-resmi otorite ilişkisinin, tarafların eşit olmayan konumlarının doğrudan bir sonucu, ya da yıldırmanın dolaylı sonucu olabilir. Yıldırma, çoğunlukla doğrudan mağdurun kişiliğinin bilinen yetersizliğine yöneltilmektedir.

Leymann, iş yerinde psikolojik terör ve kabadayılığa dahil olan davranışları beş farklı biçimde değerlendirmiştir: (1) mağdurun itibarına yönelik saldırılar, (2) işi yapmasına yönelik saldırılar, (3) mağdurun iş arkadaşlarıyla iletişim kurmasına yönelik engellemeler, (4) sosyal ilişkilerine yapılan saldırılar. Beşinci biçim ise fiziksel zorlama, saldırı davranışlarını ya da buna yönelik tehditleri içeren bir biçimdir (1990: 119-126). Yıkıcı liderlikle ilgili bir çalışmasında da Ashforth, liderlerde ve yöneticilerde zorbalığın altı biçimini belirlemiştir. Bunlar; (a) keyfiyete göre davranma ve kendini büyük gösterme, (b) astlarını küçümseme, (c) saygı göstermeme, (d) problem çözümünde otorite kullanma, (e) konuşmalara hep ilk başlama, (f) umulmadık cezalar verme biçimindedir (1994: 151-171).

Bu Alanda Yapılan Araştırmalar

İş yerinde yıldırma mağduru olan 137 Norveçli arasında yaptıkları çalışmada Einersen ve arkadaşları, sosyal izolasyon ve dışlanma, birinin çalışmalarının ve çabalarının layık olduğu biçimde değerlendirilmemesi, sataşmaya maruz kalma, alaycı ve hakaret içeren konuşmaları en yaygın olumsuz eylemler olarak belirlemişlerdir. (Einarsen et al. 1996: 116-137). Bazı mağdurlar, hoş karşılanmayacak cinsel kurlar ya da iltifatlara maruz kaldıklarını belirtmiş olsalar da, bu durum ikinci derecede ve daha hafif bir yıldırma eylemi olarak görülmüştür. Sağlık bakım ünitelerindeki 984 Finlandiyalı müşterinin yıldırmanın altı ana tipine maruz kaldıkları tespit edilmiştir (Vartia 1991: 149-152): (1) Bir kişi hakkında iftira, dedikodu ya da söylenti çıkarma, (2) gruptan dışlanma, (3) kişiye çok az ve aşırı derecede basit görevler verme (4) kişinin çalışmalarına ve çalışmalarının sonuçlarına yönelik devamlı eleştiri yöneltme, (5) fiziksel şiddet uygulamakla tehdit etme ya da uygulama, (6) kişinin akıl sağlığı hakkında imalarda bulunma.

İş yerinde yıldırmayı, açık ya da özel olarak bireyi küçük düşüren ve alçaltan sürekli eleştiriler ve kişiyi sömürme olarak tanımlayan İngiliz yazar Adams, bu eylemleri saptamanın zor olabileceğini vurgulamaktadır (1992: 38-50). Bir mağdurun bir davranışı algılaması davranışın gerçekte ne olduğundan çok, bu davranışı yapanın kim olduğuna bağlı olabilir (Smeltzer and Leap 1988: 295-304). Bu yüzden, mağdurun bu saldırılar karşısında kendisini savunabilmesi, bu eylemlerin kapsamından daha önemli bir unsurdur.

Kısaca yıldırma, bir ya da daha fazla insanın bir süredir tekrarlı bir biçimde diğer bir ya da daha fazla insana yaptığı sosyal izolasyon, kötü sözler, kişiyi sömürü, işkence-eziyet, cinsel taciz ve benzeri olumsuz davranışlara maruz kalmasıdır. Ancak, gruplar arasında güç ilişkileri bakımından bir eşitsizlik var olmalıdır. Böyle bir durumla karşılaşan insan, bu durumda kendisini savunmada zorluk çekmeli, kendini savunamıyor olmalıdır. Eğer iki tarafta çatışmada yaklaşık olarak eşit güce sahipse, ya da olay tek bir defa gerçekleşmişse, bu yıldırma değildir.

Yapılan araştırmalar, iş yerinde yıldırmanın, İskandinav iş hayatında geniş çaplı bir problem olduğunu göstermektedir. Bir çok işyerini ve mesleği kapsayan, 7986 Norveçli çalışanla yapılan bir araştırmaya göre, %8.6'lık bir oran son altı ayda iş yerinde yıldırma ile karşı karşıya kalmıştır. (Einarsen and Skogstad 1996: 185-201). Mağdurların çoğu uzun bir süre bu durumu yaşamıştır. Bu olayların ortalama süresi 18 ay olarak belirtilmiştir. Bu yüzden, bu mağdurlarca ifade edilen yıldırma, tek bir olay ya da kısa çatışma oyunları olmaktan çok, mağdurun işyerinde diğer çalışanlardan gördüğü tekrarlı, devam eden saldırılardır.

726 Finlandiyalı üniversite çalışanı arasında yapılan bir araştırmaya göre, bayanların %24'ü ve erkeklerin %17'si iş yerinde taciz mağduru sayılmışlardır (Björkqvist, Österman and Hjelt-Bäck 1994: 173-184). Tacize maruz kalma; yüksek seviyede depresyon, kaygı ve saldırganlıkla birleşmiştir. Mağdurlara göre bu hisler, yaşadıkları psikolojik tacizin doğrudan birer sonucudur. Norveç psikiyatri koğuşundaki 99 hemşire ve asistan hemşire içinden %10'u iş yerinde yıldırma eylemine maruz kaldıklarını hissetmişlerdir. Aynı çalışma, böyle bir tacizin önemli derecede tükenmişlik, psikolojik şikayetler ve beden sağlığının zayıflaması ile bağlantılı olduğunu da göstermiştir. 745 Norveçli asistan hemşire ile yapılan bir çalışmada, hemşirelerden %8'inin eskiden bu olaylara maruz kalmış oldukları, %3'ünün ise yakın zamanda maruz kaldıkları görülmüştür (Matthiesen 1990). Yıldırma davranışlarını, önceden belirlenmiş 45 olumsuz davranıştan, altı ayı aşan bir sürede haftada en az birinin gösterilmesi olarak tanımlamış olan Leymann, İsveç'te bir çelik fabrikasında çalışan işçilerin %4'ünün bu tarz davranışların mağduru olduklarını bulmuştur.

Leymann, yaptığı çalışmalar sonucunda İsveç'te çalışan nüfusun %3.5'ini iş yerinde yıldırma mağduru olarak saptamıştır (1993: 663-670). Bu sonuç, İsveç'li çalışan nüfusun temsili bir örneğini baz alarak elde edilmiştir. İsveçlilerde bu oranın yaklaşık olarak % 3.5 olmasına kıyasla, Norveçlilerde bu oranın daha yüksek olduğu saptanmıştır. Finlandiya'da ise bu oran %10 ile %16 arasında bulunmuştur (Vartia 1991: 131-135).

Bugüne kadar yıldırma, temel olarak İskandinav ülkelerinde araştırılmıştır (Björkqvist, Österman and Hjelt-Bäck 1994, Niedl 1996). Bu nedenle, çalışmalarda bulunan yıldırma eylemlerinin görülme sıklığının, diğer ülkelerdekine oranla yüksek olup olmadığı sonucuna varmak zordur. Bununla birlikte, Avusturya'da bir devlet hastanesinde çalışan iş görenlerle yapılan araştırmada %26.6'lık bir oranın, son altı ay içinde haftada bir ya da daha fazla düşmanca harekete maruz kaldıkları tespit edilmiştir (Niedl 1996: 150-239). Bir İngiliz üniversitesinde 1137 yarı-zamanlı (part-time) çalışanın %50'si de iş yerinde yıldırma eylemlerine maruz kaldıklarını belirtmiştir (Rayner 1997: 173-256).

İşyerinde adil olmayan yargılamalar yapılması, ulaşılması güç hedefler konması ve çalışanların işleri ile ilgili bilgilerin saklanması gibi şekillerde yıldırma davranışları da görülmektedir (Bjorkquist, Osterman and Lagerspetz 1994: 27-33). İş ortamının kalitesi de yıldırma üzerinde etkili olmaktadır (Zapf, Knorz and Kulla 1996: 215-237). Vartia yaptığı çalışmada Finlandiya'daki işletmelerde örgüt ikliminin yıldırma üzerinde %24 oranında etkili olduğunu bulmuştur (1996: 203-214). İsveç'te ise, intiharların nedenlerinden %10-15'i işle ilgili yıldırma ve taciz olarak tahmin edilmektedir.

İşyerindeki yıldırma olgusunda bireysel etkenler de önemlidir. Mağdurlar çoğunlukla bağımlı, kendine güveni az olan, endişeli, sinirli ve nörotik bireylerdir (Coyne, Seigne and Randall 2000: 193-198). Yıldırma mağdurlarının verdikleri tepkiler cinsiyete göre de değişmektedir (Einersen and Skogstad 1996: 185-201). Bu alanda son yıllarda yapılan araştırmalar göstermiştir ki, erkekler kadınlardan daha mücadeleci ve baskındır. Böylece bayanlar çoğunlukla mağdur durumunda olmaktadır (Smith and Shu 2000: 193-212).

KKTC'deki sağlık sektöründe çalışan ve 1974'ten sonra Kıbrıs'a yerleşen Türkiye kökenlilerle (Türkiyeli) daha önceden yerleşik Kıbrıslı Türkler (Kıbrıslı) arasında zaman içinde; tarihi, siyasi, sosyolojik ve coğrafi nedenlerle oluşan kültürel farklılıklara dayalı kimlik algılamalarından kaynaklanan bir yıldırma olup olmadığı konusunda, Lefkoşa, Gazimağusa ve Girne'deki devlet hastanelerinde çalışan toplam 322 kişi üzerinde yapılan bir araştırma (Karacaoğlu ve Reyhanoğlu 2006: 145-176) sonuçlarına göre; genel yıldırma bakımından kendini Türkiyeli kabul edenlerle Kıbrıslı kabul edenler arasında farklılık olmamasına rağmen, kimliğe dayalı yıldırma açısından farklılık olduğu sonucuna varılmıştır.

Türkiye'de örgütlerdeki çatışma ve yıldırma arasındaki ilişkiyi konu alan bir çalışmada (Asunkutlu ve Safran 2006: 111-129) ise, bir kamu kurumunda toplam 182 kişiye ulaşılmış; yıldırma ile tercih edilen çatışma yönetimi stratejileri konularında bilgiler toplanmıştır. Sonuç olarak, çalışanların en yüksek oranda "kendilerini özgürce ifade etme konusunda sınırlanıp engellenme"

biçiminde yıldırmaya maruz kaldıkları, bununla birlikte ağırlıklı olarak "kazanalım-kaybedin" stratejisini tercih ettikleri ortaya çıkmıştır.

Araştırmanın Amacı

Yıldırma kavramı günümüzdeki işletmeler açısından yeni gelişmekte olan bir kavram olup daha çok literatürdeki gibi psikolojik boyutu tartışılmaktadır. Oysa ki Uluslar arası Çalışma Örgütü sözleşmesinde de yer alan iş sağlığı, iş güvenliği, çoçuk emeği, işgörenlerde farkındalık yaratma, çalışma saatleri, zorla çalıştırma ve çalışmamızın ana amacını teşkil eden işgörenlerin aldığı ücretler konusuna odaklanıldığında yıldırma faaliyetlerinin daha belirgin şekilde ortaya çıkabileceği; iş ortamı ve cinsiyet etkenlerinin yanı sıra, medeni durum, eğitim durumu ücret düzeyi gibi konuların da yıldırma üzerinde etkili olduğu ve sektörlere göre etkilerinin değiştiği düşünülmektedir.

Ücret, bireylerin yaşamlarını sürdürebilmek için gerekli fiziksel sosyal ve kültürel ihtiyaçların karşılanması için elde etmeye çaba gösterdikleri bir unsurdur. Sözleşmeli statüde çalıştırma, primli ücret sistemleri veya düşük ücret politikaları işyerlerinde yıldırma aracı olarak kullanılabilmektedir. Bu etkenlerden ücret düzeyinin ülkemizdeki sağlık ve turizm sektöründeki işletmelerde yaşandığı düşünülen yıldırma olgusu üzerindeki etkilerinin karşılaştırmalı olarak araştırılması amacıyla aşağıdaki çalışma gerçekleştirilmiştir.

Çalışmada ücret faktörü ile yıldırma arasındaki ilişkinin test edilmesine yönelik olarak hipotez oluşturulmadan önce t testi uygulanmış; sektörler arasında yıldırma açısından fark olup olmadığı test edilmeye çalışılmıştır. Bu amaçla iki hipotez geliştirilmiştir.

Ho= Sektörler arasında yıldırma açısından farklılık yoktur.

H1= Sektörler arasında yıldırma açısından farlılık vardır.

Araştırmanın Kapsamı ve Yöntemi

Bu çalışmada belirtilen amaç çerçevesinde ücret faktörü esas alınarak sağlık sektöründe çalışan işgörenler ile turizm sektöründe çalışan işgörenler arasında sınırlı bir örneklem ile bir araştırma yapılmıştır. Araştırma kapsamında, Türkiyede'ki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan orta kademe yöneticiler ile, özel hastanelerde çalışan orta kademe yöneticiler arasında ücret faktörünün yıldırma üzerindeki etkisi analiz edilmeye çalışılmıştır.

Bu çalışmada veri toplama ve ölçü aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Kullanılacak ölçü aracının hazırlanması için yapılan literatür incelemesinde, bu alanda evvelce kullanılan bir ölçü aracına rastlanmamıştır. Yıldırma (mobbing) kavramını tanımlayan ve bu alanda birçok teorik ve uygulamalı çalışma yapmış olan Heinz Leymann'ın literatürde tanımladığı 45 ayrı yıldırma davranışı (Davenport et al. 2003: 17) dikkate alınarak araştırmacı

tarafından oluşturulan 30 kriterlik anket her iki sektörde mail adreslerine ulaşılabilen çalışanlardan tesadüfi olarak seçilen 130 kişiye mail aracılığıyla gönderilmiştir. Gönderilen 130 anketten 113'ü geri dönmüştür. Analizin ilk bölümünde "sektörler arası ortalamaların farklılığı" test edilirken, anketlerin 100 tanesi (50 turizm, 50 sağlık) uygulamaya alınmıştır. Daha sonraki bölümde ücret düzeyinin yıldırmaya etkisi ile ilgili analiz yapılırken, turizm sektöründeki 50 kişiden 38'i değerlendirmeye alınabilmiş, ücret belirtmeyen 12 kişi değerlendirmeye alınmamıştır. Sağlık sektöründeki 50 kişiden ise 40'ı değerlendirmeye alınmış, 10 kişi ücret belirtmemiştir.

Anket sorularına verilen cevaplar, "tamamen katılıyorum", "katılıyorum", "kararsızım","katılmıyorum","hiç katılmıyorum" olmak üzere 5'li Likert Ölçeği'ne göre hazırlanmış, seçeneklere 1-5 arası değer verilerek SPSS 13.0 programı kullanılarak değerlendirme yapılmıştır.

Sonuçlara ulaşmak için t testi, faktöriyel desen analizi, varyans analizi kullanılmış ve sonuçlar %95 güven aralığında F tablosu ile karşılaştırılmıştır.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma süreci boyunca hareket alanını ve sonuçlardan genel yargı oluşturmayı sınırlandırdığı düşünülen bazı kısıtların varlığından söz etmek gerekir. Bu noktada aşağıdaki özellikler araştırma açısından bazı kısıtlar olarak tespit edilmiştir.

-Yıldırma (mobbing) kavramının araştırmaya katılanlarca tam olarak algılanabildiği konusunda tereddütler bulunmaktadır. Bu tereddütler sonucunda soruların olabildiğince açık ve anlaşılır olmasına gayret gösterilmişse de, bu konu araştırma açısından bir sınırlılık olarak değerlendirilmektedir.

-Araştırmaya katılanların anket formundaki sorulardan bazılarına yanıt vermemesi, özellikle "aldığınız ücret" kısmını doldurmaması değerlendirmeye alınacak anket sayısını azaltmıştır.

Analiz ve Bulgular

Sonuçlara ulaşmak için t testi, faktöriyel desen analizi, varyans analizi kullanılmış sonuçlar %95 güven aralığında F tablosu ile karşılaştırılmıştır

Tablo 1: *Sektörler arası t testi ortalamaların farklılığı*

		Ex	101,14		Exort	3,371		T testi					
		Ex2	343,81					Hipotezler					
		Ex2/nx	340,97665					Ho= $\mu1=\mu2$					
			2,8333467					H1 = $\mu1\neq\mu2$					
		Ey	99,5		Eyort	3,317							
		Ey2	336,442										
		Ey2/ny	330,00833										
			6,4336667										
Varyans		s2	0,1597761										
Ortak Varyans		Sx-y	0.103207										
Sonuç		thesap	0.4844	< 1	Ho kabul								
		Sd	(30+30)-258										

Tablo 1'de t testi ile ortalamaların farklılığı test edilmiştir.

50 turizm ve sağlık sektörü çalışanının 30 anket sorusuna verdiği yanıtlar, 5 li likert ölçeği kullanılarak değerlendirilmiştir.

Ho hipotezi sektör ortalamalarının eşit olduğunu savunur.

H1 hipotezi sektör ortalamalarının farklı olduğunu savunur.

Değerlendirmede ortak varyans hesabı kullanılmıştır. Ortak varyans değeri

S_{x-y} = 0.103207 bulunmuştur.

Hesaplanan t değeri =0.4844 olarak bulunmuştur. Değer <1 olduğu için Ho hipotezi kabul edilmiştir. Yani sektör ortalamaları arasında fark yoktur, böylece turizm sektörü ile sağlık sektörü arasında yıldırma açısından fark bulunmamıştır.

İkinci kısımda ise daha duyarlı bir analiz yapabilmek amacıyla "faktöriyel desen testi" uygulanmıştır. Bu analiz, 2 farklı faktörün ve düzeylerinin birbiri ile nasıl etkileşeceğini gösterir. Gerçekçi ve etkin bir yöntem olan faktöriyel desen testi ile faktörler arasında girişim etkisi incelenmektedir. A faktörü (ücret) yüksek ücret ve düşük ücret olmak üzere iki gruba ayrılmıştır. B faktö-

rü (sektör) de turizm sektörü ve sağlık sektörü olmak üzere iki grupta değerlendirmeye alınmıştır. Yani 4 değişkenli bir analiz yapılmıştır. Bu bölümde, ücret faktörünün bağımsız değişken olarak, turizm ve sağlık sektörlerindeki işletmelerdeki yıldırma olgusu üzerinde belirleyici bir etkisi olduğu varsayılmış ve test edilmiştir.

Düzenleme 2*2 lik düzende yapılmıştır.

A faktörü → Ücret → Düşük Ücret, Yüksek ücret

B faktörü → Sektör → Turizm Sektörü, Sağlık Sektörü

Ücret düzeyindeki düşük-yüksek ayırımı yoksulluk sınırı baz alınarak yapılmıştır. Türk Harb-İş Sendikasının Mayıs 2007 değerlerinde tek bir çalışanın aylık asgari geçim haddi (yoksulluk sınırı) 1.026,25 YTL dir. Böylece anketlerdeki verilere göre, bu rakamın altındaki ücretler "düşük ücret", üstündeki ücretler ise "yüksek ücret" olarak sınıflandırılmıştır.

Çalışmada 30 anket sorusu bulunmaktadır. Böylece 2*2*30 = 120'lik desen oluşturulmuştur.

Çalışmanın serbestlik derecesi, (A*B*n) -1 = Sd formülüne göre

(2*2*30) -1 = 120-1= 119'dur.

Faktöriyel desen sonucu Varyans Analiz tablosu hazırlanmış, A, B, A*B incelenmiştir.

Sonuçlar 0.95 güven aralığında F tablosu ile karşılaştırılmıştır.

Tablo 2: *Faktöriyel desen*

		A			
A Maaş		Düşük maaş		Yüksek maaş	
B Sektör	B	Turizm	Sağlık	Turizm	Sağlık
1.					
2.					
.					
.					
.					
.					
N=30					
	Yij	100,11	97,85	91,00	105,85
	Yort ij	3,33	3,26	3,03	3,52

Tablo 3: *A ve B faktörlerinin incelenmesi*

	A		
B	Düşük Maaş	Yüksek Maaş	Yij
Turizm	100,11	91,00	191,11
Sağlık	97,85	105,85	203,70
	197,96	196,85	394,81

Tablo 4: *Varyans Analiz Tablosu*

V.A.T				
Vk	SD	KT	K0	f hesaplanan
İşlem	3,00	3,77		
A	1,00	0,01	0,01	0,04
B	1,00	1,32	1,32	*5,81
A*B	1,00	2,44	2,44	*10,73
Hata	116,00	26,37	0,23	
Genel	119,00	30,14		

Tablo 5*: f tablo*

$F_{0,05}$; 1;116	**3,93**

Bu sonuç f tablo ile karşılaştırılır. f hesaplanan f tablo değerinden büyükse etki önemlidir, küçükse önemsizdir. Tablo 5'de görüldüğü gibi, yapılan f testi sonucunda f=1 serbestlik derecesi 116'dır. Bu da tabloda 3.93'e karşılık gelmektedir. Tablo 4'deki hesaplanan f değeri 0.04<3.93 olduğundan, A (ücret) faktörünün tek başına etkisi önemsizdir. B (sektör) faktörü için hesaplanan f değeri 5.81>3.93 olduğundan tek başına etkisi önemlidir.

A ve B faktörlerinin arasında girişim etkisi vardır. Aşağıdaki tabloda bu girişim etkisi incelenmektedir.

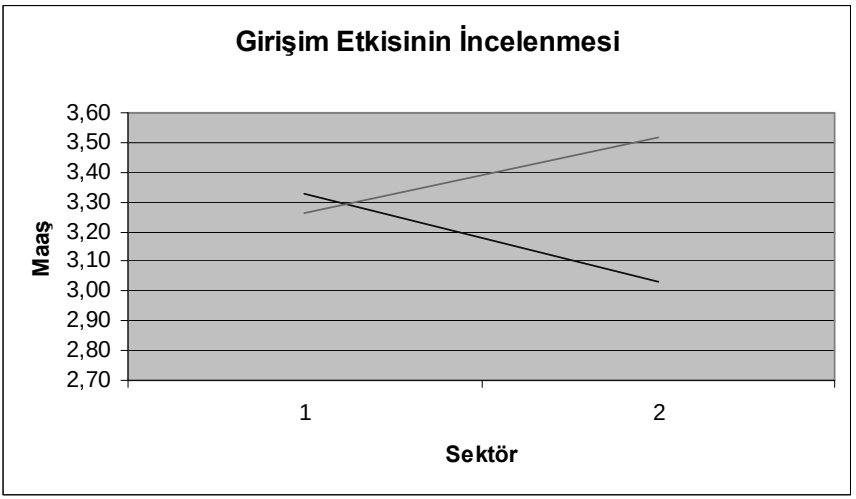
Tablo 6*: A ve B faktörleri arasıda girişim etkisinin incelenmesi*

	A		
B	düşük Maaş	Yüksek Maaş	
Turizm	3,33	3,03	0,30
Sağlık	3,26	3,52	-0,26
	0,07	-0,49	

Tablo 4'de A faktörü ile B faktörünün birlikte girişim etkisi için hesaplanan f değeri 10.73>3.93 olduğundan, (A*B) girişim etkisi önemlidir.

Bu etkinin hangi sektörde daha önemli olduğunu belirlemek amacıyla varyans analizi yapılmış ve girişim etkisi incelenmiştir.

A ve B faktörleri arasında bulunan girişim etkisi, Tablo 4'deki değerler baz alınarak hazırlanan aşağıdaki Şekil 1'de gösterilmiştir.



Şekil 1. *A ve B arasındaki girişim etkisinin grafiksel gösterimi*

Yapılan analizlerde, çalışanların aldıkları ücret miktarının sektöre bağlı olarak yıldırmayı etkilediği görülmektedir.

A faktörü yani ücret düzeyi tek başına yıldırma üzerinde etkili değildir.

B faktörü yani çalışılan sektör yıldırma üzerinde etkilidir.

Ücret düzeyi ile çalışılan sektör arasında (A*B) kuvvetli girişim etkisi vardır, yani yıldırma üzerinde etkilidir.

Değerlendirme ve Sonuç

Ücret her toplumun ekonomik ve sosyal yaşamında önem taşıyan bir unsurdur. Bir üretim faktörü olarak emeğin karşılığı olmasının ötesinde insanın yaşaması, varlığını sürdürmesi ve işletmelerde verimli olarak çalışabilmesi için gerekli ve motive edici bir unsurdur. Kişinin çalıştığı işyerinde ücretin düşürülmesi veya artırılmama tehlikesinin varlığı bir yıldırma aracı olarak kullanılabilir. Bu çalışmada sağlık ve turizm sektörlerinde ücret faktörünün işgörenler üzerindeki yıldırma etkisi incelenmiştir.

Şekil 1'de A ve B arasındaki girişim etkisinin grafiksel gösterimine bakıldığında ücret düzeyinin sektöre bağlı olarak yıldırmayı etkilediği gözlenmektedir. Sağlık

sektöründe ücretin düşük olması yıldırmayı güçlü bir biçimde etkilerken, turizm sektöründe ücretin düşük olması yıldırmayı etkilememektedir. Buradan da şu sonuç çıkarılabilir ki turizm sektöründe çalışanlar ücretin düşük olması unsurunu bir olumsuzluk olarak veya yıldırma faktörü olarak görmemektedirler. Sağlık sektöründe uzmanlaşma daha fazla ve esnek ücret sistemleri geçerli olduğundan, ücret faktörünün yıldırma etkisi önemli bulunmuştur. Turizm sektöründe ise, çalışanlardaki yüksek ücret beklentisinin daha az olduğu; yükselme azmi, terfi edeceklerine ilişkin olumlu düşünceleri, neşeli bir ortamda çalışma durumu gibi etkenlerin turizm sektöründe ücretin düşük olma özelliğinin çalışanlar tarafından göz ardı edilmesine yol açtığı düşünülmektedir.

Bu kapsamda işletmelerin başarılı olabilmeleri ve verimli çalışabilmeleri için yöneticiler öncelikle işgörenler üzerinde yıldırma etkisi yaratabilecek unsurları dikkatle izleyerek, bu konular üzerinde yoğunlaşmalı ve şartları iyileştirme yollarına gitmelidirler. Bu konuda sendikaların desteği de göz ardı edilmemelidir. Karşılıklı uzlaşmaya dayanılarak çok daha verimli bir iş ortamı oluşturulabilir. İşletmelerde yıldırma olgusunun çalışanların kişisel sağlığını ve iş performansını olumsuz yönde etkilemesinin önüne geçilmelidir. Çünkü en önemli yatırım, insana yapılan yatırımdır.

Kaynaklar

Adams, Andrea (1992). "Holding out Against Workplace Harrassment and Bullying". *Personel Management* 24: 38-50.

Ashforth, Blake (1994). "Petty tyranny in organizations". *Human Relation* 47: 151-171.

Asun, Akutlu Tuncer ve Safran Barış (2006). "Örgütlerde Yıldırma Uygulamaları (MOBBING) ve Çatışma Arasındaki İlişki". *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi* 6(11): 111-129.

Bjorkqvis,t Kaj, Karin Osterman and Monika Hjelt-Back (1994). "Aggression among university employees". *Aggressive Behaviour* 20: 173-184

_____ Karin Osterman and Kirsti M.J.Lagerspetz (1994). "Sex Differences in Covert Aggression Among Adults", *Aggressive Behaviour* 20: 27-33.

Bassman, Emily S. (1992). *Abuse in the Workplace: Management remedies and bottom line impact.* Westerpotr C.T. Quorum Books

Coyne, Iain, Elizabeth Seigne and Peter Randall (2000). "Personality Traits as Predictors of Workplace Bully-Victim Status". *Proceedings of the British Psychological Society Division of Occupational Psychology Annual Conference.* Brighton. 193-198. *Society Occupational Psychology Conference*

Davenport, Nicholas, Rochelle D. Schwartz and Graeme P. Eliot (2003). *Mobbing: İşyerinde Duygusal Taciz*. Çev. Olcay. C. Önertoy. İstanbul: Sistem Yay.

Earnshow, Jill and Cary L Cooper (1996). *Stress and Employer Liability*. London

Einersen, Stale, Bjorn I Raknes, Stig. B. Matthiesen and O.H. Hellesoy (1996). "Bullying at Work and its Relationships with Health Complaints: Moderating effects of social support and personality". *Nordisk Psykologi* 48: 116-137.

Einersen, Stale and Anders Skogstad (1996). "Bullying at Work: Epidemiological Findings in Public and Private Organizations". *European Journal of Work and Organizational Psychology* 5: 185-201.

Hoel, Helge, Charlotte Rayner and Cary L. Cooper (1999). "Workplace Bullying". *International Review of Industrial and Organizational Psychology* 14: 195-230.

Karacaoğlu, Korhan ve Metin Reyhanoğlu (2006). "Kıbrıs Türkü ve Türkiyeli Ayırımı Bağlamında İşyerinde Yıldırma: KKTC'deki Sağlık Sektöründe Çalışanlara Yönelik Bir Araştırma". *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi,* 61 (4): 145-176.

Kreps, Gary L. (1993). *Sexual Harrassment: Communications Implications*. Cresskill N.J: Hampton Pres Inc.

Lennane, Jean K (1993). "Whistleblowing: A Health Issue". *British Medical Journal* 307: 667-670.

Leymann, Heinz (1990). "Mobbing and Psychological Terror at Workplaces". *Violance and Victims* 5: 119-126.

_____ (1996). "The Content and Development of Mobbing at Work". *European Journal of Work and Organizational Psychology* 5: 165-184.

_____ (1993). "Introduction to the Concept of Mobbing", *The Mobbing Encyclopedia, www.leymann.se/English/11110E.HTM*

_____ (1993). "Identification of Mobbing Activities", *The Mobbing Encyclopedia, www.leymann.se/English/11110E.HTM*

Marano, Hara E. (1995). "When the boss is a bully". *Psychology Today* 28: 58-62.

Mathiesen, Stig B. (1990). "Bullying at the workside." *Paper presented at the 4th European Conference on Health Psychology*. Oxford, U.K.

Niedl, Klaus (1996). "Mobbing and Well-being I Economic and personel development implications". *European Work and Organizational Psychology* 5: 150-239.

Olweus, Dan (1999). *The Nature of School Bullying; A cross national perspective*. London: Routledge Publications.

Rayner, Charlotte (1997). "The Incidence of Workplace Bullying". *Journal of Community and Applied Social Psychology* 7: 173-256.

Smeltzer, Larry R. and Terry L. Leap (1988). "An Analyses of Individual Reactions To Potantially Offencive Jokes in Work Settings". *Human Relations* 41 (4): 295-304.

Smith, Peter K. and Shu Shu (2000). "What good schools can do about bullying: Findings from a survay in English schools after a decade of research and action". *Childhood* 7: 193-212.

Vartia, Maarit (1991). "Towards the 21st. Century". *Proceedings from the International Symposium on the Future Trends in the Changing Working Life,* Helsinki Institude of Occupational Health. Helsinki.

_____ (1996). "The Source of Bullying Psychological Work Environment and Organizational Climate". *European Journal of Work and Organizational Psychology* 5:

Wilson, Christopher B. (1991). "U.S. Businesses Suffer From Workplace Trauma". *Personel Journal* (July): 47-50.

Zapf, Dieter, Carmen Knorz and Mathias Kulla (1996). "On The Relationship Between Mobbing Factors and Job Content, The Social Work Environments And Health Outcomes". *European Journal of Work and Organizational Pschology* 5: 215-237.

The Effect of Wage on Mobbing at Work

Şermin Şenturan[*]
Esra Mankan[**]

Abstract: Developing a harmonious working environment is very important for both employers and employees. In recent years the greater inclination towards practicing total quality management in most sectors has led to an increase in the interest in behaviours that break the harmony at the workplace. These behaviors vary from psychological harassment to physical violence. Labeled as "mobbing", "emotional harassment" or "psychological terror" in the literature, unfavorable behaviours, mostly practiced continuously by employers toward employees, appear as suppression and violence. It is seen in the literature that these behaviors are commonly observed in many countries. It will be useful to research the cause of these behaviors and their prevalence in different sectors. This study attempts to find out the extent of mobbing behaviors targeting the wages of employees, which naturally have a high significance in employees' lives. The study has been carried out on two service sectors: tourism and health. It has been found out that the mobbing effect of the wage factor is high among the employees of the health sector but lower among the employees of the tourism sector.

Key Words: Mobbing, bullying, psychological terror, wage, health sector, tourism sector.

* International University of Sarajevo, Department of Business Administration / Zonguldak Karaelmas University / ZONGULDAK
serminsen@hotmail.com
** İzmir University, School of Tourism and Hotel Management / İZMİR
esra.mankan@izmir.edu.tr

bilig ✦ Summer / 2009 ✦ Number 50: 153-168
© Ahmet Yesevi University Board of Trustees

Заработная плата как фактор давления на рабочем месте

Шермин Шентуран[*]
Эсра Манкан[**]

Резюме: В деловой жизни формирование гармоничной рабочей среды имеет важное значение как для предпринимателей, так и для служащих. В последние годы, с переходом к осуществлению управления качеством в большинстве секторов, увеличилось внимание, уделяемое действиям, нарушающим общественную гармонию. Эти действия начиная с психологического давления доходят до применения физического насилия. Неблагоприятные действия, упоминаемые в литературе как "давление (окружение)", “эмоциональное насилие” или “психологический террор” главным образом непрерывно применяются предпринимателями по отношению к служащим и являются выражением давления и силы. Согласно источникам, подобное поведение довольно часто наблюдается во многих странах. Поэтому считается необходимым исследование причин подобных действий и их распространение в зависимости от сектора деятельности Эта работа охватила два рабочих сектора: туризм и здравоохранение и поставила своей целью проследить посредством анализа заработной платы, имеющей важное значение для служащих, имеет ли место давление на рабочем месте либо в какой мере это давление происходит. Согласно данному исследованию, выяснено, что влияние фактора заработной платы как давления был высок среди служащих сектора здравоохранения, но среди служащих сектора туризма этот фактор довольно низок.

Ключевые Слова: Давление, эмоциональное домогательство, психологический террор, заработная плата, сектор здравоохранения, сектор туризма.

[*] Международный университет Сараево, кафедра делового администрирования
serminsen@hotmail.com
[**] Университет Измир, Высший колледж туризма и гостиничного дела / Измир
esra.mankan@izmir.edu.tr

© Полномочный Совет университета имени Ахмета Ясави