

Hemşirelerin çalışma ortamlarındaki önemli bir tehlike: Yıldırma

Ezgi BARDAKÇI, Neslihan PARTLAK GÜNÜŞEN*

Özet

Yıldırma hemşirelik için önemli bir sorundur. İşyerinde yıldırma son yıllarda dikkat çeken bir konu haline gelmiştir. Yıldırma hem bireysel hem de kurumsal özellikler önemli görünmektedir. Özellikle mağdurların ve saldırganların özelliklerini bilmek riskli grupları belirleme açısından önemlidir. Ayrıca yıldırma zemin hazırlayan kurumsal faktörlerin de planlamalarda göz önüne alınması gerekmektedir. Yıldırmanın sonuçları hem hemşireleri hem de kurumları olumsuz etkilemektedir. Yıldırma uğrayan bireyler hem fizyolojik hem psikolojik olarak olumsuz etkilenmektedirler. Ayrıca yıldırmanın yoğun olduğu kurumlarda çalışanlar işten ayrılmayı düşünmekte, motivasyonları düşmekte ve verimlilikleri azalmaktadır. Hemşirelerin yıldırma ile ilgili hakları konusunda bilgilendirilmeleri, hemşireleri bireysel ve kurumsal olarak güçlendirecek önlemlerin alınması gerekmektedir. Hemşirelerin kendilerini daha rahat ifade edebilecekleri çalışma ortamına ihtiyaçları bulunmaktadır.

Anahtar kelimeler: Yıldırma, Hemşirelik, Çalışan Sağlığı.

A significant danger in the work environment of nurses: Bullying

Abstract

Bullying is an important issue for nursing. Bullying in the workplace has become a subject of concern in recent years. Both individual and organizational characteristics seem to be important in bullying. In particular, recognizing the characteristics of victims and perpetrators is important to identify the risk groups. Organizational factors that lay the groundwork for bullying must also be taken into account in the planning. The results of bullying adversely affect both nurses and institutions. Individuals vulnerable to bullying are affected both physiologically and psychologically. In addition, employees in organizations where they are exposed to bullying consider resigning, and their motivation and productivity decrease. It is necessary that nurses should be informed about their rights regarding bullying, and that measures which will strengthen nurses individually and institutionally should be taken. Nurses need a working environment in which they can express themselves more comfortably.

Key Words: Bullying, Nursing, Employee Health.

Geliş tarihi:04.04.2014 Kabul tarihi: 01.07.2014

Farklı meslek gruplarının bulunduğu sağlık kurumları şiddetin en çok görüldüğü iş alanlarından biridir (Çamcı ve Kutlu, 2011). Sağlık meslek grupları içinde de hemşirelerin sağlık ekibinin diğer üyelerinden daha fazla yıldırma davranışlarına maruz kaldığı belirtilmektedir (Estry-Behar ve ark., 2008; Quine, 1999; Quine, 2001; Rutherford ve Rissel, 2004). Literatürde hemşirelerin % 20-% 44 gibi yüksek oranlarda yıldırma maruz kaldıkları rapor edilmektedir (Quine, 2001; Trepanier, Fernet ve Austin, 2013; Yıldırım, 2009).

İşyerinde yıldırma hemşireler için ciddi ve öncelikli bir sorundur. Toplumun ve bireylerin sağlığını korumak ve geliştirmekle sorumlu olan hemşirelerin, görev ve sorumluluklarını yerine getirebilmeleri için ruhsal yönden sağlıklı olmaları gerekmektedir (Özgür, Gümüş ve Gürdağ, 2011). İşyerindeki yıldırma konusu 2000'li yıllardan sonra daha çok konuşulan bir konu haline gelmektedir. Bu derlemenin yıldırmanın etkilerine ve nedenlerine dikkat çekebileceği, ayrıca işyerinde yıldırma davranışlarını önlemeye yönelik planlamalara katkı sağlayabileceği düşünülmektedir. Bu derlemenin amacı yıldırma kavramını açıklamak, yıldırma neden olan faktörleri, yıldırmanın sonuçlarını ve yıldırma önlemeye yönelik girişimleri tartışmaktır.

Yıldırma Kavramı ve Tarihiçesi

Yıldırma kavramı özellikle 10-15 yıldır ilgi çekmeye başlamıştır (Agerwold ve Mikkelsen, 2004; Einarsen, 2000). Yıldırma kavramı literatüre yeni giren bir kavram olması nedeniyle, Türkçe karşılığı konusunda henüz bir netlik bulunmamakta ve Türkçe literatürde bir terminoloji sorunu yaşanmaktadır. Bu nedenle Türkiye'de yıldırma olgusu açıklanırken, işyerinde duygusal şiddet, mobbing,

duygusal taciz, psikolojik şiddet, işyeri travması, işyerinde zorbalık, yıldırma vb. terimler tercih edilmektedir (Çobanoğlu, 2005). Türkiye'de 2010 yılında İzmir'de mobbing derneği ve bu konuda çalışanların ve akademisyenlerin düzenlediği İşyerinde Psikolojik Şiddet/Mobbing Sempozyumu Kapanış Bildirgesi'nde işyerinde yaşanan bu olgunun yıldırma olarak isimlendirilmesi yönünde görüş birliğine varılmıştır (İşyerinde Psikolojik Şiddet/Mobbing Sempozyumu Kapanış Bildirgesi, 2010, <http://mobbing.org.tr/tr/isyerinde-psikolojik-siddet-mobbing-sempozyumu-kapanis-bildirgesi/>).

Çalışma hayatında yıldırma kavramı ilk olarak Leymann tarafından 1996 yılında, bir ya da birkaç kişi tarafından tek bir kişiye sistematik biçimde uygulanan düşmanca ve etik olmayan iletişim şekli ile kişiyi çaresiz ve savunmasız bırakmak; devamlı yıldırma hareketleri ile kişiyi itilmiş olduğu bir pozisyonda tutmak olarak tanımlanmıştır (Leymann, 1996). Heinz Leymann'ın tipolojisine göre 45 yıldırma davranışı bulunmaktadır ve bu davranışlar; mağdurun kendini göstermesini ve iletişim oluşumunu etkileyen davranışlar, sosyal ilişkilere saldırılar, itibara saldırılar, kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar ve kişinin sağlığına doğrudan saldırılar olmak üzere beş grupta toplanmıştır (Leymann, 1990). Yıldırma bireyin veya örgütün belirli bir kişiye yönelik uyguladığı periyodik, küçük düşürücü psikolojik baskı, haksız söz ve davranışlar bütünüdür.

* Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Psikiyatri Hemşireliği AD

Başka ifadeyle yıldırma, isteyerek ya da farkında olmadan bir veya daha fazla kişiye yapılan aşağılama, saldırı gibi davranışlardan oluşan ve olumsuz bir iş ortamına neden olan bir durumdur (Einarsen, 1999). Yıldırma kavramına yönelik yapılan tanımlarda ortak olan üç unsur bulunmaktadır. Birincisi yıldırma uygulayan kişinin niyetine bakmaksızın gerçekleştirdiği eylemin, mağdurun üzerinde bıraktığı etkilerdir. İkincisi bu etkilerin, olumsuzluğu yani mağdura zarar verip vermediğidir. Üçüncü unsur da yıldırma eylemine devam edilmesindeki ısrarlı davranış ise eylemin ne kadar sıklıkla ve ne kadar sürede devam ettiğidir (Çobanoğlu, 2005). Yıldırma davranışları belirli bir sıklıkta (en az haftada bir) ve uzun bir süre boyunca (en az altı ay) devam etmektedir. Sıklığı ve uzun sürmesi sebebiyle sonucunda mağdurlarda ciddi zihinsel, psikosomatik sorunlar ve tükenmişlik oluşur (Leymann, 1996).

Yıldırma Oluşumunu Etkileyen Faktörler

Mağdurun Özellikleri

Literatürde bireysel özellikler ile yıldırma maruz kalma durumu arasındaki ilişki konusunda farklı sonuçlar bulunmaktadır. Demografik değişkenlerin yıldırma maruz kalma yönünden fark oluşturmadığı belirleyen çalışmaların (Mikkelsen ve Einarsen, 2002; Yıldırım ve Yıldırım, 2007) yanı sıra genç ve deneyimsiz olmanın yıldırma için risk oluşturduğunu belirten çalışmalar da bulunmaktadır (Çevik Akyıl, Tan, Sarıtaş ve Altuntaş, 2012; Efe ve Ayaz, 2010; Yıldırım, 2009). Simons ve Mawn'ın 2010 yılında 184 hemşire ile tanımlayıcı olarak yaptığı bir araştırmada işe yeni başlayan genç hemşirelerin daha çok yıldırma davranışına maruz kaldığı belirlenmiştir. Özen Çöl (2009) yılında tarafından Muğla'da 272 sağlık çalışanı (28'i hemşire) ile yapılan araştırmada eğitim düzeyi yüksek olan ve genç olan hemşirelerin yıldırma daha çok uğradıkları ortaya çıkmıştır.

Zapf'a göre yıldırma davranışlarının nedenlerinden birisi mağdurun bireysel özellikleridir ve bu özellikler mağdurun hem yıldırma davranışlarının hedefi olmasına hem de yıldırma davranışlarından daha fazla etkilenmesine neden olmaktadır (Zapf, 1999).

Araştırmalarda mağdurların diğer insanlara göre daha duyarlı, şüpheli, kendilerine güveni az ve sosyal olaylarda endişeli kişiler olduğu ortaya çıkmaktadır. Mağdurlar kendilerine güveni olmayan, çalışkan, tecrübesiz, genelde beklenenden daha başarılı kişilerdir. Çalışanın bu kişilik özellikleri, bir şekilde diğerlerinin saldırganlığını harekete geçirmektedir. Aynı şekilde, mağdurun diğerlerine karşı ilgisiz ve sosyal yönden korunmasız bir durumda olması da onun yıldırılmasında etkilidir (Leymann, 1996). Çatışma çözme becerilerinin zayıf olması, sürekli şikayet etme eğiliminde olma, aşırı titiz olma, sürekli endişeli olma yıldırma davranışları açısından risk oluşturmaktadır (Zapf, 1999).

Saldırganın Özellikleri

Yıldırma ile ilgili araştırmalarda saldırganın da belli özelliklere sahip olduğu belirtilmektedir. Turan'ın (2006) İstanbul'da 55'i hemşire olan 152 sağlık personeli ile yaptığı araştırmanın sonucuna göre yıldırma uygulayanların en çok kadınlar olduğu belirtilmektedir. Leymann yıldırma uygulamalarının başlıca nedenlerinin kişiyi grubun kuralına uymaya zorlamak, düşmanlıktan hoşlanmak, can sıkıntısı içinde zevk aramak ve önyargıları

pekiştirmek olduğunu belirtmektedir (Leymann, 1996). Yıldırma davranışı uygulayanların özgüveni olmayan, zayıf iletişim becerilerine sahip ve güvenilmez kişiler olduğu belirtilmektedir (Rowell, 2005). Yıldırma uygulayan kişiyi yıldırma yönelen nedenlerin başında, duygusal zekâdan yoksun olma, korkaklık, insani ve etik değerlerden uzak olmak gibi faktörler gösterilebilir. Bunlara ek olarak, çok zor elde ettiği işini ve mevkiini kaybetme korkusu da etkileyen bir faktör olabileceği belirtilmektedir (Çobanoğlu, 2005).

Yıldırma Oluşumunu Etkileyen İşle İlgili Faktörler

İşle ilgili faktörlerin de yıldırma oluşumunda büyük etkileri vardır. Zapf tarafından 1999 yılında yapılan çalışmada yıldırmanın en önemli nedenlerinin örgüt iklimi, yüksek oranda iş stresi ve çözülemeyen çatışmalar olduğu belirtilmektedir. Diğer faktörlerin ise özel hayat, dini inanç, cinsiyet, dış görüntü gibi kişisel nedenler olduğu belirlenmiştir. Ancak, bu tür özel nedenlerin çok daha az etkili olduğu saptanmıştır. Leymann (1996) örgüt yapısının yıldırma davranışları üzerindeki etkisini hastane hiyerarşisi ile açıklamaktadır. Hastanelerde hemşirelerin iki ayrı yöneticiye (hem başhekime hem de başhemşireye) bağlı olması, acil durumlarda ani karar verme durumları çatışmaya ve ardından yıldırma davetiye çıkarmaktadır (Leymann, 1996). Katı hiyerarşik bir yönetim tarzı yıldırmanın oluşmasına doğrudan ya da dolaylı olarak katkı sağlamaktadır (Agerwold ve Mikkelsen, 2004).

Yıldırma davranışına neden olan organizasyonel faktörler; zayıf iş örgütlenmesi (çalışanların örgüte bağlılık ve sadakatlerinin az olması, çalışanların birbirleriyle işbirliği içinde olmamaları, katı bir hiyerarşinin olması), iş kontrolünün çok fazla veya az olması, liderlik sorunları, kapalı kapı politikasının uygulanması, sosyal ilişkilerin yetersizliği, örgüt içi disiplinin sağlanmaması, iletişim kanallarının yetersiz olması, hizmet içi eğitime önem verilmemesi, ekip çalışmasının olmaması, hasta sayısının çok olması nedeniyle çalışma temposunun yoğunluğu, maaşların yetersiz olması, akademik kariyer ve yükselme sırasında ayrımcılığın olması, tıbbi olanakların çok yetersizliği şeklinde sayılmaktadır (Çobanoğlu 2005).

Komplikasyonlar Yıldırmanın Mağdur Üzerine Etkileri

Yıldırmanın Fiziksel Etkileri

Yıldırma sonuçlarına bakıldığında kişilerin yıldırılmadan oldukça etkilendikleri görülmektedir. Yıldırma kişiye psikolojik ve fiziksel olarak zarar veren çok stresli bir durumdur (Leymann, 1996). Kars'ta 46'sının hemşire olan 167 sağlık personeli ile yapılan bir araştırmada çalışanların %35.3'ünün yüksek düzeyde yıldırma uğradığı, %59.3'ünün hasta olmadığı halde kendini hasta hissettiği belirlenmiştir (Yıldız, Yıldız ve Erdağı, 2009). Yıldırmanın fizyolojik belirtileri arasında baş ağrısı, baş dönmesi, hafıza kaybı, dikkati toplayamama ve uykusuzluk gelmektedir (Paksoy, 2007).

Yıldırmanın Psikolojik Etkileri

Yıldırma maruz kalan çalışanların daha fazla zihinsel yorgunluk, psikolojik stres ve psikosomatik semptomlar gösterdiklerini belirtilmektedir (Agerwold ve Mikkelsen, 2004; Mikkelsen ve Einarsen, 2002). Yıldırma davranışlarının kişi üzerindeki olumsuz etkileri daha çok psikolojiktir (Quine, 1999). Yıldırım ve Yıldırım'ın (2009) yaptığı çalışmada yıldırma maruz kalanların konsantrasyonunda düşüş olduğu, uykusunun bozulduğu, içlerinden

ağlama isteği geldiği ve aşırı tedirgin olduğu belirlenmiştir. Yeni Zelanda'da sağlık bakımı veren kişilerle yapılan bir çalışmada yıldırma maruz kalan kişilerin daha fazla gerginlik yaşadıkları, ruh hallerinin olumsuz etkilendiği belirlenmiştir (Cooper-Thomas ve ark., 2013).

2010 yılında Tayvan'da yapılan 521 hemşirenin katıldığı bir çalışmada yıldırma uğrayan hemşirelerin dörtte birinden fazlasında travma sonrası stres bozukluğu belirtileri olduğu belirlenmiştir (Pai ve Lee, 2010). Çamcı ve Kutlu (2011) Kocaeli'de 214'ünün hemşire olduğu 270 sağlık çalışanı ile yapılan bir çalışmada katılımcıların %86,7'si yıldırma ile ilgili anılarının tekrarlandığını ve sürekli savunma halinde olduklarını belirtmişlerdir. Üye (2009) tarafından İstanbul ilinde 272 hemşire ile yapılan çalışmada yıldırma uğrayan hemşirelerin kendini stresli ve yorgun hissettiği, baş ağrısı yaşadıkları, iş dışındaki hayatlarının olumsuz etkilendiği, şiddetli üzüntü duydukları ve kimseye güvenmedikleri belirlenmiştir.

Araştırmalarda yıldırma maruz kalan hemşirelerin anlamlı derecede daha fazla anksiyete ve depresyon belirtileri gösterdikleri saptanmıştır (Quine, 2001; Sa ve Fleming, 2008; Zapf, 1999). 2010 yılında Norveç'te 2539 kişinin katıldığı bir çalışmada yıldırmanın anksiyete ve depresyon üzerinde önemli bir belirleyici olduğu ortaya çıkmaktadır (Hauge, Skogstad ve Einarsen, 2010). Yıldırma mağdurlarının depresyon, anksiyete, özgüven kaybı ve sosyal fobi gibi sorunlar yaşadığı bilinmektedir (Björkqvist, 2001). Yıldırma davranışı, kişiyi üzmemekte, kendine duyduğu güveni zedelemekte ve strese neden olmaktadır. Ayrıca en sık rastlanılan psikolojik etkiler arasında depresyon, sinirlilik, kendinden nefret etme, kaygı, stres, güven kaybı, kendine duyduğu saygıda azalma, boyun eğmişlik, huzursuzluk, uyku bozukluğu, tekrarlayan kâbuslar ve intihar eğilimleri bulunur (Quine, 1999). Ankara'da 270 sağlık personeli ile yapılan çalışmada yıldırma verilen tepkilerin şiddetli üzüntü ve öfke olduğu belirlenmiştir (Talas, Kocaöz ve Akgüç, 2011).

Yıldırmanın İşe Yönelik Etkileri

Yıldırma çalışanların sadece sağlığını değil işle olan ilişkisini de olumsuz etkilemektedir. Yıldırma nedeniyle kişilerin iş performanslarının azaldığı ve organizasyonlara bağlılıklarının azaldığı belirlenmiştir (Cooper-Thomas ve ark., 2013). Yıldırma maruz kalan hemşirelerde iş memnuniyetsizliği, hastalık izinlerinin artması, işyeri verimliliğinin azalması, moral ve motivasyonun düşüklüğü görülmektedir (Cleary, Hunt ve Horsfall, 2010; Quine, 2001). Rodwell, Demir ve Steane'in (2013) 435 hemşire ile yaptıkları çalışmada yıldırma maruz kalan hemşirelerin işe bağlılıklarının ve iş tatmin düzeylerinin düşük olduğu belirlenmiştir.

Leymann (1996) yoğun bir biçimde yıldırma maruz kalanların erkenden emekli olma eğilimi gösterdiğini belirtmiştir. Leymann, İsveç kamu istatistiklerinin 1991 yılı rakamlarına dayanarak 55 yaş üstündeki işgücünün yaklaşık olarak %25'inin erken emekli olduğunu ve erken emekliliklerin %20-40'ının nedeninin işyerilerindeki kötü psikolojik ortam olduğunu ifade etmiştir. Erken emekli olan her beş kişiden üçünün yoğun olarak yıldırma maruz kaldığını belirtilmektedir. Aksu ve Akyol'un 2009 yılında İzmir'de 162 hemşire ile yaptığı çalışmada yıldırma uğrayan hemşirelerin performans ve iş doyumları azalmakta ve mesleki

bağlılıklarının azaldığı belirtilmiştir. Johnson (2009)'a göre yıldırma örgütün verimliliğini düşürmekte, çalışanların hastalık raporlarını arttırmakta ve yıpranmalarına neden olmaktadır. Camerino ve arkadaşlarının 2008 yılında sekiz Avrupa ülkesinde 565 hemşire ile yaptıkları bir çalışmada yıldırmanın, örgütsel bağlılığı azalttığı saptanmıştır (Camerino ve ark., 2008).

Mağdurların Yıldırma ile Başetmede Kullandığı Yöntemler

Hemşireler yıldırma davranışları ile karşılaştıklarında çeşitli yöntemlerle baş etmeye çalışmaktadırlar. Balıkesir'de örnekleminde hemşirelerin de bulunduğu 414 sağlık ve eğitim çalışanı ile yapılan bir çalışmada yıldırma maruz kalanların büyük çoğunluğunun baş etmek için ilgili kişiyle yüz yüze konuşarak çözmeye çalıştığı ve aynı zamanda daha planlı ve daha çok çalışarak eleştiri almaktan sakındığı ortaya çıkmıştır (Palaz ve ark., 2008). Üye'nin 2008 yılında İstanbul'da 762 hemşire ile yaptığı bir çalışmada yıldırma maruz kalmak için %81.6'sının daha planlı ve daha çok çalıştığı, %79.4'ünün eleştiri almamak için işine daha çok özen gösterdiği, %74.3'ünün uğradığı haksızlığı ilgili kişiyle yüz yüze konuşarak çözmeye çalıştığı saptanmıştır (Üye, 2008). Efe ve Ayaz'ın (2010) çalışmasında hemşirelerin yıldırma davranışları karşısında daha çok durumu arkadaşlarına anlatmayı ve hiçbir şey yapmamayı tercih ettikleri belirlenmiştir. Başka bir çalışmada yıldırma maruz kalan hemşirelerin %31.7'sinin bu durumla ilgili herhangi bir şikayette bulunmadığı belirlenmiştir (Çevik Akyl, Tan, Sarıtaş ve Altuntaş, 2012). Yıldırım ve Yıldırım (2007) tarafından yapılan çalışmada yıldırma maruz kalan hemşirelerin daha dikkatli çalışarak yıldırma kaçınmaya çalıştıkları belirlenmiştir. Hemşirelerin bu davranışlarla baş etmede kullandıkları yollardan biri de ilgili kişi ile görüşerek problemi çözmeye çalışmaktır. Araştırma sonuçları hemşirelerin hem aktif hem de pasif yöntemlerle yıldırma davranışları ile baş etmeye çalıştıklarını göstermektedir.

Yıldırma Önlemeye Yönelik Girişimler

İşyerlerinde yıldırma ilk başladığında önlemesi kolaydır fakat ilerlediği zaman önüne geçilmesi zorlaşır. Artan işgücü kaybı, sağlık masrafları, personel değişimi ve stresli bir ortam gibi sorunlar kendini göstermeye başlar. Bu açıdan yıldırmanın fark edildiği an durdurulması çok önemlidir (Rowell, 2005). Yıldırmanın önlenmesi, pek çok işyerinde ortaya çıkan yıldırmanın kabul ve fark edilmesini gerektirir. Yıldırma davranışları konusunda bilgilendikten sonra, işyerinde uzlaşma yıldırmanın etkili bir şekilde önlenmesinde yöneticilerin atacağı önemli bir adımdır. Yöneticilerin bilinçli olması ve hastanedeki etik iklimin normal olması çok önemlidir (Leymann, 1996). 19 Mart 2011 tarih ve 27879 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan "İşyerlerinde Yıldırmanın önlenmesi Başbakanlık Genelgesinin dördüncü, beşinci ve sekizinci maddeleri Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığına açıkça görevler yüklenmektedir. ALO 170 üzerinden psikologlar vasıtasıyla çalışanlara yardım ve destek sağlanması, Psikolojik Tacizle Mücadele Kurulunun oluşturulması ile eğitim ve bilgilendirme toplantıları düzenlenmesi, bakanlığın başlıca sorumluluk alanları olarak belirlenmiştir.

Bireysel düzeyde çalışanlara girişken kişilik özellikleri kazanma eğitimi, stresle baş etme, etkili

problem çözme becerisi, çatışma yönetimi gibi sağlık eğitimleri bireyi güçlendirerek yıldırmayla mücadele becerisi kazanmasında etkili yöntemlerdir. Üniversitelerde mesleğe hazırlık için müfredata yıldırma konusu eklenmelidir (Güven, Özcan ve Kartal, 2012). Yıldırma uğrayan kişi ise bu süreçte hem özsaygısını geliştirmeli, mesleki beceri ve niteliklerini geliştirmeli, kendi değerlerinin farkında olmalıdır. Hemşireler yıldırma yönelik olarak hem kurumsal hem de bireysel olarak güçlendirilmelidir. Buna yönelik olarak çalışma ortamlarında yıldırma uğrayan bir çalışanın başvurabileceği rehberler ve yönergeler olmalıdır. Çalışanlar yaşadıkları durumları rapor edebilmeli ve bunun için cesaretlendirilmelidir (Egues ve Leinung, 2013).

Bireysel düzeyde çalışanlara girişken kişilik özellikleri kazanma eğitimi, stresle baş etme, etkili problem çözme becerisi, çatışma yönetimi gibi sağlık eğitimleri bireyi güçlendirerek yıldırmayla mücadele becerisi kazanmasında etkili yöntemlerdir. Üniversitelerde mesleğe hazırlık için müfredata yıldırma konusu eklenmelidir (Güven, Özcan, Kartal 2012). Yıldırma uğrayan kişi ise bu süreçte hem özsaygısını geliştirmeli, mesleki beceri ve niteliklerini geliştirmeli, kendi değerlerinin farkında olmalıdır (Mimaroglu ve Özgen 2007). Chipps ve McRury (2012) hemşirelerin iş ortamlarında yaşadığı yıldırma azaltmak amacıyla çatışma çözme becerileri, geribildirim alma ve vermeyi eğitimleri vermişlerdir. Çalışmanın sonucunda bu girişimlerin yıldırma azaltmada tek başına yeterli olmadığı ve daha kapsamlı eğitimler ve kurumsal girişimlere ihtiyaç duyulduğu belirlenmiştir. Türkiye’de bu konuda girişimsel olarak yapılan bir doktora tezine ulaşılmıştır. Karakaş (2011) tarafından Okanlı’nın danışmanlığında yapılan doktora tezinde 30 hemşireye atılma eğitimi verilerek yıldırma maruz kalma düzeyleri ölçülmüştür. Atılma eğitimi aldıktan sonra hemşirelerin atılma düzeylerinin arttığı ve yıldırma uğrama düzeylerinin azaldığı belirlenmiştir. Danimarka’da kamu ve özel sektör çalışanlarına yönelik yıldırma önlemek amacıyla yapılan bir çalışmada çalışanların çatışma çözme becerileri geliştirilmeye yönelik girişimler yapılmıştır. Bu girişimlerin sonunda çalışanların yıldırma ile baş etmede bu girişimlerden çalışanların yararlandığı belirlenmiştir (Mikkelsen, Hogh ve Puggaard, 2011).

Yıldırma ile ilgili çalışmalara bakıldığında daha çok yıldırma uğrayan bireylerin deneyimlerinin ve yıldırma oranlarının araştırıldığı görülmektedir. Bu alanda girişimsel çalışmaların oldukça sınırlı olduğu belirtilmektedir (Chipps ve McRury, 2012). Bu nedenle iş ortamında yıldırma önlemeye yönelik işe yönelik ve bireye yönelik girişimsel çalışmaların yapılması ve bu çalışmalardan elde edilen sonuçların uygulama ortamlarına yansıtılması çok önemlidir. Ayrıca çalışanlara yönelik yıldırma sonuçlarından hastalarının bakımlarının nasıl etkilendiğinin belirlenmesiyle ilgili çalışmaların azlığı literatürdeki önemli bir boşluktur. Bu alanda da yıldırma mağduru olan hastaların bakım kalitesinin nasıl etkilendiğini ortaya konulması soruna çekilen dikkatin artmasını sağlayabilir.

Sonuç

Yıldırma kurumlar ve çalışanlar üzerinde olumsuz etkileri olan bir durumdur. Yıldırma zemin hazırlayan faktörlerin belirlenmesi, işyerinde oluşan sorunların kronikleşmeden çözümlenmesi, işyerlerinde şiddete sıfır tolerans politikasının oluşturulması yıldırmanın

gelişmemesi açısından önemlidir. Ayrıca hemşirelerin yıldırma karşısında nasıl başedeceklerine yönelik hem yasal olarak bilgilendirilmeye hem de bireysel olarak güçlendirilmeye ihtiyaçları vardır. Bu anlamda kurum yöneticilerinin konuya yaklaşımları önemlidir. Ayrıca hemşireleri bireysel olarak güçlendirecek planlamaların kurum içinde oluşturulması da hemşireleri korumak ve yıldırma önlemek açısından önemlidir.

Kaynaklar

- Agervold, M. & Mikkelsen, E.G. (2004). Relationship between bullying, psychosocial work environment and individual stress reactions. *Work & Stress*. 18 (4), 336-351.
- Aksu, T., Akyol, A (2009). Yoğun bakım hemşirelerinin duygusal tacizden etkilenme durumlarının incelenmesi. *Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi*. 13 (2), 69-76.
- Björkqvist, K. (2001). Social defeat as stressor in humans. *Psychology & Behavior*. 73, 435-442.
- Camerino, D., Estryn-Behar, M., Conway, P.M., Isabella, B. ve ark. (2008). Related factors and violence among nursing staff in the European NEXT study: a longitudinal cohort study. *International Journal of Nursing Studies*. 45(1), 35-50.
- Cleary, M., Hunt, G.E. & Horsfall, J. (2010). Identifying and addressing bullying in nursing. *Issues in Mental Health Nursing*. 31, 331-335.
- Chipps, E.M., McRury, M. (2012). The development of an educational intervention to address workplace bullying. *Journal for Nurses in Staff Development*, 28 (3): 94-98
- Cooper-Thomas, H., Gardner, D., O’Driscoll, M., Catley, B., Bentley, T. & Trenberth, L. (2013). Neutralizing workplace bullying: the buffering effects of contextual factors. *Journal of Managerial Psychology*. 28 (1), 384-407.
- Çamcı, O. & Kutlu, Y (2011). Kocaeli’nde sağlık çalışanlarına yönelik işyeri şiddetinin belirlenmesi. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*. 2(1), 9-16.
- Çevik Akyıl, R., Tan, M., Sarıtaş, S. & Altuntaş, S. (2012). Levels of mobbing perception among nurses in Eastern Turkey. *International Nursing Review*, 59, 402-408.
- Çobanoğlu, Ş. (2005). Mobbing/İşyerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri, Timaş Yayınları, İstanbul
- Efe, S.Y. & Ayaz, S. (2010). Mobbing against nurses in the workplace in Turkey. *International Nursing Review*. 57. 328-334.
- Egues, A.L., Leinung, E.Z. (2013). The bully within and without: strategies to address horizontal violence in nursing. *Nursing Forum*, 48 (3): 185-190.
- Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower*. 20(1/2), 16-27.
- Einarsen, S (2000). Harassment and bullying at work: Review of Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behaviour*. 5(4), 379-401.
- Estryn-Behar, M., Van der Heijden, B., Camerino, D., Fry, C., Le Nezet, O., Conway, P.M. ve ark. (2008). Violence risks in nursing results from the European ‘NEXT’ study. *Occupational Medicine*. 58 (2), 107-114.

- Güven, Ş., Özcan, A. & Kartal B (2012). Nevşehir il merkezinde kamuya bağlı sağlık kuruluşlarında çalışan ebe ve hemşirelerin mobbinge uğrama durumları. *Balikesir Sağlık Bilimleri Dergisi*. 1(3),117-123.
- Hauge, L.J., Skogstad, A. & Einarsen, S. (2010). The relative impact of workplace bullying as a social stressor at work. *Scandinavian Journal of Psychology*. 51, 426-433.
- İşyerinde Psikolojik Şiddet/Mobbing Sempozyumu Kapanış Bildirgesi, 2010, <http://mobbing.org.tr/tr/isyerinde-psikolojik-siddet-mobbing-sempozyumu-kapanis-bildirgesi/> Erişim Tarihi: 14.04.2014.
- Johnson, S.L. (2009). International perspectives on workplace bullying among nurses: a review. *International Nursing Review*. 56, 34-40.
- Leymann H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence Victims*. 5 (1), 119-126
- Leymann, H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 5 (2), 165-184.
- Karakaş, S.A. (2011). Mobbinge maruz kalan hemşirelere verilen atılganlık eğitiminin mobbinge baş etmeye etkisi. Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Doktora Tezi. Erzurum
- Mikkelsen, E.G. & Einarsen, S. (2002). Relationships between exposure to bullying at work and psychological and psychosomatic health complaints: The role of state negative affectivity and generalized self-efficacy. *Scandinavian Journal of Psychology*. 43 (5), 397-405.
- Mikkelsen, E.G., Høgh, A. & Puggaard, L.B. (2011). Prevention of bullying and conflict at work. *International Journal of Workplace Health Management*, 4(1): 84-100.
- Özen Çöl, S. (2009). İşyerinde psikolojik şiddet: hastane çalışanları üzerine bir araştırma. *Çalışma ve Toplum*. 4, 107-134.
- Özgür, G., Babacan Gümüş, A. & Gürdağ Ş. (2011). Hastanede çalışan hemşirelerde ruhsal belirtilerin incelenmesi. *Düşünen Adam*. 24 (4), 296-305.
- Pai, H. & Lee, S. (2010). Risk factors for workplace violence in clinical registered nurses in Taiwan. *Journal of Clinical Nursing*. 20 (9-10), 1405-1412.
- Paksoy, N. (2007). İşyerinde Psikolojik Taciz-Yıldırma (Mobbing). Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kahramanmaraş, Türkiye.
- Palaz, S., Özkan, S., Sarı, N., Göze F., Şahin, N. & Akkurt, Ö. (2008). İşyerinde psikolojik taciz (mobbing) davranışları üzerine bir araştırma; Bandırma örneği. *İş,Güç Endüstri İlişkileri Ve İnsan Kaynakları Dergisi*. 10(4), 44-58.
- Quine, L. (1999). Workplace bullying in NHS community trust: staff questionnaire survey. *BMJ*. 318, 228-232.
- Quine, L. (2001). Workplace bullying in nurses. *Journal of Health Psychology*. 6 (1), 73-84.
- Rowell, P. (2005). Being a Target at work: or William Tell and how the apple felt. *Journal of Nursing Administration*. 35(9), 377-379.
- Rodwell, J., Demir, D. & Steane, P. (2013). Psychological and organizational impact of bullying over and above negative affectivity: a survey of two nursing contexts. *International Journal of Nursing Practice*. 19, 241-248.
- Rutherford, A. & Rissel, C. (2004). A survey of review of literature relating to workplace bullying. *Australian Health Review*. 28 (1), 65-72.
- Sa, L. & Fleming, M. (2008). Bullying, burnout, and mental health amongst portuguese nurses. *Issues in Mental Health Nursing*, 29, 411-426.
- Simons, S. & Mawn, B. (2010). Bullying in the workplace—a qualitative study of newly licensed registered nurses. *AAOHN Journal*. 58 (7), 305-311.
- Talas, S., Kocaöz, S. & Akgüç, S.A. (2011). Survey of violence against staff working in the emergency department in Ankara, Turkey. *Asian Nursing Research*. 5 (4),197-203.
- Trepanier, S., Fernet, C. & Austin, S. (2013). Workplace psychological harassment in Canadian nurses: a descriptive study. *Journal of Health Psychology*. 18 (3), 383-396.
- Turan, F. (2006). İşyerlerinde Psikolojik Yıldırma Olgusu ve Konuya İlişkin Bir Araştırma, İstanbul üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, Türkiye
- Üye C. (2009). Hemşirelerin yöneticileri tarafından mobbing davranışları ile karşılaşma durumlarının belirlenmesi. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.İstanbul, Türkiye.
- Yıldırım, A. & Yıldırım, D. (2007). Mobbing in the workplace by peers and managers: mobbing experienced by nurses working in healthcare facilities in Turkey and its effect on nurses. *Journal of Clinical Nursing*. 16 (8), 1444-1453.
- Yıldırım, D. (2009). Bullying among nurses and its effects. *International Nursing Review*. 56, 504-511.
- Yıldız, S., Yıldız, S. & Erdağı S. (2009). Sağlık çalışanlarının psikolojik yıldırma davranışının değerlendirilmesi. *Hastane Yönetimi Dergisi*. 13(1) , 1-13.
- Zapf, D. (1999). Organizational, work group related and personel causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*. 20 (1/2), 70-85.