

YILDIRMA (MOBBİNG) VE KİŞİLİK İLİŞKİSİ: HİZMET SEKTÖRÜ ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

*Yrd. Doç. Dr. Umut AVCI**

*Ufuk KAYA***

ÖZET

Yıldırma davranışları, çalışma hayatında işgörenler arası rekabetin sertleşmesi ve insanlar arası etkileşimin düzeyinin artmasına paralel ortaya çıkmıştır. Bu davranışlar, çalışanları, örgütü ve genel anlamda toplumu etkilemekte ve birçok olumsuz sonuca neden olmaktadır. İş ortamında yıldırma davranışına maruz kalmada ve yıldırma davranışından etkilenmede birçok faktör etkili olmaktadır. Bu faktörler içinde, bireyin kişilik yapısının da yıldırma davranışının hedefi olmasında ve yıldırma davranışlarından etkilenmesinde önemli olduğu düşünülmektedir. Bu çerçevede, bu çalışmada yıldırma davranışlarının çalışanın kişilik özelliğine göre farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Bireyin kişilik yapısını tanımlamada A ve B türü kişilik ölçeği kullanılmıştır. Araştırma verileri, İzmir’de faaliyet gösteren beş yıldızlı otellerin çalışanlarından toplanmıştır. Araştırmanın sonunda, “kendini göstermeye yönelik saldırıların” ve “sosyal ilişkilere yönelik saldırıların” bireyin kişilik özelliğine (A tipi veya B tipi) göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: A ve B tipi kişilik, hizmet sektörü, İzmir, yıldırma.

* Muğla Üniversitesi, TİOYO.

** Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi (C.XII ,S.II, 2010)

**RELATIONSHIP BETWEEN MOBBING AND
PERSONALITY:
AN STUDY IN SERVICE INDUSTRY EMPLOYEES**

ABSTRACT

Mobbing has appeared in work environments in parallel with harder inter-employee competition and increased level of human interaction. These behaviors affect employees, organization and the society in general terms causing several negative outcomes. In work life many factors influence how people are exposed to mobbing and how they are affected form it. Individual's personality is believed to be an important factor explaining person's situation as victim in mobbing and his configuration style with impacts of mobbing. In this framework, this study questions whether mobbing differs according to personality. Type A and Type B personality scales were used to define individual' personality. Data were collected from employees of five star hotels operating in Izmir. Research findings indicate that "self demonstrative attacks" and "attacks targeting social relations" change regarding to individual's personality (Type A and Type B) traits.

Key Words: Type A and B personality, service industry, İzmir, Mobbing.

1. GİRİŞ

Yıldırma davranışları, çalışma hayatı içerisindeki örgütsel yapılarda, belirli kişi veya kişileri iş yaşamından soğutmak, uzaklaştırmak gibi amaçlarla gerçekleştirilmekte ve kişiyi özellikle psikolojik anlamda yaralamaktadır (Leymann, 1996:165). Bu davranışların ayırt edici özelliği; gizlice, sinsice, belli belirsiz bir şekilde yapılması (Lopez-Cabarcos ve Vazquez-Rodiguez, 2006:22) ve mağdur açısından sıkıntılar yaratmasıdır. Bu nedenle, yıldırma davranışları bir çeşit şiddet veya taciz olarak değerlendirilmektedir (Çobanoğlu, 2005:27). Ayrıca, yıldırma davranışlarının fark edilmesinin, yıldırmaya yönelik etkili önlem alınmasının ve

davranışları gerçekleştirenlerin tespit edilmesinin güç olması, konuyu önemli kılan diğer nedenler olarak görülmektedir.

Yıldırma davranışları, hem mağdur açısından hem de mağdurun üyesi olduğu örgüt açısından olumsuz sonuçlar ortaya çıkarmaktadır. Yıldırma davranışına maruz kalan çalışanlar yüksek düzeyde stres ile karşılaşabilmekte, psikolojik açıdan yıpranabilmekte ve hatta önemli sağlık sorunları yaşayabilmektedir (Kirel, 2008:1). Mağdurun çalıştığı örgütte ise, verimlilikte azalma, işten ayrılmalarda artış, motivasyon düşüşü gibi sorunlarla karşılaşmaktadır (Jelic-Jasipovic vd., 2005:349-350; Özler vd., 2008:37). Yıldırma davranışları bireysel ve örgütsel açıdan yukarıda belirtilen olumsuz sonuçları doğurmakla birlikte, her bireyin yıldırma davranışlarına maruz kalma ihtimalinin benzer düzeyde olmadığını da belirtmek gerekir. Bu çerçevede, bazı kişiler yıldırma davranışına daha fazla maruz kalırken, başka bir birey aynı tür davranışa ya daha az maruz kalmakta ya da hiç maruz kalmamaktadır. Bu gibi durumların, temelde bireyin kişilik özelliğinden kaynaklandığı düşünülmektedir (Salin, 2001:426; Vartia, 1996:203-214). Kısaca, belli kişilik özelliğine sahip çalışanlarda herhangi bir davranışa daha sık maruz kalırken başka bir birey hiç kurban olmamaktadır.

Kişilik özelliği yıldırma davranışına maruz kalmada etkili olmakla birlikte, konuya ilişkin çalışmaların hem yerli hem de yabancı yazında oldukça sınırlı olduğu dikkati çekmektedir. İnsan ilişkilerinin yoğunluğundan dolayı bu tür davranışların ortaya çıkma olasılığının daha yüksek olduğu turizm sektöründe ise, yıldırma davranışları ve kişilik arasındaki ilişkiyi doğrudan inceleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu nedenle, bu çalışmada yıldırma davranışları ile kişilik arasında bir bağlantı olup olmadığı araştırılmıştır. Çalışmada, öncelikle yıldırma ve kişilik kavramı hakkında bilgi verilmiştir. Daha sonra, otel çalışanlarından elde edilen verilerle yıldırma algısı ve kişilik arasındaki ilişki incelenmiştir.

2. MOBBİNG (YILDIRMA) KAVRAMI

Literatürde Türkçe karşılığı yıldırma sözcüğü ile aynı anlama gelmek üzere kullanılan mobbing kavramının, Latince’de kararsız kalabalık anlamına gelen “mobile vulgus” sözcüklerinden türediği belirtilmektedir (Davenport vd., 2003:3). Mobbing sözcüğünün kökeni, İngilizce’de ise “mob” sözcüğüne dayanmakta ve kavram, “yıldırma, topluca saldırma, çevresine toplanma, etrafını sarma” gibi anlamları içermektedir (www.seslisozluk.com, 2009). Davenport vd.’ye (2003:3) göre, “mob” sözcüğünün yasa dışı şiddet uygulayan düzensiz kalabalık anlamına geldiği de ifade edilmektedir. Leymann (1996:165) ise yıldırma kavramını, birden fazla kişinin bir araya gelerek başka bir kişiye karşı saldırı hazırlığına başlaması ve yine söz konusu kişiye karşı cephe oluşturması şeklinde açıklamıştır. Ayrıca, Leymann (1996:166) psikolojik terör olarak da adlandırdığı bu saldırı şeklinin, kişinin örgüt içerisinde damgalandığı ve haklarına tecavüz edildiği sistematik uygulamalı bir süreç olduğunu belirtmektedir. Bu bağlamda, yıldırma kavramını sadece düzensiz kalabalıklar şeklinde uygulanan bir şiddet veya saldırı olarak değil; belirli bir amacı ve niyeti olan ve bunun için bir araya gelmiş düzenli bir grup şiddeti veya saldırısı olarak ele alınmaktadır (Tutar, 2004:11).

Literatürde yer alan yıldırma ile ilgili bazı tanımlar incelenince, Leymann ve Gustaffson’un (1996: 252) yıldırma, “işyerinde savunmasız durumdaki bir çalışanın diğerleri tarafından düşmanca ve ahlakdışı şekilde sistematik davranışlara maruz bırakılması” olarak tanımladığı görülmektedir. Namie ve Namie (2003:13) ise, yıldırma olgusunun sonuçlarını da vurgulayarak kavramı, “uzun bir zaman periyodunda, tek bir çalışana yönelik diğer örgüt üyeleri tarafından uygulanan ve mağdurda ciddi anlamda sosyal, psikolojik, mesleki ve/veya fiziksel rahatsızlık ve bozukluklara yol açabilen, sistematik olarak gerçekleşen kötü davranışlar” şeklinde tanımlamışlardır. Solmuş’a (2008a:383) göre yıldırma, bir çalışan yada yöneticinin, iş arkadaşları, astlar, yada yöneticiler tarafından sistematik ve sürekli biçimde kurbanlaştırılmasına denir. Her üç tanım

içerisinde yer alan “sistemik” sözcüğünün taşıdığı anlam; yıldırma olgusunun varlığından söz edebilmek için gerekli görülen bir kriterdir. Nitekim Leymann (1996: 168) yıldırma olgusunun varlığından söz edebilmek için, kişiye yönelik davranışların sıklıkla oluşum göstermesini (en az haftada bir kez) ve belirli bir zaman periyodunca (en az altı ay) devam etmesini şart olarak görmektedir. Benzer şekilde Çobanoğlu (2005:23-22) ise yıldırma, işyerindeki kişiler üzerinde sistemik baskılar yaratarak, ahlak dışı yaklaşımlarla bu kişilerin performanslarını ve dayanma güçlerini yok ederek, onların işten ayrılmalarını sağlamaya yönelik davranışlar olarak tanımlamaktadır. Kirel (2008:1) yıldırma, birey veya gruplara zarar verme amacıyla yapılan saldırı, gözdağı verme, kötü niyetlilik, hakaret, kötü muamele, kasti olarak gücün kötüye kullanımı, ayağını kaydırmaya çalışmak, utandırmak, rezil etmek, leke sürmek gibi davranışların tamamı olarak ele almaktadır.

Yıldırma kavramının, bazı tanımlarda kişilerarası iletişim ve etkileşim süreçlerinde ötekileştirme kapsamı içerisinde de ele alındığı görülmektedir. Bu doğrultuda Köse (2006:284) yıldırma kavramını, “kurbanın kendisini ifade etme olanağının sınırlandırıldığı, sürekli olarak sözünün kesildiği, kişiliğinin aşağılanarak ve bu şekilde damgalanarak yeniden tanımlandığı, kimliğinin buna göre kurulduğu bir dışlama ve kara propaganda yürütme süreci” olarak tanımlamıştır. Field (1996:33), yıldırma üzerine gerçekleştirdiği çalışmasında kavramı, “hedef kişilerin özgüvenlerine ve özsaygılarına yönelik sürekli ve acımasız” bir saldırı olarak tanımlamıştır. Agervold ve Mikkelsen (2004:337) yıldırma, “kişilerarası iletişim süreci içerisinde göndericinin (saldırgan) alıcının (kurbanın) kişiliğine veya yaptığı işe yönelik olumsuz ve saldırganlık öğeleri içeren, sözlü veya sözlü olmayan iletişim biçimlerini kısıtladığı bir sosyal etkileşim” olarak tanımlanmıştır. Bu tür bir davranışta bulunmanın altındaki temel neden olarak ise, diğer çalışanlar karşısında üstünlük kurma, onu buyruğu altına alma ve hatta yok etme arzusunun olduğu söylenebilir (Tınaz, 2006:14).

3. KİŞİLİK KAVRAMI

Kişilik kavramı, Latince bir kavram olan “persona” kelimesinden türemiştir ve bir bireyin zihinsel ve bedensel özelliklerinde görülen farklılıklar ve bu farklılıkların kişinin davranış ve düşüncelerine yansımış biçimi olarak ifade edilmektedir (Barlı, 2008:79). Kişilik, bireylerin zihinsel, bedensel ve ruhsal özelliklerinde görülen farklılıklardan (Eroğlu, 2000:139) ve bu farklılıkların kişinin davranış ve düşüncelerine yansımış biçiminden kaynaklanır (Erdoğan, 1991:233). İnsanın başkaları açısından ise kişiliği, onun toplum içinde belli özelliklere ve rollere sahip olmasını ifade etmektedir (Eren, 2007:83). Bu yönüyle kişiliğin, “bireyin iç ve dış çevresiyle kurduğu, diğer bireylerden ayırt edici, tutarlı ve yapılaşmış ilişki biçimi” olduğu (Cüceloğlu, 1997:404) söylenebilir.

Kişilik, oluşumunda birçok faktörün etkili olduğu bir fenomendir ve bu yönüyle birçok araştırmacı tarafından sürekli ilgi odağı halindedir. Kişiliğin oluşumunda, bireyin fiziksel görünümü; bireyin faaliyet alanı ile ilgili olarak rolü ve görevi; onun potansiyel yetenekleri (zeka, enerji, istek vb.) ile onun yaşadığı toplumun özelliklerinin (toplumun yaşam felsefesi, kültür seviyesi, ahlak anlayışı vb.) etkisi vardır (Eren, 2007:83-84). Kişiliği etkileyen faktörler detaylı incelenince, kişiliğin, “genetik unsurlardan, aileden, grup üyeliklerinden, sosyo-kültürel yapıdan, sosyal yapı ve sınıf özelliklerinden, coğrafi ve fiziki unsurlar ile kitle yayın araçlarından” dahi etkilendiği dikkati çekmektedir (Barlı, 2008:80-83). Kişilik, insanın sosyal yaşantısının bir ürünü olduğu için uzun yıllar ilgi çekmiş olmasına rağmen, bilimsel anlamda 1930’lu yıllardan itibaren kişilik psikolojisinin diğer sosyal bilim alanlarından ayrı bir bilimsel disiplin olarak ortaya çıkmasıyla konuya olan ilgi artmıştır (Yelboğa, 2006:198).

4. A ve B TİPİ KİŞİLİK KAVRAMI

Literatürde bireylerin kişilik özelliklerini belirlemede ve tanımlamada çok farklı kişilik ölçeği kullanılmakta ve farklı kişilik türlerinden bahsedilmektedir. Kişilik tipleri arasında A ve B tipi

kişilik özellikleri literatürde geniş uygulama alanı bulmuştur (Zel, 2001: 430). A ve B tipi kişiliklerin varlığı ilk defa Friedman ve Roseman tarafından gözlemlenmiş ve ortaya konulmuştur (Hagihara vd., 1997:486). Fikir ilk defa, oturma odasının sandalyelerini tamir eden döşemecinin sandalyelerin çoğunun sadece önden yırtıldığını söylemesi üzerine ortaya çıkmıştır. Bu durumdan, iki kardiyolog da kalp hastalarının çoğunun endişeli olduklarını ve otururken zor zamanlar geçirdiklerini anladılar. Bu gözlemi başlangıç noktası olarak kullanan ve kendi klinik uygulamalarını da temel alan Friedman ve Rosenman hastalarının iki çok farklı davranış sergilediği sonucuna vardılar. Bu çok farklı davranış kalıpları araştırma yapan iki kardiyologu farklılıkların kişilikten kaynaklandığı sonucuna götürmüştü (Durna, 2004:198; Durna, 2005: 276-277) ve bu iki farklı kişilik tipi araştırmacılar tarafından A ve B tipi kişilik olarak tanımlanmıştır.

A tipi kişilik özelliğine sahip kişiler, genellikle idealist, mükemmeliyetçi, dinamik, amaçlara ulaşmak için mücadele eden, başkalarının önüne geçmek için sürekli rekabet etmekten hoşlanan, kaybetmeyi kabullenemeyen, aceleci, verilen işleri zamanında bitirme gayreti içinde olan, sorumluluk duygusu yüksek, başarıya ulaşmak için işlerini birçok şeyden daha çok önemseyen bireyler olarak tanımlanmaktadır (Batıgün ve Şahin, 2006: 33; Durna, 2005: 277; Durna, 2004: 199; Eren, 2005: 305). A tipi kişilik özelliğine sahip kişilerin temel özelliklerinden birisi, rekabeti sevmesi ve performansını sürekli yükseltmek için çaba sarf etmesidir (Day ve Bedeian, 1991:41). Baltaş ve Baltaş'a (2000:148) göre de A tipi kişilik özelliğine sahip kişiler sürekli belli konuya odaklanan; kendileri için yüksek düzeyde hedef belirleyen ve bu tür beklentiler içinde olan; kendisini başkaları ile sürekli bir yarış içinde hisseden; çoğunlukla kendilerini sadece işlerine odaklandırarak çevresini ihmal eden kişiler olarak tanımlanmaktadır.

B tipi kişilik özelliğine sahip kişiler ise, rekabetten ve başkaları ile mücadeleden hoşlanmayan, daha rahat ve esnek kişilik tipi olarak bilinmektedir (Day ve Bedeian, 1991:41). Bu tip kişilik özelliğine

sahip bireyler, mükemmeliyet beklentisinden uzak, heyecan ve telaşa kapılmayan, sakin davranan, genellikle sorumluluk duygusu düşük olan kişilerdir (Eren, 2005:306). zamanı dikkate almaz, sabırlıdır, kendini övmez, kazanmak için değil eğlenmek için oynar, kendini sıkmaz, rahattır, sınırlı zamanlı işleri yapmayı ve acele etmeyi sevmez, yumuşak huyludur (Soysal, 2008:8). Sonuç olarak, B tipi kişilik başkaları ile uzlaşmacı olmaya yatkın, aşırı hırslı ve bencil olmayan, mükemmellik peşinde koşmayan, toleranslı davranan kişileri tanımlamada kullanılmaktadır.

5. YILDIRMA VE KİŞİLİK İLİŞKİSİ

Literatürde yıldırma ve kişilik ilişkisi üzerine temelde iki yaklaşımın hakim olduğu görülmektedir. Bunlar; yıldırmanın oluşumunda mağdurun kişilik özelliklerinin etkili olduğunu savunanlar ve yıldırma mağduru olmada kişilik özelliklerinin etkisinden söz edilemeyeceğini savunanlardır. Mağdurun kişiliğinin yıldırma maruz kalmada etkili olmadığını savunanların (Leymann,1996; Leymann ve Gustaffson, 1996) hareket noktası; mağdurların kişilik özelliklerine ilişkin bulguların yıldırma davranışlarına maruz kaldıktan sonra elde edilmesidir. Bu bağlamda, Güngör (2008), yıldırma sonrası mağdurun kişiliğine yönelik soyutlamada bulunarak inceleme yapmanın olanaksızlığından söz etmekte ve yıldırma ile kişilik arasında ilişki kurmanın zor olduğundan bahsetmektedir. Djurkovic vd. (2005:73-88) de gerçekleştirdikleri araştırmada, mağdurun kişilik özelliklerinin yıldırma maruz kalmada etkili olmadığını sonucunu elde etmişlerdir.

Literatürde, yıldırma ile kişilik arasında ilişki olamayacağını savunanlar yanında, mağdurun kişilik özelliklerinin yıldırma maruz kalmada etkili olduğunu savunanlar da önemli yer tutmaktadır. Yıldırma ve kişilik arasında ilişki olabileceğini savunanlar iki konuya vurgu yapmaktadır. Bunlar; mağdurun kişilik yapısının yıldırma davranışından etkilenmede (davranışı hissetmede) etkisi olduğunu savunanlar ile kişilik yapısının yıldırma mağduru olmada etkisi olduğunu

savunanlardır (Coyne vd., 2000; Davenport vd., 2003; Einarsen, 2000; Mathiessen ve Einarsen, 2001; Pranjić vd., 2006; Salin, 2001; Zapf, 1999; Zapf vd., 1996; Zapf ve Einarsen, 2003). Bu bağlamda, Salin (2001:426) yıldırma ile kişilik arasında ilişki kurulurken algı konusunun önemli olduğuna vurgu yapmakta ve bazı kişilik türüne sahip olanların bazı davranışları daha derin şekilde algıladıklarını belirtmektedir. Benzer konuya Zapf (1999:70-71) da vurgu yapmakta ve “sürekli şikayet etme, aşırı titizlik, sürekli endişe sahibi olma” gibi kişilik özelliklerine sahip olanlarda yıldırma algısının daha kuvvetli olduğunu belirtmektedir. Coyne vd.’nin (2000:335) yaptığı araştırmadan elde edilen bulgular da, “uysal, tartışmadan ve çatışmadan kaçınan; dürüst ve güvenilir, geleneklere bağlı, sağlam karakterli ve planlı; sakin, çekingen ve alışılmış çevresel koşullarda bulunmayı yeğleyen; hassas yapılı ve mücadele etmede zorlanan” kişilerin yıldırma davranışlarından etkilenme potansiyelinin daha yüksek olduğunu göstermektedir.

Kişilik özelliğinin yıldırma mağduru olmada etkisi olduğunu öne süren araştırmacılar ise, iş ortamında bazı çalışanların diğerlerine göre daha üstün bilgi ve becerilerinden dolayı dikkat çektiğini düşünmektedir. Bu bağlamda, Pranjić vd.’nin (2006:751) yaptığı araştırmada, A ve B tipi stres kişilikleri ile yıldırmaya maruz kalma arasında ilişki kurulmuş ve zaman kullanımında aceleci olma, kendini genellikle meşgul olarak görme ve aşırı rekabetçi davranma gibi A tipi kişilik özelliği gösterenlerin daha yüksek oranda yıldırma mağduru oldukları bulgulanmıştır. Kişilik ve yıldırma mağduru olma arasındaki ilişkiyi doğrudan veya dolaylı ele alan diğer çalışmalarda da “düzenli, dakik, işyeri kurallarına bağlı, mükemmeliyetçi” (Mathiessen ve Einarsen, 2001), “göreceli üstün bilgi ve becerilere sahip, rekabetçi, yaratıcı ve yenilikçi” (Davenport vd., 2003; Zapf ve Einarsen, 2003) özellikler taşıyan çalışanların, örgüt veya grup içerisinde rahatsızlık hissi doğurdıkları ve yıldırmaya daha fazla maruz kalabilecekleri savunulmaktadır. Bu durumun özellikle, geleneksel/tutucu yapıdaki örgütlerde kendini daha fazla hissettireceği düşünülmektedir.

Belirtilen kişilik özelliklerine sahip çalışanların örgüte getirmeye çalıştıkları yeni fikirler ve üstün başarı elde etme güdüsüne sahip olma istekleri nedeniyle, taşları yerinden oynatan ve dolayısıyla, diğer çalışanlar için tehdit unsuru olan kişiler olarak değerlendirilecekleri de savunulmaktadır (Özdemir ve Açıkgöz, 2007:914).

6. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

6.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın temel amacı, yıldırma davranışına maruz kalma düzeyinin çalışanın kişilik özelliğine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemektir. Son yıllarda, yıldırma konusuna ilişkin çalışmaların sayısı artmış olmasına rağmen, yerli yazında yıldırma-kişilik ilişkisini ele alan herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Mevcut çalışmaların da daha çok yıldırma davranışlarını tanımlamaya yönelik çalışmalar olduğu dikkati çekmektedir. Bu nedenle bu çalışmada, yıldırma davranışlarının A ve B tipi kişilik özelliğine sahip çalışanlar açısından farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Çalışmada, kişilik tipi olarak A ve B tipi kişiliklerin kullanılmasının temel nedeni, Leymann'ın (1996:165) yıldırma'yı önemli bir stres türü olarak görmesi ve yıldırma ile kişilik arasındaki sıkı ilişkiye vurgu yapmasıdır. Çalışmadan elde edilecek sonuçların ve çalışmanın yönteminin, kişilik yapısı ile yıldırma davranışları arasındaki ilişkiyi tanımlamada ve gelecekte yapılacak çalışmalara yön vermede faydalı olacağı düşünülmektedir.

6.2. Araştırmanın Örnekleme ve Verilerin Toplanması

Araştırmanın örneklemini İzmir ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı şehir otellerinin bir yıl ve daha uzun süredir istihdam edilen çalışanları oluşturmaktadır. Araştırma verilerinin şehir otellerinden toplanma nedeni, bu işletmelerde “insan ilişkilerinin daha yoğun yaşanması ve örgütsel yapının daha biçimsel olması” ile “bu işletmelerde yıl boyu hizmet verilmesi ve sezonluk çalışan kıyı

otellerine göre işgören devrinin daha düşük” olmasıdır. Ayrıca, bu işletmeler çalışanlara daimi istihdam olanağı sağladığı için yıldırma davranışlarına maruz kalan çalışan sosyo-ekonomik kayıpların yüksek olacağı düşüncesiyle kolay şekilde işten ayrılma eğilimi sergilemeyecektir. Çalışan görevinde kaldığı sürece de, yıldırma davranışlarına yönelik algısı daha yüksek düzeyde hissedilecektir. Araştırma verilerinin bir yıl ve daha uzun süredir çalışanlardan toplanma nedeni ise, Leymann’a (1996:168) göre yıldırma olgusundan söz edebilmek için, mağdura yönelik davranışların en az altı ay devam etmesi ve tekrar eder biçimde olması gerektiği düşüncesidir. Bu bağlamda, sezonluk oteller yaz süresince açık oteller olduğu için buralarda ortaya çıkan davranışların yıldırma kapsamında ele alınmasının hatalı yorumlara neden olabileceği düşünülmüştür.

Araştırma verilerinin toplandığı Şubat-Nisan 2009 tarihleri arasında İzmir ilinde toplam beş tane 5 yıldızlı şehir oteli bulunmaktadır. Bu işletmelerden bir tanesi araştırma verilerinin toplandığı tarihte henüz 1 yaşını doldurmadığı için örneklem dışında bırakılmıştır. Kalan dört işletmenin çalışanlarından veri toplamak için, işletme yöneticileriyle bağlantı kurulmuştur. Ancak, bu işletmelerin yöneticileri yıldırma konusuna ilişkin işletme içinde veri toplanmasını kabul etmemiştir. Bu aşamadan sonra, araştırma verilerinin işletme dışında toplanmasına başlanmıştır. İşletme dışında araştırma verileri üç şekilde toplanmıştır. İlk olarak, bu işletmelerin bazı çalışanları aracılığıyla diğer çalışanlara ulaşılmış ve bu kişilerin anket formlarını doldurması sağlanmıştır. Bu kapsamda toplam 160 anket formu dağıtılmış ve bu formların 138 tanesi geri gelmiştir. Geri gelen anket formlarından 10 tanesi eksik doldurulduğu için değerlendirmeye alınmamıştır. İkinci olarak, e-mail ile bu işletmelerin 60 çalışanına anket formu gönderilmiştir ve gönderilen anket formlarından 27 tanesi geri gelmiştir. Üçüncü olarak, araştırmacının kendisi tarafından sendika ofisinde 35 anket formu doldurtulmuştur. Sonuçta, araştırmada kullanılabilir nitelikte 190 anket formu elde edilmiştir.

6.3. Anket Formu ve Ölçüm

Araştırma verilerinin toplanmasında kullanılan anket formu üç kısımdan oluşmaktadır. İlk kısımda, yıldırma davranışlarını ölçmeye yönelik 45 ifade yer almaktadır. Çalışmada yıldırma algısını ölçmek için Leymann (1996) tarafından geliştirilen *Psikolojik Terör Ölçeği*nde yer alan ifadeler kullanılmıştır. Psikolojik Terör Ölçeği beş kısımdan oluşmaktadır. İlk kısımda, çalışanın kendini göstermesine ve iletişim kurmasına ilişkin engeller; ikinci kısımda, sosyal ilişkilere yönelik saldırılar; üçüncü kısımda, itibara yönelik saldırılar; dördüncü kısımda, iş ve yaşam kalitesine yönelik ifadeler; beşinci kısımda ise, bireyin doğrudan sağlığına yönelik davranışları içeren ifadeler yer almaktadır. Anketin bu bölümünde 7'li Likert Ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte; 1-Hiç Katılmıyorum ve 7-Tamamen Katılıyorum yargılarına rast gelmektedir. Anket formunun ikinci bölümü, katılımcıların A tipi mi B tipi mi kişilik yapısına sahip olduğunu belirlemek için kullanılan 7 ifadeden oluşmaktadır. Friedman ve Roseman tarafından geliştirilen kişilik envanterinden yararlanılarak Arıkan ve Aktaş (1988:725) tarafından Türkçeye uyarlanan ölçekte yer alan ifadeler kullanılmıştır (bkz. EK 1).

Katılımcılar bu ölçekte yer alan her bir ifadeye 1 ile 8 arasında değişen puanlar vermektedir. Ölçek sonucu elde edilen toplam puan 3 ile çarpılarak değerlendirme yapılmaktadır. Bu durumda, alınabilecek en düşük puan 21 ve en yüksek puan 168'dir. Katılımcının toplam puanı 100'den fazla ise A tipi kişilik yapısına sahip olduğu; 100'den az ise B tipi kişilik yapısına sahip olduğu varsayılmaktadır (Arıkan, 2001:34). Bu çalışmada her bir katılımcının puanı 100'den fazla ise A tipi kişilik yapısına, 100'den düşük ise B tipi kişilik yapısına sahip olduğu varsayılmıştır. Anket formunun üçüncü bölümünde ise, araştırmaya katılanların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sekiz adet kapalı uçlu soru yer almaktadır.

6.4. Ön Uygulama

Anket formu hazırlandıktan sonra, veri toplamaya geçmeden önce 15-18 Şubat tarihleri arasında ondokuz çalışan üzerinde ön uygulama yapılmıştır. Ön uygulamadaki sayısal yetersizliğin nedeni otel yönetiminin araştırma için gerekli izni vermemesi ve ön uygulama aşamasında verilerin işletme dışında toplanmasının yarattığı güçlüklerdir. Ön uygulama esnasında çalışanların anket formunu doldurmak için 7-10 dakika arasında zaman harcadıkları tespit edilmiştir. Ön uygulamadan sonra, yıldırma davranışlarına ilişkin ifadelerin bazılarında içeriği bozmamak koşuluyla değişiklik yapılmıştır.

6.5. Verilerin Analizi ve Araştırmanın Hipotezleri

Çalışmada, anketi yanıtlayanların özelliklerini ortaya koymak amacıyla frekans çizelgesi yapılmıştır. Yıldırma davranışlarını ölçmek için Leymann (1996) tarafından geliştirilmiş 45 ifadeli ölçek faktör analizine tabi tutulmuştur. Faktör analizi uygulanma nedeni, anket formunun farklı bir kültürde ve farklı bir sektörde uygulanmasının ortaya çıkardığı sorunları elimine etme düşüncesidir. Son aşamada, yıldırma davranışlarına maruz kalmanın çalışanın kişilik özelliğine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için *t testi* yapılmıştır. T- Testi yardımıyla, yıldırma davranışlarını tanımlamada kullanılan beş boyutun her birinin algılanmasının A veya B tipi kişiliğe göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiş ve aşağıdaki hipotezler test edilmiştir:

H1: Sosyal ilişkilere yönelik saldırıların algılanması kişilik tipine göre farklılık göstermektedir.

H2: İtibara yönelik saldırıların algılanması kişilik tipine göre farklılık göstermektedir.

H3: Kendini göstermeye yönelik saldırıların algılanması kişilik tipine göre farklılık göstermektedir.

H4: Çalışma yaşam kalitesine yönelik saldırıların algılanması kişilik tipine göre farklılık göstermektedir.

H5: Özel yaşam ve kişisel unsurlara yönelik saldırıların algılanması kişilik tipine göre farklılık göstermektedir.

7. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

7.1. Örneklemin Demografik Özellikleri ve Kişilik Tipleri

Örneklemin %70'ini erkekler ve %30'unu bayanlar; %56.3'ünü bekarlar ve % 43.7'sini evliler oluşturmaktadır. Katılımcıların eğitim durumları incelenince, %35.8'inin ortaöğretim, %26.8'inin lisans, %23.2'sinin önlisans, %12.1'inin ilköğretim ve %2.1'inin lisansüstü düzeyde eğitim aldığı tespit edilmiştir. Örneklemin %47.4'ü 28-35 yaş arasında, %29.5'i 36-44 yaş arasında, %16.3'ü 18-27 yaş arasında ve %6.8'i 45 yaşın üzerindedir. Araştırmaya katılanların %73.2'si çalışanlardan, %23.7'si orta düzey yöneticilerden ve %3.2'si üst düzey yöneticilerden oluşmaktadır. Örneklemin işletmede çalışma süresi incelenince, %26.3'ünün 3-6 yıl arası çalışanlardan, %23.2'sinin 2-3 yıldır çalışanlardan, %22.6'sının 6-10 yıl arası çalışanlardan, %20'sinin 11 yıl ve üzeri çalışanlardan ve %7.9'unun ortalama 1 yıldır çalışanlardan oluştuğu belirlenmiştir. Ayrıca, araştırmaya katılanların %37.4'ü servis-bar departmanında, %17.9'u mutfak departmanında, %13.7'si önbüro departmanında, %10'u kat hizmetleri departmanında, %5.3'ü muhasebe ve insan kaynakları departmanında, %15.8'i bu departmanlar dışında kalan departmanlarda (güvenlik, teknik servis, pazarlama, animasyon vb.) istihdam edilmektedir.

Tablo 1: Katılımcıların Kişilik Tipleri

Katılımcının Kişilik Tipi	n	%
A Tipi	119	62.6
B Tipi	71	37.4
Toplam	190	100

Örneklemin kişilik tiplerini tanımlayabilmek amacıyla, kişilerin EK 1’de yer alan kriterlere verdikleri yanıtların dağılımı incelenmiştir. Buna göre katılımcıların % 62.6’sının A tipi kişilik özelliğine ve %37.4’ünün B tipi kişilik özelliğine sahip olduğu belirlenmiştir.

7.2. Yıldırma Davranışlarına İlişkin Bulgular

Psikolojik Terör Ölçeğinde yer alan ifadelerin tamamı faktör analizine tabi tutulmuştur. Analizin uygulanması aşamasında, ayrışamayan ve faktör yükleri 0.40’ın altında kalan ifadeler değerlendirme dışında tutulmuştur. Anlamli bir faktör yapısına ulaşıncaya kadar analiz üç aşamada tekrarlanmıştır. Dördüncü aşamada, Tablo 2’de yer alan 26 ifade beş faktör altında açıklanmıştır. Analizde özdeğeri 1’in üzerinde olan faktörler değerlendirme kapsamına alınmıştır. Faktör analizi sonucu, örneklemin KMO örneklem değeri 0.789 olarak hesaplanmıştır. Bartlett testinin sonucu (sig. 0.000) anlamlı bir faktör modelinin kurulabileceğini göstermektedir.

Tablo 2: Yıldırma Davranışına İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

Faktörler ve İfadeler	Faktör Yükü	Öz Değerler	Varyansın Açıklanma Oranı	Cronbach’s Alfa
Faktör 1 – Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırıları		7,046	% 32,242	0,90
İmalarda bulunularak ilişki kurmam reddediliyor.	,849			
Jestler ve bakışlar yöneltilerek ilişki kurmam reddediliyor.	,834			
Çevremdeki insanlar benimle konuşmak istemiyorlar.	,830			
Ortamda sanki ben yokmuşum gibi davranılıyor.	,797			
İnsanlar arkamdan kötü konuşuyor.	,754			
Kimseyle konuşamıyorum ve başkalarına ulaşmam engelleniyor.	,712			

Ortalıkta hakkımda asılsız söylentiler dolaştırılıyor.	,692			
Faktör 2 – İtibara Yönelik Saldırılar		2,635	% 12,211	0,81
Gülünç durumlara düşürülüyorum.	,839			
Bir özürle/kusurumla veya dış görünümümle alay ediliyor.	,793			
Gülünç duruma düşmem için yürüyüşüm, jestlerim veya sesim taklit ediliyor.	,720			
Müstehcen ya da alçaltıcı isimlerle anılıyorum.	,693			
Akıl hastasıymışım gibi davranılıyor.	,633			
Faktör 3 – Kendini Göstermeye Yönelik Saldırılar		2,134	% 9,365	0,72
Çalışma arkadaşlarım kendimi gösterme imkanımı kısıtlıyor.	,826			
İş ortamında sık sık sözüm kesiliyor.	,814			
Yüzüme karşı bağırlıyor ve yüksek sesle azarlanıyorum.	,733			
Üstlerim tarafımdan kendimi gösterme imkanım kısıtlanıyor	,712			
Yaptığım işler eleştiriliyor.	,648			
Çabalarım yanlış ve küçültücü şekilde yargılanıyor.	,574			
Faktör 4 – Çalışma Yaşam Kalitesine Yönelik Saldırılar		1,655	% 8,656	0,77
Sahip olduğum niteliklerin altında işler veriliyor.	,854			
Anlamsız işlerle görevlendiriliyorum.	,784			
Bana yönelik özel bir görev verilmiyor.	,670			
Özgüvenimi etkileyecek işler veriliyor.	,642			
Yaptığım işlerde değişiklik yapılıyor.	,597			
Faktör 5 – Özel Yaşam ve Kişisel Unsurlara Yönelik Saldırılar		1,195	% 6,022	0,56
Dini veya siyasi görüşümle alay ediliyor.	,762			
Özel yaşamımla alay ediliyor.	,697			
Etnik kökenim veya milliyetimle alay ediliyor.	,519			

1-Hiç Katılmıyorum 7-Tamamen Katılıyorum

Faktör Analizi sonuçlarına göre, beş faktör ortaya çıkmıştır. Bunlar sırasıyla; “sosyal ilişkilere yönelik saldırılar, itibara yönelik saldırılar, kendini göstermeye yönelik saldırılar, çalışma yaşam kalitesine yönelik saldırılar ve özel yaşama/kişisel unsurlara yönelik saldırılardır”. Bu beş faktörün toplam varyansı açıklama oranı % 68.3’tür. Bu faktörler içinde sosyal ilişkilere yönelik saldırıların toplam varyansı açıklama oranı %32.2 olarak, itibara yönelik saldırıların %12.2 olarak, kendini göstermeye yönelik saldırıların %9.3 olarak, çalışma yaşam kalitesine yönelik saldırıların %8.6 olarak ve özel yaşam/kişisel unsurlara yönelik saldırıların %6 olarak hesaplanmıştır.

7.3. T-Testi Sonuçları

Yıldırma algısının kişilik özelliğine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için t testi yapılmış ve sonuçları Tablo 3’te aktarılmıştır.

Tablo 3: Yıldırma Algısı ve Kişilik Özelliği İlişkisine Yönelik t Testi Sonuçları

		Varyansın Eşitliği için Levene'nin Testi		Ortalamaların Eşitliği İçin T-Testi		
		F	Sig	T	df	Sig. (2-uçlu)
Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırılar	Eşit*	16,418	,000	2,245	188	,026
	Eşit değil**			2,053	110,409	,042
İtibara Yönelik Saldırılar	Eşit*	3,756	,054	-1,143	188	,255
	Eşit değil**			-1,180	162,429	,240
Kendini Göstermeye Yönelik Saldırılar	Eşit*	13,049	,000	-2,004	188	,036
	Eşit değil**			-1,877	117,286	,053
Çalışma Yaşam Kalitesine Yönelik Saldırılar	Eşit*	2,250	,135	-1,623	188	,106
	Eşit değil**			-1,560	129,566	,121
Özel Yaşam ve Kişisel Unsurlara Yönelik Saldırılar	Eşit*	1,574	,211	,713	188	,477
	Eşit değil**			,715	148,851	,476

* Varyansın Eşit olduğu varsayıldığında, ** Varyansın eşit olmadığı varsayıldığında.

T-testi sonucu, *çalışanın kendini göstermesine* yönelik saldırılar (sig. 0.036) ile *sosyal ilişkilere* yönelik saldırıların (sig. 0.026) A veya B tipi kişilik türüne göre farklılık gösterdiği test edilmiştir. Bu sonuçlara göre, H1 ve H3 hipotezleri kabul edilmiş; H2, H4 ve H5 hipotezleri reddedilmiştir.

Tablo 4: Kişilik Tipine Göre Yıldırma Davranışı Boyutlarının Aritmetik Ortalaması

Yıldırma Davranışı Boyutları	A Tipi Kişilik	B Tipi Kişilik
Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırılar	1,94	2,76
İtibara Yönelik Saldırılar	2,50	2,32
Kendini Göstermeye Yönelik Saldırılar	3,77	2,92
Çalışma Yaşam Kalitesine Yönelik Saldırılar	2,51	2,11
Özel Yaşam ve Kişisel Unsurlara Yönelik Saldırılar	1,27	1,36

1-Hiç Katılmıyorum 7-Tamamen Katılıyorum

Bir önceki aşamada T-testi yapılarak yıldırma davranışlarına maruz kalmanın kişilik özelliğine göre *kendini göstermeye yönelik saldırılar* ve *sosyal ilişkilere yönelik saldırılar* boyutlarında farklılık gösterdiği belirlenmişti. Bu aşamada, A veya B tipi kişilik özelliğine göre, yıldırma davranışı boyutlarına ilişkin aritmetik ortalamalar verilmiştir. Tablo 4'te görüldüğü gibi, kendini göstermeye yönelik saldırıların (3.77) aritmetik ortalaması A tipi kişilik özelliğine sahip olanlarda diğerlerinden daha yüksektir. Sosyal ilişkilere yönelik

saldırılarda ise, B tipi kişilik özelliğine sahip olanlarda yıldırma davranışı algısı (2.76) daha yüksek düzeydedir.

SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu çalışmada, yıldırma davranışına maruz kalmada ve bu davranışlardan etkilenmede kişilik özelliğinin (A tipi ve B tipi) etkili olup olmadığı araştırılmıştır. Çalışmada, İzmir ilinde faaliyet gösteren ve yıl boyu açık olan otel işletmelerinin çalışanlarından veri toplanarak ilişki analiz edilmiştir. Yıldırma davranışlarının ölçümünde Leymann (1996) tarafından geliştirilen *Psikolojik Terör Ölçeği* kullanılmıştır. Ölçek yardımıyla yıldırma davranışları, “sosyal ilişkilere yönelik saldırılar, itibara yönelik saldırılar, kendini göstermeye yönelik saldırılar, çalışma yaşam kalitesine yönelik saldırılar ve özel yaşama yönelik saldırılar” olmak üzere beş boyutta ölçülmüştür. Kişilik tipinin tanımlanmasında ise, Friedman ve Roseman tarafından geliştirilen kişilik envanterinden yararlanılmış ve katılımcıların A tipi mi, B tipi mi kişilik özelliğine sahip olduğu belirlenmiştir.

Araştırma sonucunda, yıldırma davranışlarını temsil eden beş boyut içinden sadece *kendini göstermeye yönelik saldırıların* ve *sosyal ilişkilere yönelik saldırıların* çalışanın kişilik özelliğine göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Bu bağlamda, A tipi kişilik özelliğine sahip çalışanlarda *kendini göstermeye yönelik saldırılar* (3.77) anlamlı farklılık yaratacak düzeyde fazladır. B tipi kişilik özelliği gösteren çalışanlarda ise, *sosyal ilişkilere yönelik saldırılar* (2.76) anlamlı farklılık yaratacak düzeyde farklılık göstermektedir. Diğer boyutlar arasında anlamlı fark bulunmamaktadır. Yıldırma davranışı boyutlarının aritmetik ortalamaları göz önüne alınca, özel yaşama ve kişisel unsurlara ilişkin saldırıların aritmetik ortalamalarının her iki kişilik türü için oldukça düşük düzeyde olması işletmeler ve çalışanlar arası ilişkiler açısından olumlu bir durum olarak değerlendirilebilir.

Çalışanın kendini göstermeye yönelik çabalarını engellemeye yönelik saldırılara -Tablo 4'te görüldüğü üzere- A tipi kişilik özelliğine sahip çalışanlar daha fazla maruz kalması literatürde yer alan diğer çalışmaları destekler bir sonuçtur. Çünkü, A tipi kişilik özelliğine sahip çalışanlar, iş ortamında daha idealist ve mükemmeliyetçi olan, iş ortamında rekabetçi davranan ve rekabet etmekten hoşlanan kişilerdir (Eren, 2005:305). Bu tip kişiler, iş ortamında hem kendileri ile aynı düzeyde yer alan çalışanların hem de yöneticilerinin dikkatini çekmektedir. Zaman zaman meslektaşları tarafından kıskançlık vb. nedenlerden dolayı engellenebilmekte (Solmuş, 2008b: 398) ve yöneticiler tarafından da ciddi rakip olarak görülebilmektedir (Pranjic vd., 2006). Özellikle, terfi vb. sistemlerinin nesnel şekilde belirlenmediği ve örgüt kültürünün nesnel olmayan unsurlarla beslendiği durumlarda, iş ortamında yetenekli kişilerin yıldırma davranışlarına maruz kalma ihtimalleri daha da artabilmektedir. Kısaca, iş ortamındaki objektif olmayan uygulamalar, iş ortamında yıldırma davranışlarını daha fazla doğurmakta ve bu tür davranışları arttırmaktadır. Bununla birlikte, B tipi kişilik özelliğine sahip olanlarda da anlamlı fark yaratacak şekilde olmamakla birlikte kendini göstermeye yönelik saldırıların aritmetik ortalaması diğer boyutlara göre daha yüksektir. Ayrıca, kendini göstermeye yönelik saldırıları oluşturan ifadeler incelenince (bkz. Tablo 4), bu tip saldırıların önemli kısmının performansı daha yüksek olan kişilere yönelik ve mesleki davranış kalıpları dışında sergilenebilecek yıldırma davranışları olduğu görülmektedir. Ayrıca, kendini göstermeye yönelik saldırılar, çalışma yaşam kalitesine yönelik saldırılarda olduğu kişiye çalışma kurallarıyla bağlantılı şekilde (çalışanı anlamsız işlere görevlendirme gibi) uygulanan yıldırma davranışları olduğu ve kişiyi sosyal anlamda rencide eden davranışlar olduğu söylenebilir. Kişinin kendini göstermesine yönelik saldırıların önüne geçilemediği durumlarda, bu tür davranışlar kişinin sosyal ilişkilerine, itibarına ve özel yaşamına yönelik saldırılar şeklinde devam edebilecektir.

Çalışmanın bir diğer önemli sonucu da, sosyal ilişkilere yönelik saldırıların B tipi kişilik özelliğine sahip kişilerde anlamlı farklılık yaratacak düzeyde fazla olmasıdır. B tipi kişilik özelliğine sahip kişiler, mükemmeliyet beklentisi olmayan, iş ortamında rekabetçi davranmayan, sınırlı zaman gerektiren işlerden uzak duran ve kendi halinde olan kişilerdir (Eren, 2005:306). Bu tip kişiler Coyne vd.'ne (2000) göre, hassas ve mücadele etme konusunda zorlanan kişiler olduğu için yıldırma davranışına maruz kalma potansiyelleri daha yüksektir. Ayrıca, Coyne vd.'ne (2000) göre, bu tip kişilik özelliğine sahip kişilerin yıldırma algısı eşiği oldukça düşüktür. Bu nedenle de, iş ortamında ciddi psikolojik zorluklarla karşılaşabilmektedir. Benzer sonuçlara, Deniz (2007:83-84) tarafından yapılan çalışmada da rastlanmıştır. Bu çalışmada, süreğen biçimde kaygılı, kuşkucu, güvensiz ve tedirgin olan kişilerin yıldırma davranışlarına daha fazla maruz kaldıkları bulgulanmıştır.

Araştırmada, kişinin itibarına, özel yaşamına ve çalışma yaşam kalitesine yönelik saldırıların aritmetik ortalamalarının düşük olduğu ve kişilik tipine göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Çalışma yaşam kalitesine yönelik yıldırma davranışlarının aritmetik ortalamalarının düşük olması ve kişilik tipine göre farklılık göstermemesi dikey yönde bir yıldırma davranışı gerçekleşmediğinin de göstergesi olarak düşünülebilir. Çünkü, çalışma yaşam kalitesine yönelik saldırıları oluşturan ifadeler (bkz. Tablo 4), bu tür yıldırma davranışlarının genellikle yöneticiler tarafından yapılan davranışlar olabileceğini göstermektedir. Bununla birlikte, itibara ve özel yaşama yönelik saldırıların aritmetik ortalamalarının düşük olması, bir çalışanın diğer bir meslektaşına yönelik yıldırma davranışlarında belli bir düzey olduğuna ve onu kişisel düzeyde yıpratıcı davranışlardan uzak durduğunu göstermektedir.

Sonuç olarak, bu çalışmanın verileri sadece İzmir ilinde faaliyet gösteren belli sayıda beş yıldızlı otel işletmelerinde istihdam edilen çalışanlardan elde edilmiş ve bu verilerle yıldırma-kişilik ilişkisi analiz edilmiştir. Bu bağlamda, bu araştırmanın bulgularının ve

ortaya koyduğu sonuçların tamamen genellenemeyeceğini belirtmek gerekir. Ayrıca, çalışmada kişilik özelliği A ve B tipi kişilik özelliği olarak tanımlanmıştır. Benzer bir çalışma, “içe dönük” ve “dışa dönük” kişilik tiplerine ilişkin tanımlama yapılarak da yürütülebilir. Dolayısıyla, gelecekte benzer konuda çalışma yapmak isteyen akademisyenlere farklı kişilik türü ve ölçeklerinden yararlanmaları tavsiye edilebilir. İş ortamında yıldırma davranışlarının ölçümü oldukça zor bir iştir. Hem işletmeciler bu tür bir araştırmanın işletme içinde yapılmasına olumlu yaklaşmamakta hem de işletme içinde veri toplanırken çalışanlar çekindikleri için yıldırma davranışlarını rahatça ifade edememektedir. Bu nedenle, bundan sonra yapılacak çalışmalarda da, -bu çalışmada olduğu gibi- araştırma verilerinin işletme dışından toplanması önerilir.

KAYNAKÇA

AGERVOLD, Morgens ve MIKKELSEN, G. Eva, “Relationships Between Bullying, Psychosocial Work Environment and Individual Stress Reactions”, *Work & Stress*, Cilt.18, No.4, 2004, ss.336-351.

AKTAŞ, Aliye, M., “Bir Kamu Kuruluşunun Üst Düzey Yöneticilerinin İş Stresi ve Kişilik Özellikleri”, *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, Cilt.56, No.4, 2001, ss.25-42.

ARIKAN Çiğdem ve AKTAŞ, Aliye, “Kişilik Özellikleri ile Aile ve çevre Yaşantısının Kalp Hastalığının Oluşumuna Etkisi”, *XXN, Ulusal Psikiyatri. ve Nörolojik Bilimler Kongresi*, GATA, Ankara, 1998, ss.725-756.

BALTAŞ, Acar ve BALTAŞ, Zühal, *Stres ve Başa Çıkma Yolları*, 20. Baskı, İstanbul: Remzi Kitapevi, 2000.

BARLI, Önder, *Davranış Bilimleri ve Örgütlerde Davranış*, Erzurum: Aktif Yayınevi, 2008.

BATIGÜN, A. Durak ve ŞAHİN, H. Nesrin, “İş Stresi ve Sağlık Psikolojisi Araştırmaları İçin İki Ölçek: A-Tipi Kişilik ve İş Doyumu”, *Türk Psikiyatri Dergisi*, Cilt.17, No.1, 2006, ss.32-45

COYNE, Iain, SEIGNE, Elizabeth ve RANDALL, Peter, “Predicting Workplace Victim Status From Personality”, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Cilt.9, No.3, 2000, ss.335–349

CÜCELOĞLU, Doğan, *İnsan ve Davranış*, İstanbul: Remzi Kitabevi, 1997.

ÇOBANOĞLU, Şaban, *Mobbing ve Başa Çıkma Yöntemleri*, İstanbul: Timaş Yayıncılık, 2005.

DAVENPORT, Noe, SCHWARTZ, D. Ruth ve ELLIOT, P. Gail, *Mobbing İşyerinde Duygusal Taciz*, (Çeviren: Osman Cem ÖnerToy), İstanbul: Sistem Yayıncılık, 2003.

DAY, V. David ve BEDEIAN, G. Arthur, "Work climate and Type A status as predictors of job satisfaction: A test of the interactional perspective", *Journal of Vocational Behaviour*, Cilt.38, No.1, 2001, ss.39-52.

DENİZ, Derya, *İşyerinde Örgütsel Yıldırımaya Maruz Kalan Çalışanların Kişilik Yapıları ve Kullandıkları Ego Savunma Mekanizmaları*, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2007.

DJURKOVIC, Nikola, McCORMACK, Darcy ve CASIMIR, Gian, "Neuroticism and the Psychosomatic Model of Workplace Bullying", *Journal of Managerial Psychology*, Cilt.21, No.1, 2005, ss.73-88.

DURNA, Ufuk, "Stres, A ve B Tipi Kişilik Yapısı ve Bunlar Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma", *Yönetim ve Ekonomi*, Cilt.11, No.1, 2004, ss.191-206.

DURNA, Ufuk, "A ve B Tipi Kişilik Yapıları ve Bu Kişilik Yapılarını Etkileyen Değişkenler Üzerine Bir Araştırma", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt.19, No.1, 2005, ss.275-291.

EINARSEN, Stale, "Harrasment and Bullying at Work: A Review of the Scandinavian Approach", *Aggression and Violent Behaviour*, Cilt.5, No.4, 2000, ss.379-401.

ERDOĞAN, İlhan, *İşletmelerde Davranış*, İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, 1991.

EREN, Erol, *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, 10. Baskı, İstanbul: Beta Yayıncılık, 2007.

EROĞLU, Feyzullah, *Davranış Bilimleri*, 5. Baskı, İstanbul: Beta Yayıncılık, 2000.

FIELD, Tim, *Bully Insight. How To Predict, Resist, Challenge and Combat Workplace Bullying. Overcoming the Silence and Denial by which Abuse Thrives*, Oxfordshire: Success Unlimited, 1996.

GÜNGÖR, Meltem, *Çalışma Hayatında Psikolojik Taciz*, İstanbul: Derin Yayınları, 2008.

HAGIHARA, Akihito, TARUMI, Kimio, MILLER, S. Alan ve MORIMOTO, Kanehisa "Type A and Type B Behaviors, Work Stressors, and Social Support at Work", *Preventive Medicine*, Cilt.26, 1997, ss.486-494.

JELIC-JASIPOVIC, Zeljka, STOINI, Eugenio ve BUKINIC-CELIC, Sandra, "The Effect of Mobbing on Medical Staff Performance", *Acta Clin Croat*, Cilt.44, No.4, 2005, ss.347-352.

KIREL, Çiğdem, *Örgütlerde Psikolojik Taciz (Mobbing) ve Yönetimi*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, No.1806, 2008.

KÖSE, Hüseyin, "Örgüt İçi İletişimde Negatif Bir Olgu: Psikolojik Yıldırma ve Sistemli Bir "Ötekileştirme" Süreci Olarak Mobbing", *2.Ulusal Halkla İlişkiler Sempozyumu, 24-26 Nisan*, Kocaeli, 2006, ss.281-292.

LEYMANN, Heinz, “The Context and Development of Mobbing at Work”, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Cilt.5, No.2, 1996, ss.165-184.

LEYMANN, Heinz ve GUSTAFFSON, Annelie, “Mobbing at Work and the Development of Post-traumatic Stress Disorders”, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Cilt.5, No.2, 1996, ss.251-275.

LOPEZ-CABARCOS, M.Ángeles ve VAZQUEZ-RODRIGUEZ, Paula, “Psychological Harassment in the Spanish Public University System”, *Academy Of Health Care Management Journal*, Cilt.2, 2006, ss.21-39.

MATTHIESEN, S. Berge ve EINARSEN, Stale, “MMPI-2 Configurations after Persistent Bullying at Work”, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Cilt.10, No.4, 2001, ss.467-484.

NAIME, Gary ve NAIME, Ruth, *The Bully at Work*, Illinois: Sourcebooks, 2003.

ÖZDEMİR, Muhsin ve AÇIKGÖZ, Betül, “Mobbinge Maruz Kalanların Tepki Seviyelerinin Ölçümü”, *16. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, Bildiriler Kitabı, 25-27 Mayıs 2007, Sakarya, ss.911-918.

ÖZLER-ERGUN, Derya, ATALAY-GİDERLER, Ceren, ŞAHİNDİL, Meltem, “Mobbing'in Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt:22, 2008, ss.37-60

PRANJIC, Nurka, MALES-BILIC, Lejijana, BEGANLIC, Azijada, MUSTAJBEGOVIC, Jadranka, “Mobbing, Stress, and Work Ability Index among Physicians in Bosnia and Herzegovina: Survey Study”, *Croatian Medical Journal*, Cilt.47, No.5, 2006, ss.750-758.

SALIN, Denise, “Prevalence and Forms of Bullying Among Business Professionals: A Comparison of Two Different Strategies for Measuring Bullying”, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Cilt.10, No.4, 2001, ss.425-441.

SOLMUŞ, Tarık (a), “İş Yaşamında Travmalar: Cinsel Taciz ve Duygusal Zorbalık/Taciz (Mobbing), İçinde: *İş ve Özel Yaşama Psikolojik Bakışlar*, İstanbul: Epsilon Yayıncılık, 2008.

SOLMUŞ, Tarık (b), “Mobbingcinin Psikolojisi: antisosyal, Paranoid ve Narsist Kişilik Bozuklukları, İçinde: *İş ve Özel Yaşama Psikolojik Bakışlar*, İstanbul: Epsilon Yayıncılık, 2008.

SOYSAL, Abdullah, “Çalışma Yaşamında Kişilik Tipleri: Bir Literatür Taraması”, *İşveren*, Ocak-2008, ss.4-19.

TINAZ, Pınar, “İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)”, *Çalışma ve Toplum*, 2006/4, ss.13-28

TUTAR, Hasan, *İşyerlerinde Psikolojik Şiddet*, 3.Baskı, Ankara: Platin Yayıncılık, 2004.

ÜLGEN, Hayri, *İşletmelerde Organizasyon İlkeleri ve Uygulaması*, İstanbul: İşletme Fakültesi Yayınları, 1993.

VARTIA, Marit, “The sources of bullying: Psychological work environment and organizational climate”, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Cilt.5, Sayı.2, 1996, ss.203-214.

----- www.seslisozluk.com, Erişim Tarihi: 30.10.2009

YELBOĞA, Atilla, “Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, Cilt.8, No.2, 2006, ss.196-211.

ZAPF, Dieter, “Organisational, Work Group Related and Personal Causes of Mobbing/Bullying at Work”, *International Journal of Manpower*, Cilt.20, No.1/2, 1999, ss.70-85.

ZAPF, Dieter, KNORZ, Carmen ve KULLA, Matthias, “On the Relationship Between Mobbing Factors, an Job Content, Social Work Environment, and Health Outcomes”, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Cilt.5, No.2, 1996, ss.215-237.

ZAPF, Dieter ve EINARSEN, Stale, “Individual Antecedents of Bullying. Victims and Perpetrators”, İçinde: S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf ve C. Cooper (Editörler), *Bullying and Emotional Abuse In The Workplace: International Perspectives in Research and Practice* (ss.165-184). London, New York: Taylor & Francis Books Ltd., 2003.

ZEL, Uğur, “Yönetimde Kişilik ve Kişilik Özellikleri”, İçinde: *Yönetim ve Organizasyon*, (Editör: S. Güney), Ankara: Nobel Yayınları, 2001.

EK 1: A ve B Tipi Kişilik Özelliği Tanımlama Ölçeği

Zaman kullanımı konusunda titiz değilim	1	2	3	4	5	6	7	8	Zamana karşı aşırı derecede duyarlıyım
İş yaşamında rekabetçi değilim	1	2	3	4	5	6	7	8	İş yaşamında oldukça rekabetçiyim
Baskı altında bile kendimi asla acele içinde hissetmem	1	2	3	4	5	6	7	8	Kendimi her zaman acele içinde hissederim
Her şeyi detaylı şekilde düşündükten sonra karar veririm	1	2	3	4	5	6	7	8	Bir defada çok şeyi yapmayı denerim, daha sonra ne yapacağımı düşünürüm
Bir şeyi yavaşça yaparım	1	2	3	4	5	6	7	8	Bir şeyi hızlı şekilde yaparım
Duygularımı ifade ederim	1	2	3	4	5	6	7	8	Duygularımı saklarım
Birçok konuya ilgim vardır	1	2	3	4	5	6	7	8	İş yaşamı dışında çok az konuya ilgim vardır