

PSİKOLOJİK TACİZ ALGISININ ÖRGÜTSEL GÜVEN ÜZERİNDEKİ ROLÜ

The Role of Mobbing Perception on Organizational Trust

Arş. Gör. F. Merve Durdağ*
Prof. Dr. Atılhan NAKTİYOK**

ÖZET

Bu çalışmanın temel amacı; psikolojik taciz ve örgütsel güven arasındaki ilişkinin incelenmesi olarak belirlenmiştir. Bu çerçevede, psikolojik tacizi oluşturan temel bileşenlerin belirlenmesine çalışılmış, psikolojik taciz süreci ve kavramın temel bileşenleri açıklanmıştır. Ayrıca örgütsel güven kavramı ve boyutları üzerinde durulmuştur.

Çalışmanın uygulama kısmında, Erzurum'da bulunan çeşitli devlet hastanelerinde görevli 205 hemşireye yüz yüze görüşme yöntemi ile anket uygulanmıştır. Psikolojik tacizin, örgütsel güven üzerine etkisi teorik olarak açıklanmıştır. Bu doğrultuda geliştirilen hipotezler uygun istatistiksel yöntemlerle analiz edilmiştir. Sonuç olarak; psikolojik tacizin örgütsel güveni ve yöneticiye güveni etkilediği tespit edilmiştir.

Anahtar sözcükler: İş yerinde Psikolojik Taciz, Güven, Örgütsel Güven

ABSTRACT

The main purpose of this study is to explain the relationship between mobbing and organizational trust. In this context, the main components of mobbing are determined; elements of mobbing process and the components of organizational trust are explained. Also, it is examined the organizational trust and the dimensions of the organizational trust.

In this study, the data were gathered by survey technique (face to face) from 205 nurses who are in charged to hospitals in Erzurum. The effect of mobbing on organizational trust is theoretically explained. The research hypothesis of the thesis are tested. Findings confirm the mobbing affects organizational trust and trust in supervisor.

Keywords: Mobbing, Trust, Organizational Trust

GİRİŞ

* Erzincan Üniversitesi İktisadi ve Bilimler Fakültesi, merve.durdag@hotmail.com

** Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, anakti@atauni.edu.tr

Son yıllarda iletişimin ve medyatik araçların hızla yaygınlaşması, insanlar arasındaki ilişkileri olumsuz etkilemiştir. Sosyal ilişkilerde bireycilik, bencillik ön plana çıkar hale gelmiştir. Bireyin paylaşma kavramı giderek kaybolmaya başlamıştır. İşte bu bencilleşme ve paylaşım kavramının kaybolması, bireylerin sosyal yaşantılarında biriktiren, egoist, karşısındakini önemsemeyen ve hatta çıkarları doğrultusunda başkalarına zarar vermekten kaçınmayan bir tutum sergilemeleri ile sonuçlanmaktadır. Kişiler günlük yaşamlarında birbirleri için olumlu düşünceler ve eylemler ortaya koymak yerine birbirlerini üzmemekten, birbirlerine acı çektirmekten kaçınmayan unsurlara dönüşmüşlerdir. İşte bu olumsuz değişimin diğer bir ifadeyle bozulmanın işyerine yansması, “psikolojik taciz” kavramında somutlaşmıştır(Tınaz, Bayram, Ergin, 2008:1). Özellikle 1970’li yıllardan sonra yaşanan ekonomik genişleme ve değişimler, iş yerlerindeki sosyal iklimin kalitesinde düşüslere neden olmuştur. Genişleyerek tüm dünyayı işgal eden kapitalist liberal anlayışın körüklediği aşırı rekabetçilik, neye mal olursa olsun kar anlayışı gibi tavırlar örgütlerde egemen hale gelmiştir. İşte yıllar içinde gelişen bu olumsuz ortamın, örgütlerde psikolojik taciz şeklinde ortaya çıkan davranışlara zemin hazırladığı kabul edilmektedir(Kök, 2006: 161).

Günümüzün küreselleşen iş dünyasında güven, örgütler için bir zorunluluk olarak görülmektedir. Örgütlerin, hedeflerine ulaşabilme, büyüyebilme, rekabet edebilme adına birbirlerine güven duyan çalışanlardan oluşması gerektiği görülmüştür¹. Örgütler, çalışanları ile aralarında güven ilişkileri kurduklarında elde edecekleri olumlu sonuçları, çalışanlar arasında ortaya çıkan psikolojik taciz davranışlarıyla kaybedebilirler. Zira güvenin oluşturduğu olumlu çalışma ortamı, psikolojik tacizin oluşturduğu ortam ile tamamen zıttır. İşte bu yüzden örgütün yaşamını sürdürebilmesi, rekabet edebilir hale gelmesi ya da bunu sürdürebilmesi, değişimlere karşı direnç göstererek stabilitesini koruyabilmesi adına örgüt içi psikolojik tacizle mücadele edilmesi gereklidir.

Psikolojik taciz ve örgütsel güven kavramlarını incelemeye yönelik bu araştırma Erzurum ilinde çeşitli devlet hastanelerinde görev alan hemşireler üzerinde yapılmıştır. Anket çalışmasına dayanan bu araştırmanın ana kütlesi Erzurum ilinde sağlık hizmeti veren üç (Erzurum Bölge Eğitim Araştırma Hastanesi, Erzurum

¹ Nigar Demircan, Adnan Ceylan “Örgütsel Güven Kavramı: Nedenleri ve Sonuçları”, *Yönetim ve Ekonomi*, 10(2), 2003, 140.

Numune Hastanesi ve Atatürk Üniversitesi Araştırma Hastanesi) hastanede çalışan 690 hemşireden oluşmaktadır. Analizlere konu olan anket sayısı 200'dür.

1. PSİKOLOJİK TACİZ KAVRAMI

“Mobbing” kavramı Latince “kararsız kalabalık” anlamına gelen “mobile vulgus” sözcüklerinden oluşur. “Mob” sözcüğü kanun dışı şiddet uygulayan kalabalık, “mob” fiili ise “ortalıkta toplanmak, saldırmak veya rahatsız etmek” anlamlarına gelir². Mobbing* literatüre yeni giren bir kavram olduğu için Türkçe karşılığı konusunda henüz bir netlik bulunmamakta ve bir terminoloji sorunu yaşanmaktadır. Konu üzerine araştırma yapanlar, bu olguyu tek bir sözcükle ifade etmek yerine kavrama Türkçe karşılık olarak “işyerinde psikolojik taciz”, “işyerinde psikolojik terör”, “işyerinde psikolojik şiddet”, “işyerinde duygusal taciz”, “işyerinde moral taciz”, “işyerinde manevi taciz”, “işyerinde zorbalık”, “yıldırma” ve “işyerinde yıldırma”ya yönelik psikolojik saldırı” gibi tanımlar kullanmışlardır. Ancak kavram, yabancı dilden Türkçeye geçmiş birçok diğer sözcük gibi zaman zaman orijinal İngilizce söyleniş şekliyle yani “mobbing” olarak da kullanılmaktadır³.

Kavram, ilk olarak Alman bilim adamı Heinz Leymann tarafından 1980’li yılların başında işyerleri için kullanılmıştır. Leymann, psikolojik tacizi; “bir veya birkaç kişi tarafından diğer bir kişiye yönelik, düşmanca ve ahlak dışı yöntemlerle, sistematik bir biçimde uygulanan psikolojik terör” şeklinde tanımlamıştır. Araştırmacıya göre psikolojik tacize maruz kalan kişi savunmasız ve çaresiz hale gelir. Leymann, bu duruma yol açan psikolojik taciz davranışlarının sıklığının en az haftada bir ve süresinin en az altı ay olduğunu ve bu süreç sonunda ruhsal, psikosomatik ve sosyal açıdan kötü sonuçlar ortaya çıktığını belirtmiştir. Leymann bu tanıma geçici çatışmaları dâhil etmemiştir⁴.

² Davenport, Schwartz ve Pursell Elliott, Age., 3.

³ Tmaz, Age., 17.

⁴ Heinz Leymann, “Mobbing and Psychological Terror at Workplace”, *Violence and Victims*, 5(2), 1990, 120.

* Bu çalışmamızda “mobbing” yerine psikolojik taciz teriminin kullanılmasını uygun gördük.

Psikolojik taciz kavramına ilişkin yapılan tanımlardan bazı örnekler şu şekildedir; Einarsen ve Skogstad'a göre psikolojik taciz; "İşyerinde sürekli olarak olumsuz tavırlara maruz kalmaktır". Bireyin mağdur olarak tanımlanabilmesi için bu tarz bir durumla karşı karşıya kalmış olması ve kendini savunurken aşağılanmış hissine kapılıyor olması gerekmektedir. Kişi genellikle sataşma, aşağılanma, üstüne gitme gibi saldırılara maruz kalmakta ve bunları engellemek için herhangi bir girişimde bulunamamaktadır⁵. Vandekerckhove ve Commers, kavramı; "karmaşık davranışlarla karakterize edilen, işyerinde karşılaşılan ve bir bireye karşı uygulanan zararlı davranışlar" olarak tanımlamıştır⁶. Zapf psikolojik tacizi; iş temelli stres etkenlerinin en uç noktadaki şekli olarak ortaya koymuştur. Groeblichhoff ve Becker psikolojik tacizi; psikososyal ve fiziksel rahatsızlıklara neden olan bozuk iletişim ve psikososyal stres yükleyici olarak nitelemiştir⁷.

Psikolojik tacizde temel özellik olarak "kasıtlılık" durumu bazı araştırmacılar arasında tartışma konusu olmuştur. Keashyl ve Jagataic kasıt unsurunun psikolojik taciz sürecinde kilit bir rol oynadığını buna karşılık Rayner ve arkadaşları kastın varlığının ispatlanması zor olduğu için psikolojik tacizin bir özelliği olarak algılanmasının zor olacağını ileri sürmüşlerdir⁸.

Günümüzde psikolojik taciz kavramı ülkeden ülkeye, kültürden kültüre farklı biçimlerde adlandırılmaktadır. Terminolojide, işyerlerinde benzeri eylemleri ifade etmek için; "Zorbalık" (Bullying), "İş ya da İşgören Tacizi" (Work or Employee Abuse), "Kötü Muamele" (Mistreatment), "Duygusal Taciz" (Emotional Abuse), "Kurban Etme"(Victimization), "Gözdağı Verme" (Intimidation), "Sözlü Taciz" (Verbal Abuse), "Yatay Şiddet" (Horizontal Violence), "Psikolojik Terör", Psikolojik Şiddet" gibi kavramlar kullanılmaktadır⁹. İngiltere, İrlanda ve Avustralya'da "Bullying"

⁵ S. Einarsen, A. Skogstad, "Prevalence and Risk Groups of Bullying and Harassment at Work", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 1996, 186.

⁶ Wim Vandekerckhove, Ronald Commers, "Downward Workplace Mobbing: A Sign of the Times?", *Journal of Business Ethics*, 45, 2003, 41-50.

⁷ Pauline Rennie Peyton, " *Dignity at Work*", 2.b, London: Routledge Publisher, 2003, s.5.

⁸ C. Rayner, "The Incidence of Workplace Bullying", *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7(3), 1997, 200

⁹ Tınaz, Age, 15

terimi yoğunlukla tercih edilirken, Kuzey Amerika ve İskandinav ülkelerinde “Mobbing”, Fransa ve Belçika’da “Moral Harassment” tercih edilmektedir. Amerika’da ise “Workplace Trauma”, “Abusive Supervision”, “Petty Tyranny” gibi değişik terimler kullanılmaktadır¹⁰.

Psikolojik taciz sürecini anlayabilmek için öncelikle örgütte görülen ve psikolojik tacizin habercisi olan davranışların belirlenmesi gerekmektedir. Psikolojik taciz sürecinde görülen davranışlar, tek tek ele alındığında, çoğunun olumsuz ve kabul edilemez olarak algılanabildiği ancak bazılarının da sadece normal etkileşim davranışları olarak değerlendirilebildiği gözlenmiştir. Hatta bu davranışlar, bir kez için hoş görülebilir ya da davranışı yapanın o gün kötü bir gününde olduğu varsayılarak anlayışla karşılanabilir. Ancak davranışlar, sistemli biçimde uzun süre tekrarlanırsa anlamlarının değişmesi kaçınılmazdır. Bu davranışlar, tehlikeli bir silaha dönüşürler ve örnek bir psikolojik taciz olayının ortaya çıkışını tetiklerler ve kasıtlı tacize dönüşürler¹¹.

Psikolojik taciz, mağdura zarar verme amacıyla yapılan bir uygulama şeklinde başlayan, en ağır sonuca ulaşmadan önce, kendi içinde çeşitli aşamalarda da son bulabilen bir süreçtir¹². Başka bir ifadeyle, psikolojik taciz aniden ortaya çıkan bir durumdan ziyade bir süreci ifade etmektedir. Bu sürecin ilk aşamalarında kişi, dolaylı yollardan saldırganın davranışlarına maruz kalırken, zamanla doğrudan saldırgan davranışlarla karşı karşıya kalmaktadır. Psikolojik tacizin kişileri en fazla etkileyen özelliğinin, tacizin sıklığı ve süresi olduğu belirtilmiştir. Psikolojik taciz yoğunlaştıkça ve süresi uzadıkça etkisinin şiddetlendiği ifade edilebilir. Ayrıca her bireyin dayanma sınırının farklı olması nedeniyle, birisi için dayanılabilir olan bir durum, diğer kişiye fazlasıyla zarar verebilir¹³. Ancak tüm mağdurların bu süreçten az ya da çok zarar görmeleri kaçınılmazdır.

¹⁰ Wendy Bloisi, Helge Hoel, “ Abusive Work Practise and Bullying Among Chefs: A review of the Literature”,*International Journal of Hospitality Management*, 27, 2008, 649

¹¹ P. Tınaz, Age., 49.

¹² P. Tınaz, Age., 55.

¹³ S. Einarsen, A.Skogstad, Age., 187.

Leymann psikolojik taciz sürecinde dört aşamayı şöyle belirlemiştir. Birinci aşama olarak çatışma; psikolojik tacizi tetikleyen unsur yaşanan çatışmalardır. Bu yüzden psikolojik taciz, aralarındaki farklar unutulmadan şiddetli çatışma olarak görülebilir. İkinci aşama olarak saldırgan eylemler: Psikolojik taciz olaylarının başlangıcında her zaman saldırgan davranışlar veya dışlama olması gerekmez ama davranışlar uzun bir süre sonra değişerek saldırgan davranışlara dönüşür. Psikolojik tacizi uygulayanın amacı “mağdurun üstüne gitmek” veya “cezalandırmaktır”. Üçüncü aşama olarak yönetimin devreye girmesi: Yönetimin devreye girmesiyle yaşanan olumsuz olaylar resmi olarak kabul edilir. Geçmişte yaşanan damgalama olayları yüzünden mağdurun hatalı bulunması ve durumun yanlış değerlendirilmesi mümkündür. Bu duruma neden olan “zararlı kişiden kurtulmak” için yönetim bir şeyler yapmak, önlemler almak isteyecektir. Bu aşamada psikolojik tacize maruz kalan kişi damgalanır. Dördüncü aşama olarak işine son verilme: Psikolojik taciz senaryolarının işyerinde endişe yaratmasından sonra sosyal etkenler insanların işten ayrılmasına veya kovulmasına neden olur. Yaşanan damgalama olayları ciddi rahatsızlıkların başlamasının nedenlerinden birisidir¹⁴.

Çalışma yaşamında yer alan herkes, işyerinde psikolojik taciz sürecine maruz kalmaya adaydır denilebilir. Psikolojik taciz, işyerinde psikolojik şiddet silahıyla gerçekleştirilen bir savaş olarak kabul edilmiştir. Daima saldırganın isteği doğrultusunda seçilen bir kurbanın mevcut olması nedeniyle bu savaşta yer alan tarafların şartları kesinlikle eşit değildir. Şartları eşit olmayan bu tarafları üç başlık altında toplayabiliriz. Bunlar;

- Psikolojik Taciz Uygulayanlar (saldırganlar, tacizciler, zorbalılar),
- Psikolojik Taciz Mağdurları (kurbanlar, hedefler),
- Psikolojik Taciz İzleyicileri,

Yapılan araştırmalarda psikolojik taciz uygulayanların ruhsal durumları ve eylemleri temel alınmakta ve genellikle bu kişilerin kendi eksikliklerini saklamak amacıyla diğer çalışanlara psikolojik

¹⁴ Heinz Leymann, “The Content and Development of Mobbing at Work”, *European Journal Of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 1996, 171-172.

taciz uyguladıkları görülmektedir¹⁵. Üç tip psikolojik taciz uygulayıcısından bahsedilebilir. İlk tip “diğerleri her şeyi bilir”, “ben hiçbir şey bilmem” düşüncesinde olup kendilerine güvenleri olmayan kişilerdir. Bu tip bir psikolojik taciz uygulayıcısı karşı tarafa acı çektirerek kendini gelecek tehlikelerden koruduğuna inanır. İkinci tip uygulayıcılar, kendilerine aşırı güvenen, mağdur kişiyi devamlı eleştiren kişiler olarak tanımlanabilir. Üçüncü tip ise geçmişte aşırı yumuşak davranmasından dolayı muzdarip olan yönetici modelidir. Yumuşak davranışlardan zarar görmüş olan bu tip yönetici kendini geçmişteki gibi yumuşak davranmamaya koşullandırmıştır¹⁶.

Psikolojik taciz eylemlerinin, tacizcinin hayata ve farklılıklara değer vermemesinden, sahtekârlık ve numaracılığında, kendini büyütme gereksiniminden ortaya çıktığını ileri sürebilirler. Tacizcinin kişiliği aşırı kontrolcü, korkak, nevrotik ve iktidar açlığı çeken gibi niteliklerle tanımlanırken; hareketlerinin çoğu güvensizlik ve korkudan doğan kıskançlıktan kaynaklanır¹⁷.

Psikolojik taciz, cinsiyet ve hiyerarşi farkı gözetmeksizin, tüm kültürlerde ve tüm işyerlerinde gerçekleşebilen bir olgudur.. Ancak, çalışkan ve dürüst bireylerin psikolojik tacize maruz kalma olasılığının daha fazla olduğu söylenebilir¹⁸. Davenport ve arkadaşları yaptıkları çalışmada, psikolojik taciz kurbanlarıyla gerçekleştirdikleri görüşmeler sonucunda psikolojik taciz kurbanlarının, “çalışma hayatlarında zekâ, yeterlilik, yaratıcılık, dürüstlük, başarı ve kendilerini adama gibi birçok olumlu özellik gösteren duygusal ve zeki kimseler” olduklarını belirlemişlerdir. Yaratıcı insanların, ürettikleri yeni fikirlerin diğerlerini rahatsız etmesinden dolayı psikolojik taciz davranışlarına maruz kalma olasılıklarının daha yüksek olduğu sonucu ortaya çıkarılmıştır¹⁹.

Buradaki izleyici, bir bakıma kurban olarak düşünülebilir, çünkü olumsuz davranışlara müdahale edememekte ve bir kısır döngü içinde psikolojik taciz davranışlarının kendisini de hedef alacağını düşünmektedir. İzleyicinin süreci kesintiye uğratmaya çalışmamakla

¹⁵ P. Tınaz, F. Bayram, H. Ergin, Age., 36.

¹⁶ Pauline Rennie Peyton, Age., 40.

¹⁷ Davenport, Schwartz ve Elliot, Age., 38.

¹⁸ P. Tınaz, F. Bayram, H. Ergin, Age., 43.

¹⁹ Davenport ve dig, Age., 50-57.

birlikte psikolojik taciz korkusuyla kurbanı yardımcı olamamasının nedenlerinden bazıları şu şekilde sıralanabilir²⁰:

- Psikolojik tacizi uygulayan kişinin örgütte yönetici konumunda olan üstlerden biri olması durumunda, sürece müdahale etmek kendi mesleki konumunu tehlikeyi atması anlamına gelebilir.
- Psikolojik taciz kurbanının boşaltacağı konumu hedeflediği durumlarda izleyicinin olaylara müdahale etmek istemeyeceği düşünülebilir.
- Psikolojik tacizi uygulayanın niyeti izleyici tarafından anlaşılmadığı durumda izleyicinin kafası karışmakta ve nasıl bir tavır takınması gerektiğini kestirememektedir. Bu durumda izleyicinin psikolojik taciz sürecini belli bir uzaklıktan izleyeceği düşünülebilir.

2.GÜVEN

Güven olgusu psikoloji, sosyoloji, politika bilimi, ekonomi, yönetim, tarih ve sosyobiyojoloji gibi farklı pek çok alanda çalışmakta olan bilim insanının dikkatini çekmiş ve sıkça inceleme konusu haline getirilmiştir. Bilindiği üzere her literatürün problemlere yaklaşım tarzında ve bu problemlere ilişkin çözümler ortaya çıkarma anlamında kendine özgü bir disiplini vardır²¹. Ancak güven söz konusu olduğunda, birçok ekonomist, psikolog, sosyolog ve yönetim teorisyeni güvenin bireyler arası ilişkilerde ortaya çıkan davranışlar üzerindeki etkisi konusunda benzer görüşler bildirmişlerdir. Blau, güveni “kalıcı sosyal ilişkiler için gerekli bir unsur” olarak tanımlamıştır. Weber, ticaretin ancak kişiler arası güvene dayanan ilişkiler varlığında mümkün olabileceğini iddia etmiştir. Rotter, Charce ve Phares ise “güven veya güvensizlik beklentilerinin davranışların son derece önemli belirleyicileri olduklarını” vurgulamışlardır²².

Güven, “kişinin, diğerlerine veya kendisine nasıl davranılacağı hususunda olumlu beklentilere sahip olmasıdır”. Geleceğe dair bu olumlu beklentilerle ilgili olarak hayal kırıklıkları yaşanabilir veya

²⁰ Tim Field, *Bystanders And Bullying*, Erişim tarihi: 20.02.2010, <http://www.bullyonline.org/workbully/bystand.htm>.

²¹ Roderick M. Kramer, Tom R. Tyler, “Developing and Maintaining Trust in Work Relationships”, *Trust in Organizations: Frontiers Of Theory And Research*, Sage publication, London 1996, 115-116.

²² Laure Tone Hosmer, “Trust: The Connecting Link Between Organizational Theory and Philosophical Ethics”, *The Academy of Management Review*, 20(2), 1995, 379.

olumsuz sonuçlarla karşılaşılabilir. Tüm bu tanımlar, güvenin risk, fedakârlık ve ahlaki değerler gibi kavramları içeriğinde barındırdığını göstermektedir. Bu bilgiler ışığında, taraflar arasında güvenin sağlanamaması halinde iyi ilişkilerin kurulması imkânsızdır denilebilir²³. Güven varlığında ortaya çıkması beklenen kavramlar basitçe şöyle sıralanabilir: doğruluk, samimiyet, kişisel ilişkiler oluşturma eğilimi, uzlaşma, mesai saatleri dışında çalışma isteği, yeni fikirlerin oluşturulmasına yönelik istek ve yöneticileri takip etme. Güvenin olmadığı diğer bir deyişle güvensizlik bulunan ortamlarda ise bencillik, kontrol savaşları, zayıf liderlik, kurallara uymama, rollerin belirlenememesi, belirlenemeyen hedefler, beklentilerin artması, çalışma arkadaşları arasında uyumsuzluk, yeteneklerin atıl hale gelmesi, miskinlik gibi olumsuz kavramların ortaya çıkması kuvvetle muhtemeldir²⁴.

Yukarıdaki ifadelerden de anlaşılacağı gibi güvenin sıkça iki ana öğeden oluştuğundan bahsedilmektedir. Bunlar inanç ve risktir. Bu iki öğe göz önünde bulundurularak güvenin tanımı “bir risk tehdidi altında iken karşı tarafa duyulan inanç” olarak şekillendirilebilir. İnanç, bir tarafın kaderinde diğer tarafın belirleyici olmasına izin vermesi ve diğer tarafın dürüstlüğüne dair pozitif beklentiler içinde olmasıdır. Risk ise diğer tarafın güvenilir olmayışının kanıtlanması durumunda negatif sonuçların ortaya çıkma ihtimalini belirtir. Yani risk, güven için ortam hazırlamaktadır denilebilir²⁵.

Güvenin, bireylerarası ilişkilerden yola çıkarak örgütsel yaşamdaki etkilerini inceleyen araştırmalarda, çalışanlar arası güven, yöneticiye duyulan güven ve bir kurum olarak örgüte duyulan güven olmak üzere üç ana başlık öne çıkmaktadır.

Çalışan, yöneticiyi, örgüt ile arasındaki resmi bağlantı olarak görmektedir. Bu nedenle çalışan yöneticisine duyduğu güveni tüm

²³ Lucy Gilson, “Trust and Development of Health Care as a Social Institution”, *Social Science & Medicine*, 56, 2003, 1454.

²⁴ Brigitta R. Brunner, “Listening, Communication & Trust; Practitioners’ Perspectives of Business / Organizational Relationships”, *International Journal of Listening*, 22(1), 2008, 78.

²⁵ Reinhard Bachmann, Akbar Zaheer, “On the complexity of organizational trust: a multi-level co-evolutionary perspective and guidelines for future research”, *Handbook of Trust Research*, Northampton USA, 2006, 236.

kuruma genişletme eğilimindedir. Yani sonuçta yöneticiye ve kuruma güven birbiriyle ilişkili kavramlardır²⁶.

Yapılan araştırmalarda yöneticiye güvenin daha çok araştırılmış olduğu; örgütsel güvene ise yeterince önem verilmediği gözlenmiştir. Yöneticiye güveni inceleyen bu az sayıdaki araştırmacılardan biri olan Bass, yöneticiye duyulan güvende, yönetici davranışlarının; örgütsel güvende ise stratejik karar almanın önemli olduğuna vurgu yapmıştır. Ayrıca yöneticiye duyulan güvende, yönetici ile çalışan arasındaki günlük ilişkinin; örgütsel güvende ise örgütü meydana getiren çeşitli grupların kendi içlerindeki ve birbirleri ile olan ilişkilerinin önemli olduğunu belirtmiştir. İş memnuniyeti, örgütsel vatandaşlık davranışları ve performansın yöneticiye duyulan güven ile alakalı iken; örgütsel bağlılık sadece örgütsel güven ile alakalıdır²⁷. Yöneticiye duyulan güven söz konusu olduğunda yönetimsel anlayışın, güveni veya güvensizliği tetikleyen bir unsur olduğu belirtilebilir. Çalışanlar anlaşmazlık veya çatışma süreçlerinde, yöneticilerinden tutarlılık, doğruluk ve yakınlık beklerler. Rekabet gerektiren ortamlarda gerginliğin kaçınılmaz olarak artmasıyla birlikte çalışanlara ilgi gösterilmesi, örgütte güven sağlanması için diğer bir önemli bir noktadır²⁸.

Sonuçta yöneticiye güven basitçe alt kademedeki çalışanların, yöneticilerine olan inancı olarak tanımlanabilir. Bu tarz güven tamamen yöneticinin davranış ve tutumlarından kaynaklanır. Yöneticiye güvenmek çalışanların, yöneticilerin olumlu tavır ve davranışlarına karşı bir tepkisi ya da ödülüdür. Bu tür bir inanca sahip bir çalışan daha verimli, daha sadık, daha itaatkâr ve daha uyumludur.

Örgüte duyulan güven, örgüt tarafından verilen sözlerin tutulacağına dair inanç olarak tanımlanabilir. Örgütsel güven, bir

²⁶ Hwee Hoon Tan, Christy S. F. Tan, "Toward the Differentiation of Trust In Supervisor and Trust in Organization", *Genetic, Social and General Psychology Monographs*, 126(2), 2000, 242-243.

²⁷ James B. DeConinck, " The Effect of Organizational Justice, Perceived Organizational Support and Perceived Supervisor Support on Marketing Employees' Level of Trust", *Journal of Business Research*, Inpress, Corrected Proof, Available online 18 February 2010, 3.

²⁸ David E. Morgan, Rachid Zeffane, "Employee Involvement, Organizational Change and Trust in Management", *The International Journal of Human Resource Management*, 14(1), 2003, 56.

çalışanın, örgütün sağladığı desteğe ilişkin algısı, liderin doğru sözlü olacağına ve sözünün ardında duracağına yönelik inancıdır²⁹. Bir anlamda “çalışanların karşılıklı yakınlık hissetmeleri ve birbirlerini benimsemeleri ile oluşan çalışma ortamıdır”³⁰.

Çalışanların kurumları tarafından değerli görüldükleri ve umursandıkları algısı, üyesi buldukları kuruma güven duymalarına zemin hazırlar. Çalışanlar kendilerinden beklenen davranışları ve tutumları yerine getirmeleri durumunda örgütün onların farkına varacağına ve ödüllendirileceklerine inanırlar³¹.

Yukarıdaki ifadelerden de anlaşılacağı gibi örgüte duyulan güven örgütsel ilişkilerin olmazsa olmaz şartıdır. Çalışanların bireysel tutumlardan sıyrılarak örgüt çıkarları doğrultusunda, işbirlikçi, olumlu davranışlar sergileyebilmeleri için bağlı buldukları örgüte güvenmeleri şarttır. Örgüt açısından örgüte güvenin başka bir getirisi de, güven varlığında oluşan örgütsel yapının belirsizliklerle, hızlı, yıkıcı değişikliklerle baş edebilme yeteneğinde ilerlemelere yol açmasıdır. Ayrıca örgütsel güvene sahip çalışanların kuruma bağlılıklarının artması ile örgüt içi çatışmalar ve işten ayrılma eğilimlerinde azalmalar görülmesi beklenmektedir. Hangi açıdan bakılırsa bakılsın, örgütüne güvenen çalışanlardan oluşan bir örgütün daha dayanıklı, daha açık ve daha verimli olacağı görülmektedir.

Sosyal psikologlar karakter benzerliklerini kişilerarası güven oluşumunda önemli bir faktör olarak göstermişler ve bununla birlikte eğitim, kişilik özellikleri, kültür ve değerlerin uyumu gibi etkenlerin etkinliğini vurgulamışlardır. Güvenin yavaşça; deneyim ve yatırımlarla geliştiği bilinmektedir. Çalışanlar arasında oluşması beklenen güvenin bu zaman alıcı süreci bu uyum ve ortak değerlerle daha kısa bir sürede gerçekleştirilebilmektedir. Blomqvist, yönetici ve çalışanların görüşme, etkileşim halinde olma ve işbirliğinde bulunma sıklığının, paylaşımına ve örgütsel güvene çok büyük katkısı olduğunu belirtmiştir. Yöneticilerin, ast konumdaki çalışanlarının bilgilerini,

²⁹ Mishra, Jitendra, Morrisey, Molly A., “Trust in Employee/Employer Relationships: A Survey of West Michigan Managers”, *Public Personnel Management*, 19(4), 1990, 449.

³⁰ Aydan Kurşunoğlu, “An Investigation of Organizational Trust Level of Teachers According to Some Variables”, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 1, 2009, 916.

³¹ Sandy j. Wayne, Lynn M. Shore, Robert C. Liden, “Perceived Organizational Support and Leader Member Exchange: A Social Exchange Perspective”, *Academy of Management Journal*, 40(1), 1997, 83.

yeteneklerini takdir etmelerinin güven oluşumunu hızlandırıcı bir etkiye sahip olduğu gerçeği de Blomqvist' in görüşlerinin farklı bir ifadesi olarak karşımıza çıkmaktadır³².

Çalışanlar arası güven varlığında bilgi alışverişinin teşvik edilmesi sonucunda fırsatçı davranışlara karşı kendini koruma ihtiyacının azaldığı belirtilmiştir. Yönetime güven tesis edildiği zaman, çalışanlar arasında hızlı ve doğru şekilde teknik bilgi paylaşımı sağlanır. Bu durum şeffaflık açısından oldukça önemli bulunmuştur. Bir diğer önemli nokta da çalışanlar arası güvenin yüksek olduğu hallerde yöneticilerin bilgi saklamalarının önüne geçilebileceği düşüncesidir³³.

Çalışanların kendilerine ve birbirlerine yüksek derecede güven duymaları çalışma şartlarına olumlu etki eden bir örgütsel atmosferin oluşumuna katkı sağlamaktadır. İşletme yönetimi açısından oldukça olumlu sonuçlar meydana getirebilecek olan bu ortam, karar almayı ve uygulamayı kolaylaştırdığı gibi çalışan performanslarını da artırıcı bir etki ortaya çıkarmaktadır. Güvenli bir ortamda hizmet veren ve bu sayede psikolojik açıdan belirli ölçülerde doyuma ulaşan çalışanların iş veriminin doğal olarak yükselmesi beklenmektedir³⁴. Örgütsel güvenin, çalışanların öz yeterliliğini arttırmada ve yetki devrinde de önemli bir unsur olduğu söylenebilir³⁵.

3. PSİKOLOJİK TACİZ ALGISI İLE ÖRGÜTSEL GÜVEN ARASINDAKİ İLİŞKİ

Çalışanların psikolojik taciz algıları örgüte güvenlerini olumsuz etkileyebilir. Bu durum her iki kavramında aynı faktörlerden şiddetle etkileniyor oluşu ile kanıtlanabilir. Bu ilişkinin daha iyi anlaşılabilmesi adına bahsi geçen faktörlerin incelenmesi önemli ve

³² Kirsimarja Blomqvist, Pia Hurmelinna- Laukkanen, Niina Nummela, Sami Saarenketo, “The Role of Trust and Contracts in the Internationalization of Technology- Intensive Born Globals”, *Journal of Engineering and Technology Management*, 25(1-2), 2008, 130.

³³ Martyna Janowicz, Niels Nooderhaven, Agm., 9.

³⁴Tuncer Asunakutlu, “Örgütsel Güvenin Oluşturulmasına İlişkin Unsurlar ve Bir Değerlendirme”, *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9, 2002, 10

³⁵ Hsu, Meng Hsiang, Ju, Teresa L., Yen, Chia-Hui, Chang, Chun-Ming, “Knowledge Sharing Behavior in Virtual Communities; The Relationship Between Trust, Self-Efficacy and Outcome Expectations”, *International Journal Human-Computer Studies*, 65, 2007, 157.

gereklidir. Bu faktörlerden birisi örgüt içinde yaşanan çatışmalardır. Örgütsel güvenin zedelendiği, az olduğu yahut hiç olmadığı çalışma ortamlarında çatışmaların yaşanması kaçınılmazdır³⁶. Leymann'ın da belirttiği gibi yaşanan bu çatışmalar psikolojik tacizin tetikleyici unsurlarıdır³⁷. Farklı bir ifadeyle yoğun çatışmaların yaşandığı bir çalışma ortamında, psikolojik tacizin ortaya çıkışı kaçınılmazdır. Aynı biçimde çatışmaların yaşandığı bir ortamda çalışanlar engellendikleri ve çalışma arkadaşları tarafından reddedildikleri hissine kapıldıkları için örgütsel güvenin oluşması engellenir³⁸. Çatışma kavramı etrafında birleşen olumsuz algılar, örgütsel güven ve psikolojik taciz arasında bir ilişki bulunduğunu kanıtlar niteliktedir.

Düzenli iletişim halinde bulunmak, çalışanlar arasında anlaşmazlıkların giderilmesine ve çalışanların birbirlerine güvenmelerine ortam hazırlar. Yani iletişim direkt olarak örgütsel güvenin oluşmasını sağlayan faktörlerden birisidir³⁹. Aynı zamanda psikolojik tacizin oluşması ve örgüt içinde yayılması aşamalarında da iletişimin rolü yadsınamayacak kadar büyüktür⁴⁰. Bu bilgiler ışığında iletişimden etkilenen güven ve psikolojik taciz kavramlarının birbirleri ile ilişkili olduğu söylenebilir.

Örgütsel güven ve psikolojik taciz arasındaki ilişkiyi direkt olarak ortaya koyan bir ifade de psikolojik taciz sürecinin, güven ilişkilerinin tükenişini haber veren katı bürokratik tutum ve davranışlar bütünü oluşudur⁴¹.

³⁶ Ping-Kit Lam1, Kwai-Sang Chin, "Identifying and Prioritizing Critical Success Factors For Conflict Management in Collaborative New Product Development", *Industrial Marketing Management*, 34, 2005, 762-764.

³⁷ Heinz Leymann, Agm., 1996, 171.

³⁸ Jose' M. Guerra, Ine's Martı'nez, Lourdes Munduate, Francisco J. Medina, "A Contingency Perspective on The Study of The Consequences of Conflict Types: The Role of Organizational Culture", *European Journal Of Work And Organizational Psychology*, 14(2), 2005, 156.

³⁹ Ikushi Yamaguchi, "Influences of Organizational Communication Tactics on Trust with Procedural Justice Effects: A Cross-Cultural Study Between Japanese and American Workers", *International Journal of Intercultural Relations*, 33, 2009, 22.

⁴⁰ Şule Aydın, Emrah Özkul, "İş Yerinde Yaşanan Psikolojik Şiddetin Yapısı ve Boyutları: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7,(2), 2007, 182.

⁴¹ Hüseyin Köse, "Örgüt içi İletişimde Negatif Bir Olgu: Psikolojik Yıldırma ve Sistemli Bir Ötekileştirme" Süreci Olarak Mobbing", *Ulusal Halkla İlişkiler Sempozyumu*, 2006, 282-284.

Psikolojik tacize maruz kalan çalışan sürekli aşağılandığı, sözü kesildiği, önemli görevlerden mahrum bırakıldığı için her şeyi yanlış yaptığını inanır, artık kendine olan güvenini kaybeder ve genel bir kararsızlık içindedir⁴². Sonuç olarak uygulanan psikolojik taciz, mağdurun kendisine olan güveninin ve çalışanlar ve yönetim arasındaki güveninin azalmasına neden olur⁴³. Bu süreçte mağdurun yaşadıklarına şahit olan izleyici taraf ise bir gün kendisinin de aynı sorunu yaşayabileceği endişesine kapılır. Dolayısıyla çalışanlar arasındaki uyum bozulurken güvensizliğin hakim olduğu bir çalışma ortamı meydana gelir⁴⁴. Yani yaşanan psikolojik taciz süreci örgüt ortamında tüm tarafların güven duygusunu zedeleyebilir.

Örgüt kültürü paylaşılan inanç, değer, varsayım ve davranışlarla gelişir ve yapılır. Örgütsel kültürün olumsuz inanç ve varsayımlara dayandığı durumlarda örgütsel psikolojik tacizin ortaya çıkması kaçınılmazdır. Bu tür kültürler, suçlama kültürü, dedikodu kültürü gibi şekillerde ortaya çıkar⁴⁵. Aynı zamanda psikolojik taciz davranışlarının görüldüğü örgütlerde örgüt kültüründe de değişimler olur. Bu değişimler sonucunda çalışan yöneticilerinden veya çalışma arkadaşlarından bilgi saklar, diğer çalışanların görünüşlerine, inançlarına veya yaşam tarzlarına saldırıda bulunmaya başlar. Böylece çalışanlar arasında ve çalışan ile yönetim arasında güven duyguları zedelenir⁴⁶.

Örgütlerde kurum kültürünün yerleşmemiş olması, yöneticilerin psikolojik taciz konusuna ilgisizliği, çalışanlara örgütte önem verilmemesi, etik değerlerin zayıflığı, iletişim eksikliği, yıkıcı rekabet, psikolojik taciz davranışlarını körüklemektedir. Psikolojik taciz, örgütlerde bulaşıcı hastalık gibidir. Önleyici tedbirler alınmadığında yaygınlaşacak ve tüm topluma zarar verici hale gelecektir. Bu durum da örgüte olan güveni düşürecektir Bireyleri

⁴² P. Tınaz, F. Bayram, H. Ergin, Age., 44.

⁴³ Tekin Akgeyik, Meltem Gungor, Selale Usen, "Individual and organizational consequences of mobbing in the workplace: case of banking sector in Turkey (a survey)", Erişim tarihi 26.04.2010.
<http://www.thefreelibrary.com/Individual+and+organizational+consequences+of+mobbing+in+the...-a0172010699>

⁴⁴ Serap Özen Çöl, "İşyerinde Psikolojik Şiddet: Hastane Çalışanları Üzerine bir Araştırma", *Çalışma ve Toplum*, 4, 2008, 110.

⁴⁵ Noreen Tehrani, Bullying at Work : Beyond Policies to a Culture of Respect., *British Journal of Guidance & Counselling*, 32(3), August 2004, 14.

⁴⁶ Johanna Beswick, Joanne Gore, David Palferman, Bullying at Work: a Review of the Literature", *Health and Safety Laboratory*, Harpur Hill, Buxton, 2006, 17.

psikolojik tacize yönelten nedenler olarak, duygusal zekâdan yoksun olma, korkaklık, güvensizlik, insani ve etik değerlerden uzak olma gösterilmektedir. Yöneticinin alacağı tedbirler; uyum, onay, sadakat, bağlılık, güven oluşturabilecek ortam yarattığından psikolojik taciz davranışını önler⁴⁷. Dolayısıyla çalışma ortamında etik davranışlara ve güvene dayalı ilişkilere önem verildiği müddetçe psikolojik taciz engellenir⁴⁸. Diğer taraftan psikolojik taciz davranışlarının artış gösterdiği çalışma ortamlarında ise yönetim çalışanlar arasında iletişimi artırarak, doğru işe doğru çalışanı yerleştirerek, çalışanlarına adaletli davranarak güven ortamını sağlayabilir. Böylece psikolojik tacizin ortadan kaldırılması konusunda etkin bir çözüm yolu olarak güvenin kurulması gösterilir⁴⁹. Bu bilgiler doğrultusunda psikolojik tacizi önlemek için örgüt ve yöneticileri çalışanlara güven ortamı sağlamalı ve örgüt ortamına yayılan psikolojik taciz davranışlarının ortadan kaldırılması için de güvenin oluşturulması gerekir. Yani çalışanlarda güvenin sağlanması hem psikolojik taciz süreci başlamadan önce hem de örgüt ortamına yayıldıktan sonra önemlidir.

4. ARAŞTIRMA

4.1 Araştırmanın Amacı

Psikolojik taciz sürecinde mağdurun çalışanlar veya yöneticiler tarafından küçük düşürülmesi, kişinin sosyal ilişkilerine veya itibarına kaçınılmaz biçimde onarılması güç zararlar verecektir. Bunun sonucunda mağdur örgüte ve yöneticiye güven duyamaz hale gelir⁵⁰. Diğer açıdan çalışanlar arası güven ve örgüte duyulan güven azaldığı takdirde psikolojik taciz eğilimi artar daha sonra işini değersiz görmeye başlar ve psikolojik taciz süreci başlar⁵¹. Böylece psikolojik

⁴⁷ Çiğdem Kirel, , “Örgütlerde Mobbing Yönetiminde Destekleyici ve Risk Azaltıcı Öneriler”, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 2007, 327.

⁴⁸ Ivana Soljan , Zeljka Josipovic-Jelic, Marina Titlic, " Workplace mobbing ", *Arh Hig Rada Toksikol*, 59(1), 2008, 37.

⁴⁹ Şule Aydın, Emrah Özkul, Aqm., 182.

⁵⁰ Dilek Yıldırım, Aytolan Yıldırım, Arzu Timuçin, " Mobbing Behaviors Encountered by Nurse Teaching Staff", *Nursing Ethics*, 14(4), 2007, 459.

⁵¹ Dilek Yıldırım, Aytolan Yıldırım, "Development and Psychometric Evaluation of Workplace Psychologically Violent Behaviours Instrument", *Journal of Clinical Nursing*, 17(10), 2008, 1362.

taciz ile örgütsel güvenin karşılıklı etkileşim halinde olduğu göz önünde bulundurularak araştırmanın temel amacını çalışanların işyerinde yaşanan psikolojik taciz algısının onların örgüte ve yöneticiye olan güvenlerine etkisini tespit etmek oluşturmuştur.

4.2. Araştırmanın Hipotezleri

Psikolojik taciz sürecinde mağdurun çalışanlar veya yöneticiler tarafından küçük düşürülmesi, kişinin sosyal ilişkilerine veya itibarına kaçınılmaz biçimde onarılması güç zararlar verecektir. Bunun sonucunda mağdur örgüte ve yöneticiye güven duyamaz hale gelir⁵².

Yukarıdaki bilgiler ışığı altında şu hipotez geliştirilmiştir:

H₁: İtibara ve sosyal ilişkilere saldırı şeklindeki psikolojik taciz algısı ile güven arasında negatif bir ilişki vardır. Bu araştırma hipotezi aşağıdaki alt hipotezlere ayrılmıştır.

H_{1a}: Çalışanın itibarına ve sosyal ilişkilerine saldırı biçimindeki psikolojik taciz algısı arttığında örgüte duyduğu güven azalır.

H_{1b}: Çalışanın itibarına ve sosyal ilişkilerine saldırı biçimindeki psikolojik taciz algısı arttığında yöneticisine duyduğu güven azalır.

Psikolojik taciz sürecinde yönetici ve çalışma arkadaşları tarafından mağdurun sözü sürekli kesilir, yaptığı iş sürekli eleştirilir; mağdurun kendini ifade etme olanağı sınırlanır. Bu durum kişinin iletişim kurma yeteneğine ve kendini gösterme alanlarına olumsuz biçimde yansır⁵³. Örgüt içinde kendini göstermesi engellenen, kısıtlanan mağdurun, örgüte ve örgütün temsilcisi olarak gördüğü yöneticisine güven duyması zorlaşır. Aynı biçimde örgüt içi bileşenlerle sağlıklı iletişim kurması engellenen mağdurun, örgüte güven geliştirebilmesinin önünde bir engel olarak iletişimsizlik belirecektir.

Yukarıdaki bilgiler altında şu hipotez geliştirilmiştir:

H₂: Kendini gösterme ve iletişime saldırılar şeklindeki psikolojik taciz algısı ile güven arasında negatif bir ilişki vardır. Bu araştırma hipotezi aşağıdaki alt hipotezlere ayrılmıştır.

⁵² Dilek Yıldırım, Aytolan Yıldırım, Arzu Timuçin, "Agm, 459.

⁵³ Davenport, Schwartz ve Pursell Elliott, Age., 16-19.

H_{2a}: Kendini gösterme ve iletişime saldırılar şeklindeki psikolojik taciz algısı arttığında çalışanın örgüte duyduğu güven azalır.

H_{2b}: Kendini gösterme ve iletişime saldırılar şeklindeki psikolojik taciz algısı arttığında çalışanın yöneticilerine duyduğu güven azalır.

Psikolojik taciz sürecinde, mağdurun yaşam kalitesini ve mesleki konumunu olumsuz biçimde etkileyecek saldırılar gerçekleşir. Bu saldırılar çalışanın kendine olan güvenini olumsuz yönde etkileyecek görevler verilmesi, verilen görevlerin sürekli değiştirilmesi, çalışanın itibarını zedeleyecek görevler verilmesi şeklinde gerçekleşir⁵⁴. Bu saldırılar sonucunda mağdur kendini belirsizlik denizindeymiş gibi hisseder; yönetimin kendisine tutarlı davranmadığına inanır; görev tanımlarını net biçimde algılayamayabilir Böylece çalışanın örgüte duyduğu güven zedelenebilir.

Yukarıdaki bilgiler ışığında şu hipotez geliştirilmiştir:

H₃: Kişinin mesleki konumuna ve yaşam kalitesine saldırı biçimindeki psikolojik taciz algısı ile güven arasında negatif bir ilişki vardır. Bu araştırma hipotezi aşağıdaki alt hipotezlere ayrılmıştır.

H_{3a}: Mesleki konuma ve yaşam kalitesine saldırı biçimindeki psikolojik taciz algısı arttığında çalışanın örgüte duyduğu güven azalır.

H_{3b}: Mesleki konuma ve yaşam kalitesine saldırı biçimindeki psikolojik taciz algısı arttığında çalışanın yöneticilerine duyduğu güven azalır.

4.3. Araştırma Yöntemi

Bu başlığın altında araştırma örneğinin seçimi, veri toplamada kullanılan araçlar, veri toplama süreci, anket sorularının niteliği ve anket formlarına ilişkin güvenilirlik ve geçerlilik testleri açıklanmıştır.

⁵⁴ Dieter Zapf, Zapf, Dieter, “Organisational, Work Group Related and Personal Causes of Mobbing/Bullying at Work”, *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 1999, 70.

Psikolojik taciz ve örgütsel güven kavramlarını incelemeye yönelik bu araştırma Erzurum ilinde çeşitli devlet hastanelerinde görev alan hemşireler üzerinde yapılmıştır. Anket çalışmasına dayanan bu araştırmanın ana kütlesi Erzurum ilinde sağlık hizmeti veren üç (Erzurum Bölge Eğitim Araştırma Hastanesi, Erzurum Numune Hastanesi ve Atatürk Üniversitesi Araştırma Hastanesi) hastanede çalışan 690 hemşireden oluşmaktadır. Bu ana kütlede %95'lik güvenilirlik sınırları içerisinde %5'lik bir hata büyüklüğü öngörülerek örnek büyüklüğü 247 olarak hesaplanmıştır⁵⁵. Bununla birlikte bazı çalışanların cevap vermeyeceği ve olası cevaplama hataları dikkate alınarak tesadüfi olarak belirlenen 280 hemşireye anket formları dağıtılmıştır. Bu formlardan 205 tanesi geri dönmüştür. Anketlerin geri dönüşüm oranı % 71'dir. Geri dönen 205 anket formundan 5 tanesi eksik ve yanlış değerlendirildiği için dikkate alınmamıştır. Analizlere konu olan anket sayısı 200'dür.

Araştırmamızda, temel olarak nicel verilere dayalı olarak araştırma ve ölçme yapan bir yöntem benimsenmiştir. Bu nedenle veri toplama yöntemi olarak anket formundan yararlanılmıştır. Bunun içinde öncelikle bir ölçeğin geliştirilmesi gerekli görülmüştür. Anket formunda yer alan ifadeler mümkün olduğunca daha önceki araştırmalarda kullanılmış, yüksek güvenilirlik ve geçerlilik sergilemiş ifadeler arasından seçilmiştir.

Araştırmada kullanılan anket formu toplam 42 maddeden oluşmaktadır. İlk 6 madde, çalışanların demografik özelliklerini ölçme ve diğer 36 madde ile örgütsel güven ve psikolojik tacizi değerlendirme amaçlıdır. İlk 24 madde (1- evet her gün, 2- evet haftada en az bir kere, 3- evet, ayda birkaç kez, 4- evet, yılda birkaç kez, 5- hayır, hiçbir zaman) diğer 12 madde 5'li Likert ölçeği (1- kesinlikle katılmıyorum..... 5- kesinlikle katılıyorum) şeklinde oluşturulmuştur.

Psikolojik taciz olgusunu ölçmek için LIPT Questionnaire (Leymann Inventory of Psychological Terror) ölçeği esas alınarak hazırlanmış olan 24 adet psikolojik taciz davranışından oluşan anket kullanılmıştır. Özgün sürümünde, ölçek 45 adet psikolojik taciz

⁵⁵ M., Lewis Saunders; P., Thornhill, A., *Research Methods for Business Students*, Prentice Hall, Third Edition, Harlow 2003, 156.

davranışı içermektedir⁵⁶. Bu 45 soruluk anketin, bazı sorularının aynı cevapları almaya, aynı sonuçlara ulaşmaya yönelik olduğunun düşünülmesi araştırmanın amacı ve hipotezlerin bağdaşmaması, anketin özgün halindeki ifadelerde kültürel farklılıklar içeren sorular tespit edilmesi sonucu ve anketin hemşireler tarafından daha sağlıklı ve güvenilir biçimde cevaplanabilmesi adına soru sayısının 24'e düşürülmesi uygun bulunmuştur. Anketin güvenilirliğini gösteren cronbach alpha oranı 0,88'dir. Örgütsel güveni ölçmek üzere Nyhan ve Marlow'un 12 soruluk ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçeye çevirisi Demircan tarafından yapılmış ve geçerliliği test edilmiştir. Bu ölçeğin tercih edilmesinin başlıca nedeni hem yöneticiye hem de örgüte güveni ele almasıdır. İlk 8 soru yöneticiye güveni ölçerken, diğer 4 soru da örgüte güveni ölçmektedir. Bu ölçek bir bütün olarak Nyhan ve Marlow tarafından "örgütsel güven envanteri" olarak adlandırılmaktadır⁵⁷. Anket formlarının değerlendirilmesinde SPSS İstatistik programı kullanılmıştır. Anket formunun Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı 0,95 olarak belirlenmiştir.

5. BULGULAR VE YORUM

5.1. Deneklerin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Araştırmamızda anket uygulanan hemşirelerin %80'i bayan, %20'si erkektir ve %65,5 'i 25-34, %27,5'i 35-44, %6,5'i 45-54 yaş aralığındadır. Deneklerin % 0,5'i ilköğretim, %37'si lise, %34,5 üniversite, % 21,5'i meslek yüksek okulu mezunudur ve % 6,5'i lisansüstü eğitim almıştır. Hemşirelerin %60'nı evli, %36'sını bekar ve % 4'ü boşanmıştır. Hemşirelerin %57,5'inin 1-5, %28,5'inin 6-10, %10'unun 11-15 yıl süreyle, % 4'ünün 16 yıl ve üstü süredir aynı hastanede çalışmaktadır. Hemşirelerin %45,5'inin 1-5, %23'ünün 6-10, %22'sinin 11-15 yıldır ve %9,5'inin 16 yıl ve üstü süredir meslektedir.

⁵⁶ Heinz Leymann, Agm., 1993, 33-34.

⁵⁷ Nigar Demircan. Örgütsel Güvenin Bir Ara Değişken Olarak Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi Eğitim Sektöründe Bir Uygulama (Yayınlanmış Yüksek Lisans tezi), Gebze İleri teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze 2003.

5.2. Psikolojik Taciz Algısına İlişkin Faktör Analizi

Psikolojik taciz algısına ilişkin temel boyutları belirlemek amacı ile psikolojik taciz algısı ile ilgili toplam 24 değişkene temel bileşenler yöntemi ile varimax rotasyonlu faktör analizi uygulanmış, istatistiki bakımdan uygun olmayan 2 ifade çıkarılmış ve 3 faktör elde edilmiştir. Tablo 1’de görüldüğü gibi elde edilen 3 faktör toplam varyansın %62,36’sını açıklamaktadır. Maddelerin 0,40 ve üzeri faktör yükleri olanlar dikkate alınmıştır. Araştırma verilerine betimleyici faktör analizi uygulayabilme koşulunu gösteren KMO (Kaise-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) örneklem yeterlik ölçütü (0,931) ve araştırma verilerinden anlamlı faktörler çıkabileceğini gösteren küresellik derecesi (Barlett’s Test of Sphericity; 2983,309; $p < ,000$) yeterli düzeydedir. Anketin güvenilirliğini gösteren cronbach alpha oranı 0,88’dir.

Analiz sonucunda elde edilen birinci faktörü niteleyen değişkenler genellikle itibara ve sosyal ilişkilere saldırı ile ilgili değişkenlerdir. Toplam 11 değişkenden oluşan faktör, 10,69’luk öz değere sahip olup, toplam varyansın% 48,59’unu açıklamaktadır.

Kendini göstermeye ve iletişime saldırı olarak isimlendirilen ikinci faktör 6 değişkenden oluşmaktadır. Bu faktör yüksek sesle azarlanma, sözlü tehdit alma ile ilgili değişkenlerden oluşmaktadır. Toplam varyansın %8,61’ini açıklayan bu faktörün öz değeri 1,89’dur.

Çalışanın yeteneğine göre görev verilmemesi, verilen görevlerin sürekli değiştirilmesi ile ilgili 5 değişkeni niteleyen üçüncü faktör, kişinin yaşam kalitesi ve mesleki konumuna saldırı olarak isimlendirilmiştir. Öz değeri 1,140 olan bu faktör, toplam varyansın %5,18’ini açıklamaktadır.

5.3. Psikolojik Taciz Algısına İlişkin Faktörlerin Tanımlayıcı İstatistikleri

Toplam 2200 seçeneğin tercih edildiği itibara ve sosyal ilişkilere saldırı faktöründe seçeneklerin %78’si hayır, hiçbir zaman yönünderken %19’u evet, yılda birkaç kez/ evet, ayda bir kez yönünder. Seçeneklerin %3’ü ise evet, haftada en az bir kere/evet, her gün seçeneklerinde toplanmıştır. İtibara ve sosyal ilişkilere saldırı faktörüne ilişkin 11 ifadenin genel ağırlıklı ortalaması ise $\bar{X} = 1,33$ ’dür (Tablo 2). Bu verilerden yola çıkarak itibara ve sosyal ilişkilere saldırı biçimindeki psikolojik taciz davranışına maruz

kalanlarla, kalmayanlar arasında önemli bir fark görülmektedir. Bu durum anket uygulanan hemşirelerin çalışma arkadaşlarına ulaşmada bir problem yaşamadıklarını, kendilerini ifade etmelerinin engellenmediği sonucu çıkarılabilir. Diğer bir önemli değer de hemşirelerin itibarını zedeleyecek, niteliklerine uygun olmayan işlerin verilmesi ifadesine verdikleri yanıtlarda gözlenmiştir. Hemşirelerin büyük bir kısmı bu tarz psikolojik taciz davranışına maruz kalmadıklarını ifade etmişlerdir. Bu durum hemşirelerin görev tanımlarının açık olmasından kaynaklanıyor olabilir.

Toplam 1200 seçeneğin tercih edildiği kendini göstermeye ve iletişime saldırı faktöründe seçeneklerin %48'i hayır, hiçbir zaman yönünderken %42'si evet, yılda birkaç kez/ evet, ayda bir kez yönünder. Seçeneklerin %10'u ise evet, haftada en az bir kere/evet, her gün seçeneklerinde toplanmıştır. Kendini göstermeye ve iletişime saldırı boyutuna ilişkin 6 ifadenin genel ağırlıklı ortalaması ise $\bar{X} = 1,92$ 'dir (Tablo 2). Ortalamalarla birlikte frekans dağılımları da göz önünde bulundurulduğunda İletişime yönelik saldırı davranışlarından olan amir veya çalışma arkadaşlarının, mağdurun kendini ifade etme olanağını sınırlaması ve böylece kurbanla temas reddedilmesine yönelik davranışa %10,5'lik bir oranın maruz kaldığı ifade edilmiştir. Meslektaşları veya sürekli çalıştığı kişiler tarafından kendini gösterme olanaklarının kısıtlanmasına yönelik davranışa %98'lik bir oran bu tür davranışla karşılaşmadığı görülmektedir. Bu verilerden yola çıkarak iletişimin engellenmesi biçimindeki psikolojik taciz davranışına bir ölçüde maruz kaldıklarını ama oranın yüksek olmadığı söylenebilir. İtibara ve sosyal ilişkilere saldırı şeklindeki psikolojik taciz ile kıyaslandığında, kendini gösterme ve iletişime saldırı faktöründen yüksek olduğu görülür.

Psikolojik tacizin bir diğer boyutu olan kişinin yaşam kalitesi ve mesleki konumuna saldırıya ilişkin ifadelerden; kişinin mesleki konumuna saldırı davranışlarından olan, uzman oldukları alandan uzaklaşmalarına ve performanslarına düşüşe neden olarak gösterilen, verilen görevlerin keyfi olarak sürekli değiştirilmesine yönelik davranış en yüksek ortalamaya sahip değişkendir. Çalışanlarda tükenmeye ve motivasyonlarında azalmaya neden olan çalışanın kendine olan güveninin olumsuz etkilenmesine yönelik davranış ile hemşirelerin karşılaşmadıkları söylenebilir. Toplam 1000 seçeneğin

tercih edildiği kendini göstermeye ve iletişime saldırı faktöründe seçeneklerin⁴³'ü hayır, hiçbir zaman yönünderken %49'u evet, yılda birkaç kez/ evet, ayda bir kez yönünder. Seçeneklerin %5,8'i ise evet, haftada en az bir kere/evet, her gün seçeneklerinde toplanmıştır. Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki konumuna saldırı boyutuna ilişkin 6 ifadenin genel ağırlıklı ortalaması ise $\bar{X} = 1,99$ 'dur (Tablo 2). Bu veriler, kişinin yaşam kalitesi ve mesleki konumuna saldırı şeklindeki psikolojik tacizin olduğunun göstergesidir.

5.4. Örgütsel Güvene İlişkin Faktör Analizi

Örgütsel güvene ilişkin temel boyutları belirlemek amacı ile, örgütsel güven ile ilgili toplam 12 değişkene temel bileşenler yöntemi ile varimax rotasyonlu faktör analizi uygulanmış ve 2 faktör elde edilmiştir. Anketin özgün şeklinde örgütsel güvenin son değişkeni faktör analizi sonucunda yöneticiye güven faktöründe toplanmıştır. Tablo 3'de görüldüğü gibi elde edilen 2 faktör toplam varyansın %82,59'unu açıklamaktadır. Maddelerin 0,40 ve üzeri faktör yükleri olanlar dikkate alınmıştır. Araştırma verilerine betimleyici faktör analizi uygulayabilme koşulunu gösteren KMO (Kaise-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) örneklem yeterlik ölçütü (0,939) ve araştırma verilerinden anlamlı faktörler çıkabileceğini gösteren küresellik derecesi (Barlett's Test of Shpericity; 3034,345; $p < ,000$) yeterli düzeydedir. Faktörlerin güvenilirliğini gösteren cronbach alpha oranları 0,95'dir.

Analiz sonucunda elde edilen birinci faktörü niteleyen 9 değişken yöneticinin teknik olarak yeterli olduğu, doğru karar aldığı, işini doğru yaptığı ile ilgilidir. Yöneticiye güven faktörü 8,82'lik öz değere sahip olup, toplam varyansın% 73,51'ini açıklamaktadır.

Örgütsel güven olarak isimlendirilen ikinci faktör 3 değişkenden oluşmaktadır. Bu faktör yönetici ile çalışanlar arasındaki güven düzeyi, çalışanlar arasındaki güven düzeyi ile ilgili değişkenlerden oluşmaktadır. Toplam varyansın %9,07'sini açıklayan bu faktörün öz değeri 1,08'dir.

5.5. Örgütsel Güvene İlişkin Faktörlerin Tanımlayıcı İstatistikleri

Örgütsel güvenin bir boyutu olan yöneticiye güvene ilişkin ifadelerden en yüksek ortalamaya sahip olan değişken "çalıştığım

hastanede bağlı olduğum yöneticinin görevinden ayrılmayacağına olan güvenim tamdır” ifadesidir. Bu ifadeyi “çalıştığım hastanede bağlı olduğum yöneticinin işiyle ilgili olarak makul düzeyde kavrama yeteneğine sahip olduğuna olan güvenim tamdır.” ifadesi izlemektedir. Böylece ankete katılan hemşirelerin, yöneticilerinin görevinden ayrılmayacağına olan güven seviyesinin düşük olduğunu ve yöneticilerinin yeterli seviyede kavrama yeteneğine sahip olduğuna dair güven seviyesinin düşük olduğunu söyleyebiliriz. Toplam 1800 seçeneğin tercih edildiği yöneticiye güven faktöründe seçeneklerin %31,5’i katılıyorum/kesinlikle katılıyorum yönündeyken %43,5’i katılmıyorum/kesinlikle katılmıyorum yönündedir. Seçeneklerin %25’ ise kararsızım seçeneğinde toplanmıştır. Yöneticiye güven faktörüne ilişkin 9 ifadenin genel ağırlıklı ortalaması ise $\bar{X} = 2,88$ ’dir (Tablo 4). Bu durum yöneticiye ve örgüte duyulan güvenin düşük olduğunu göstermektedir.

Örgütsel güvene ilişkin ifadelerden en yüksek ortalamaya sahip değişken “çalıştığım kurumda birlikte çalıştığım insanlar arasındaki güven düzeyi çok yüksektir.” ve “çalıştığım kurumda birbirimize güvenme düzeyimiz çok yüksektir.” ifadeleridir. Toplam 600 seçeneğin tercih edildiği kendini göstermeye ve iletişime saldırı faktöründe seçeneklerin %21’i katılıyorum/kesinlikle katılıyorum yönündeyken %60,5’i katılmıyorum/kesinlikle katılmıyorum yönündedir. Seçeneklerin %18’ ise kararsızım seçeneğinde toplanmıştır. Örgüte güven faktörüne ilişkin 3 ifadenin genel ağırlıklı ortalaması ise $\bar{X} = 2,33$ ’dür (Tablo 4). Bu durum örgüte olan güvenin düşük olduğunu ortaya koymaktadır.

5.6. Algılanan Psikolojik Tacizin Yöneticiye ve Örgüte Olan Güven ile İlişkisi

Psikolojik taciz ile yöneticiye ve örgüte güveni oluşturan faktörler arasındaki ilişkiyi belirlemek için öncelikle korelasyon analizinden yararlanılmıştır. Psikolojik taciz ve güven faktörleri arasında %99 önem düzeyinde ters yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır. İlişkinin gücü açısından bakıldığında ise psikolojik taciz faktöründen kendini göstermeye ve iletişime saldırı faktörünün örgütsel güven ($r = -,452$) ve yöneticiye güven faktörüyle ($r = -,491$) daha kuvvetli ve ters yönlü ilişkiye sahip olduğu Tablo 5’de görülmektedir. Bununla

birlikte örgütsel güven faktörüyle kişinin yaşam kalitesi ve mesleki konumuna saldırı faktörü ($r=-,255$) arasındaki ilişkiyi gücü diğer faktörler arasındaki ilişkiye oranla daha zayıftır. Psikolojik taciz davranışlarından herhangi birinin varlığı diğer psikolojik taciz davranışının ortaya çıkışına zemin hazırladığı söylenebilir. Ayrıca hemşirelerin yöneticilerine duydukları güvenin artması, örgütlerine duydukları güveni olumlu yönde etkilediği veya örgütlerine duydukları güvenin artması yöneticilerine duydukları güveni olumlu yönde etkilediği söylenebilir. Bu verilerin ışığı altında psikolojik taciz faktörleri ile güven faktörlerinin ilişkili olduğu söylenebilir. Başka bir ifadeyle psikolojik taciz arttığında örgütsel güven azalmakta veya örgüte ve yöneticiye olan güven azaldıkça psikolojik taciz artmaktadır. Bu sonuçlara göre H_1 , H_2 , H_3 'ün desteklendiği görülür.

SONUÇ

Bu araştırmada hemşirelerin psikolojik taciz algısı ile örgütsel güven arasındaki ilişki araştırılmıştır. Çalışmamızın temel hipotezlerini test etmek amacıyla psikolojik taciz ve örgütsel güven arasındaki ilişkiyi incelemek için korelasyon ve regresyon analizinden yararlanılmıştır. Yapılan analizler sonucunda psikolojik taciz ile örgütsel güven ve yöneticiye arasında olumsuz ilişki olduğu gözlenmiştir

Örgütsel güven ile psikolojik taciz arasındaki ilişki incelendiğinde ise; örgütsel güven ile psikolojik taciz faktörlerinden kişinin yaşam kalitesi ve mesleki konumuna saldırı arasında olumsuz bir ilişkinin olduğu gözlenmiştir. Bu durum özellikle çalışma ortamında yetenekleri, bilgisi ve uzmanlığı dikkat çeken çalışan psikolojik tacize uğradığını göstermektedir. Yani kurban, genellikle başarılı, yetenekli, üstün özellikleri olan birey olarak tanımlanır. Verdikleri kararlardan dolayı sorgulanan, yeteneklerini gösterebilecekleri görevler verilmeyen, önemli faaliyetlerden mahrum bırakılan çalışanlar kendilerini yetersiz göreceklerdir. Bu doğrultuda çalışanların bilgilerinin, yeteneklerinin takdir edilmemesi güven oluşumuna olumsuz etki eder. Böylece bu tarz psikolojik tacize uğrayan hemşirelerin örgütsel güvenleri azalır. Çalışanların yeteneklerinin takdir edilmesi, yeteneklerinin artmasında eğitim sistemlerinin kullanılması ve uzmanlık alanlarına göre görev dağılımının yapılması çalışanların örgütlerine güven duymasını kolaylaştırır.

Kendini göstermeye ve iletişime saldırı davranışlarının hem örgütsel güven ile hem de yöneticiye güven ile arasında olumsuz bir ilişki olduğu görülmüştür. Bu durum yaptığı iş sürekli eleştirilen ve kendini gösterme olanakları kısıtlanan çalışan, çalışma ortamında yeteneklerini, bilgisini ve deneyimlerini sergileyemez hale geldiğini ortaya koyar. Bir anlamda çalışma arkadaşı veya yöneticisi tarafından sözü sürekli kesilen, yüksek sesle azarlanan ve sözlü tehdit alan mağdur bu süreçte kendini yalnız hisseder, kendini ifade edemez ve çalışma ortamından uzaklaşmaya başlar. Bu noktada artık mağdurun yaşadığı süreci görmeyen veya görmezlikten gelen yöneticisine olan güveni zedelenir. Bu yüzden yöneticisini örgütün temsilcisi olarak algılayan mağdur örgüte olan güvenini de kaybedecektir. Eğer örgüt gerekli önlemler alarak bu tarz psikolojik tacize maruz kalan mağduru koruyamaz ise örgütsel güven duygusunun yerini; çalışma ortamından soğuma, işe gelmeme, hastalık izinleri ve erken emeklilik düşüncesi alabilir.

Bu araştırmanın sonuçları herhangi bir psikolojik taciz davranışına maruz kalan mağduru; yöneticisine veya örgütüne duyduğu güvenin zedelenmesine neden olduğu konusunda ipuçları sunmaktadır. Psikolojik tacize ortam hazırlayan örgüt ortamı çalışanlar üzerinde olumsuz etkiler bırakmaktadır. Bu yüzden psikolojik taciz ile örgütsel mücadelede ilk olarak, çatışmanın psikolojik taciz sürecine dönüşmesini engellemek etkili bir yöntemdir. Çatışmanın sebeplerinin iyi belirlenmesi ve taraflar arasında uzlaşmanın sağlanması gerekir. Uzlaşma sağlanırken üst yönetim, yöneticiler ve çalışanlar psikolojik tacizin sonlanması için üstlerine düşen görevleri yerine getirmelilerdir. Çalışma ortamında iş görenler arasında paylaşımın, hoşgörünün oluşması ve bireysellikten ziyade takım çalışmasına önem verilmesi iş görenlerin birbirlerine güvenmesini sağlar.

Psikolojik tacizi önlemek için örgütsel yapı dikkate alındığında; katı hiyerarşik yapıdan uzak durulmalı, örgütte yaşanan ani değişim süreçlerinde çalışanlara destek verilmeli, iletişim kanalları etkili çalışmalı ve farklılıkların (eğitim, medeni durum, kültür, yaş vb.) yarattığı gerginlik azaltılmalıdır. Hiyerarşik yapının olduğu örgüt ortamında gücü kötüye kullanmak isteyen yöneticiler olabilir. Bu durumda çalışanlarına yaptıramayacakları bir işin olmadığını düşünerek, yöneticiler psikolojik taciz davranışlarına başvurabilirler. Psikolojik tacizin önlenmesinde diğer önemli bir faktör de

iletişimdir. İletişim sayesinde bilgiler paylaşılarak; belirsizlikle ve bilinmeyenle mücadelede kolaylık sağlanabilir. Düzenli iletişim halinde olmak çalışanlar arası anlaşmazlıkların giderilmesini sağlar, çalışanların birbirlerine güvenmelerine ortam hazırlar.

Sonuç olarak işyerinde psikolojik tacizin engellenmesi için hiyerarşik yapıdan vazgeçilmeli, çatışma yönetimine önem verilmeli, yönetim desteği sağlanmalı ve iletişim kanalları açık olmalıdır. Ayrıca değişim süreçlerinde çalışanlar dikkate alınmalı, farklılıkların önemsendiği çalışma ortamı oluşturulmalıdır. Psikolojik tacizin örgüt ortamında hâkim olduğu durumlarda ise yönetim çalışanları yalnız bırakmamalı, çalışanın kendine, örgütüne ve yöneticisine olan güvenini geri kazanması sağlanmalıdır.

EKLER**Tablo 1. Psikolojik Tacize İlişkin Faktör Analizi**

Faktörler	Faktör yükleri	Öz değer	Açıklanan varyans %	Toplam varyans %
<i>Faktör 1; İtibara ve sosyal ilişkilere saldırı</i>		10,69	48,59	48,59
Çalışanların sizinle konuşmaması	,706			
Başkalarına ulaşmanızın engellenmesi	,531			
Gülünç durumlara düşürülme	,710			
Psikolojik değerlendirme geçirmem için baskı	,847			
Dini ve siyasi görüşle dalga geçilmesi	,762			
Milliyetinizle alay edilmesi	,809			
Alçaltıcı isimlerle anılmak	,618			
İtibarımı zedeleyecek işlerin verilmesi	,643			
Tehlikeli görevlerin verilmesi	,659			
Fiziksel şiddet tehditlerine maruz kalmak	,703			
Hafif şiddet uygulanması	,804			
<i>Faktör 2; kendini göstermeye ve iletişime saldırı</i>		1,89	8,61	57,20
Kendinizi gösterme olanağınızın kısıtlanması	,736			
Sözünüzün sürekli kesilmesi	,788			
Yüksek sesle azarlanmak	,793			
Yaptığımız işin sürekli eleştirilmesi	,635			
Sözlü tehditlere maruz kalmak	,693			
Cinsel saldırılara maruz kalmak	,504			
<i>Faktör 3; kişinin yaşam kalitesi ve mesleki konumuna saldırı</i>		1,140	5,18	62,39
Aldığınız kararların sorgulanması	,587			
Yeteneklerinize göre görev verilmemesi	,756			
Önemli faaliyetlerden mahrum kalmak	,705			
Verilen görevlerin sürekli değiştirilmesi	,733			
Kendinize olan güveninizi olumsuz etkileyecek görevler verilmesi	,513			

Tablo 2. Psikolojik Taciz Algısına İlişkin Faktörlerin Tanımlayıcı İstatistikler

DEĞİŞKEN	X	SS	1		2		3		4		5	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
İtibara ve Sosyal ilişkiye saldırı	1,33	,57	1715	78	333	15	95	4	19	1	48	2
Kendini Göstermeye ve İletişime Saldırı	1,93	,86	577	48	309	26	189	16	74	6	51	4
Kişinin Yaşam Kalitesi ve Mesleki Konumuna Saldırı	1,99	1,11	431	43	307	31	179	18	55	5,5	27	3

(1= hayır, hiçbir zaman, 2= evet, yılda birkaç kez, 3= evet, ayda bir kez, 4= evet, haftada en az bir kere, 5= evet, her gün)

Tablo 3. Örgütsel Güvene İlişkin Faktör Analizi

FAKTÖRLER	Faktör yükleri	Öz değer	Açıklanan varyans %	Toplam varyans %
<i>Faktör 1; yöneticiye güven</i>		8,82	73,51	73,51
Yöneticinin teknik olarak yeterli olduğuna güven	,818			
Yöneticinin doğru kararlar alacağına olan güven	,859			
Yöneticinin görevinden ayrılmayacağına olan güven	,695			
Yöneticinin işini uygun biçimde yapacağına olan güven	,841			
Yöneticinin işini uygun biçimde yaptığına olan güven	,859			
Yöneticinin söylediklerinin doğruluğuna olan güven	,818			
Yöneticinin işini sorunsuz şekilde yapacağına olan güven	,823			
Yöneticinin işini dikkatlice yapacağına olan güven	,853			
Kurumun bana adil davranacağına olan güven	,700			
<i>Faktör 2; örgütsel güven</i>		1,08	9,072	82,59
Yöneticiler ve çalışanlar arasında güven düzeyinin yüksek olması	,811			
Kurumda birlikte çalışanlar arasında güven düzeyinin yüksek olması	,910			
Kurumda birlikte çalışanların birbirlerine güvenme düzeyinin yüksek olması	,919			

Tablo 4. Örgütsel Güvene İlişkin Faktörlerin Tanımlayıcı İstatistikler

DEĞİŞKEN	X	SS	1		2		3		4		5	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Yöneticiye Güven	2,82	1,13	334	18,5	444	25	452	25	352	19,5	218	12
Örgütsel Güven	2,33	1,28	225	37,5	138	23	110	18	67	11	60	10

(1= hayır, hiçbir zaman, 2= evet, yılda birkaç kez, 3= evet, ayda bir kez, 4= evet, aftada en az bir kere, 5= evet, her gün)

Tablo 5. Psikolojik Taciz Faktörlerinin Örgütsel Güvenle İlişkisi

	Psk. Taciz 1	Psk. Taciz 2	Psk. Taciz 3	Yön. güven	Örg. güven
Psk. Taciz 1					
Psk. Taciz 2	,667**				
Psk. Taciz 3	,511**	,510**			
Yön. güven	-,339**	-,491**	-,308**		
Örg. güven	-,264**	-,452**	-,255**	,731**	1

**P<0,01

KAYNAKÇA

- Asunakutlu, Tuncer, “Örgütsel Güvenin Oluşturulmasına İlişkin Unsurlar ve Bir Değerlendirme”, *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9, 2002, 3-13.
- Aydın, Şule, Özkul, Emrah, “İş Yerinde Yaşanan Psikolojik Şiddetin Yapısı ve Boyutları: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği”, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 2007, 169-186
- Bachmann, Reinhard, Zaheer, Akbar, “On the complexity of organizational trust: a multi-level co-evolutionary perspective and guidelines for future research”, *Handbook of Trust Research*, Northampton USA, 2006.

- Ballinger, Gary A., Schoorman, F. David, Lehman, David W., “Will you trust your new boss? The role of affective reactions to leadership succession”, *The Leadership Quarterly*, 20, 2009, 219-232.
- Bloisi, Wendy, Hoel, Helge, “ Abusive Work Practise and Bullying Among Chefs: A review of the Literature”, *International Journal of Hospitality Management*, 27, 2008, 649-656.
- Blomqvist, Kirsimarja, Hurmelinna Laukkanen Pia, Nummela, Niina, Saarenketo, Sami, “ The Role of Trust and Contracts in the Internationalization of Technology- Intensive Born Globals”, *Journal of Engineering and Technology Management*, 25(1-2), 2008, 123-135.
- Brunner, Brigitta R., “Listening, Communication & Trust; Practitioners’ Perspectives of Business / Organizational Relationships”, *International Journal of Listening*, 22(1), 2008, 73-82.
- Çöl, Serap Özen, “işyerinde Psikolojik Şiddet: Hastane Çalışanları Üzerine bir Araştırma”, *Çalışma ve Toplum*, 4, 2008, 107-134.
- Davenport, N., Schwartz, R.D., Elliott G. P., *Mobbing: İşyerinde Duygusal Taciz*, (çev. Osman Cem Önantay), 1. bsk., Sistem Yayıncılık, İstanbul 2003.
- Deconinck, James B., “ The Effect of Organizational Justice, Perceived Organizational Support and Perceived Supervisor Support on Marketing Employees’ Level of Trust ”, *Journal of Business Research*, Inpress, Corrected Proof, Available online 18 February 2010, 2-6.
- Demircan, Nigar, Örgütsel Güvenin Bir Ara Değişken Olarak Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi Eğitim Sektöründe Bir Uygulama (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), Gebze İleri teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze 2003.
- Demirel, Yavuz, “Örgütsel Güvenin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Tekstil Sektörü Çalışanlarına Yönelik Bir Arastırma”, *Yönetim ve Ekonomi*, 15(2), 2008, 180-194.
- Einarsen, Stale, Skogstad, Anders “Bullying at Work; Epidomiological Findings in Public and Private Organization”, *European Journal of Work on Organizational Psychology*, 5(2), 1996, 185-201.
- Gilson, Lucy, “Trust and Development of Health Care as a Social Institution”, *Social Science & Medicine*, 56, 2003, 1453-1468.

- Guerra, Jose' M., Martı'Nez, Ine's, Munduate, Lourdes, Francisco J. Medina, "A Contingency Perspective on The Study of The Consequences of Conflict Types: The Role of Organizational Culture", *European Journal Of Work And Organizational Psychology*, 14(2), 2005, 157-176.
- Hosmer, Laure Tone, "Trust: The Connecting Link Between Organizational Theory and Philosophical Ethics", *The Academy of Management Review*, 20(2), 1995, 379-403.
- Hsu, Meng Hsiang, Ju, Teresa L., Yen, Chia-Hui, Chang, Chun-Ming, "Knowledge Sharing Behavior in Virtual Communities; The Relationship Between Trust, Self-Efficacy and Outcome Expectattions", *International Journal Human-Computer Studies*, 65, 2007, 153-169.
- İpek Kalemci Tüzün, Güven, Örgütsel Güven ve Örgütsel Güven Modelleri, 111, Erişim tarihi: 24.02.2010, <http://iibfdergi.kmu.edu.tr/userfiles/file/aralik2007/PDF/5.pdf>
- Janowicz, Martyna, Nooderhaven, Niels, "The Role of Trust in Interorganizational Learning Injoint Ventures", *Discussion Paper*, 119, 2002, 2-36.
- Johanna Beswick, Joanne Gore, David Palferman, Bullying at Work: a Review of the Literature", *Health and Safety Laboratory*, Harpur Hill, Buxton, 2006.
- Köse, Hüseyin, "Örgüt içi İletişimde Negatif Bir Olgu: Psikolojik Yıldıırma ve Sistemli Bir Ötekileştirme" Süreci Olarak Mobbing", *Ulusal Halkla İlişkiler Sempozyumu*, 27-28 Nisan 2006, 281-292.
- Kramer, Roderick M., Tyler, Tom R., "Developing and Maintaining Trust in Work Relationships", *Trust in Organizations: Frontiers Of Theory And Research*, Sage Publication, London 1996.
- Kramer, Roderick M., Tyler, Tom R., "Developing and Maintaining Trust in Work Relationships", *Trust in Organizations: Frontiers Of Theory And Research*, Sage Publication, London 1996
- Kurşunoğlu, Aydan, "An Investigation of Organizational Trust Level of Teachers According to Some Variables", *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 1, 2009, 915-920.
- Lam, Ping-Kit, Chin, Kwai-Sang, "Identifying and Prioritizing Critical Success Factors For Conflict Management in

- Collaborative New Product Development”, *Industrial Marketing Management*, 34, 2005, 761-772.
- Leymann, Heinz “The Content and Development of Mobbing at Work”, *European Journal Of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 1996, 165-184.
- Leymann, Heinz, “Mobbing and Psychological Terror at Workplace”, *Violence and Victims*, 5(2), 1990, 119-126.
- Mishra, Jitendra, Morrissey, Molly A., “Trust in Employee/Employer Relationships: A Survey of West Michigan Managers”, *Public Personnel Management*, 19(4), 1990, 443-485.
- Morgan, David E., Zeffane, Rachid, “Employee Involvement, Organizational Change and Trust in Management”, *The International Journal of Human Resource Management*, 14(1), 2003, 55-75.
- Peyton, Pauline Rennie, “*Dignity at Work*”, 2. bsk., Routledge Publisher, London 2003.
- Puusa, Anu, Tolvanen, Ulla, “Organizational Identity and Trust”, *Electronics Journal of Business Ethics and Organization Studies*, 11(2), 2006, 29-33.
- Rayner, C., “The Incidence of Workplace Bullying”, *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7(3), 1997, 199-208.
- Sabahat Bayrak Kök, “İş Yaşamında Psiko Şiddet Sarmalı Olarak Yıldırma”, *14. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, Erzurum 2006, 161-170.
- Saunders, M., Lewis, P., Thornhill, A., *Research Methods for Business Students*, Third Edition, Prentice Hall, Harlow 2003.
- Soljan, Ivana, Josipovic-Jelic, Zeljka, Titlic, Marina, " Workplace mobbing “, *Arh Hig Rada Toksikol*, 59(1), 2008, 239-244.
- Tan, Hwee Hoon, Tan, Christy S. F., “Toward the Differentiation of Trust İn Supervisor and Trust in Organization”, *Genetic, Social and General Psychology Monographs*, 126(2), 2000, 241-260.
- Tehrani Noreen, , Bullying at Work : Beyond Policies to a Culture of Respect., *British Journal of Guidance & Counselling*, 32(3), August 2004, 367-387.
- Tekin Akgeyik, Meltem Gungor, Selale Usen, “Individual and organizational consequences of mobbing in the workplace: case of banking sector in Turkey (a survey)”, Erişim tarihi 26.04.2010. <http://www.thefreelibrary.com/Individual+and+organizational+consequences+of+mobbing+in+the...-a0172010699>

- Tınaz, Pınar, Bayram, Fuat, Ergin, Hediye, *İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)*, Beta Yayınları, İstanbul 2008.
- Tim Field, *Bystanders And Bullying*, Erişim tarihi: 20.02.2010, <http://www.bullyonline.org/workbully/bystand.htm>,
- Vandekerckhove, Wim, Commers, Ronald, “Downward Workplace Mobbing: A Sign of the Times?”, *Journal of Business Ethics*, 45, 2003, 41-50.
- Wayne, Sandy J., Shore, Lynn M., Liden, Robert C., “Perceived Organizational Support and Leader Member Exchange: A Social Exchange Perspective”, *Academy of Management Journal*, 40(1), 1997, 82-11.
- Yamaguchi, Ikushi, “Influences of Organizational Communication Tactics on Trust with Procedural Justice Effects: A Cross-Cultural Study Between Japanese and American Workers”, *International Journal of Intercultural Relations*, 33, 2009, 21-31.
- Yıldırım, Dilek, Yıldırım, Aytolan, “Development and Psychometric Evaluation of Workplace Psychologically Violent Behaviours Instrument”, *Journal of Clinical Nursing*, 17(10), 2008, 1361-1370.
- Yıldırım, Dilek, Yıldırım, Aytolan, Timuçin, Arzu,” Mobbing Behaviors Encountered by Nurse Teaching Staff”, *Nursing Ethics*, 14(4), 2007, 447-463.
- Yücel, Cemil, Kalaycı, Gülden S., “Örgütsel Güven ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı”, *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(1), 2009, 113-132.
- Zapf, Dieter, “Organisational, Work Group Related and Personal Causes of Mobbing/Bullying at Work”, *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 1999, 70-85.